



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Modelo de gestión del conocimiento para optimizar la memoria organizacional en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Celis De la Cruz, Giorgio Arturo (orcid.org/0000-0001-8530-9610)

ASESORA:

Dra. Saldaña Millan, Jackeline Margot (orcid.org/0000-0001-5787-572X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres, porque hicieron de mi infancia una época especial de afecto, ejemplo y calidad humana, a mi hija por ser mi motivación adicional y esencial para seguir superándome.

Giorgio Arturo

Agradecimiento

Al equipo de catedráticos quienes, con gran disposición compartieron lo mejor de sí, en especial al Jackeline Margot Saldaña Millan por su permanente predisposición y profesionalismo durante el asesoramiento brindado el desarrollo de este proyecto de tesis.

A los magistrados, servidores jurisdiccionales y administrativos de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, quienes tomaron interés por el desarrollo del presente trabajo y del modelo planteado, incluyendo la formación de equipos de trabajo por cada comunidad del conocimiento que se propone formar.

Un agradecimiento también a todas aquellas personas que colaboraron en forma permanente o circunstancial enriqueciendo esta investigación.

El Autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Resumen	vii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez	17
3.5 Procedimiento	18
3.6 Métodos de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos.....	18
III. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	23
VI CONCLUSIONES.....	29
VII RECOMENDACIONES.....	30
VIII PROPUESTA.....	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	44

Índice de tablas

Tabla 1	Tabla 1 Distribución de la población según sede y cargos en la Corte Superior de Justicia Lambayeque - 2020	17
Tabla 2	Distribución de la muestra según sede y cargos en la Corte Superior de Justicia Lambayeque-2016	18
Tabla 3	Percepción de la Memoria Organizacional	23
Tabla 4	Dimensión distribución del conocimiento en la memoria organizacional	24
Tabla 5	Distribución de 281 personas según la dimensión uso de la memoria organizacional	24
Tabla 6	Distribución de 281 personas según la dimensión importancia al conocimiento alojado en memoria organizacional	26
Tabla 7	Distribución de 281 personas según la dimensión acceso a la memoria organizacional	27
Tabla 8	Fases de la propuesta	44

Resumen

El presente trabajo de investigación ha realizado un análisis de la realidad actual e investigado teorías para lograr cumplir con el objetivo general el cual es proponer un modelo de gestión del conocimiento.

Se trata de una investigación de tipo descriptivo propositivo, transversal y el modelo propuesto está basado en la teoría de Nonaka y Takeuchi, este aporte se encuentra validada por un profesional experto, con el fin de demostrar que la veracidad de la hipótesis el cual que el modelo una vez implantado optimizará de manera significativa la memoria organizacional en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque. El estudio contó con una muestra de 281 encuestas, una vez aplicado se procedió realizar su análisis.

El análisis de la situación actual de la memoria organizacional, mostró la casi nula existencia de la misma, existiendo solo documentación física no estructurada ni organizada, encontrándose la percepción de una mala gestión de la memoria organizacional en un 73,3%, el modelo propuesto fue validado y dirigido a satisfacer las necesidades en gestión del conocimiento en todas las áreas de la institución, de tal forma que se logre plasmar una memoria organizacional que fomente el desarrollo institucional.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, modelo, memoria organizacional, optimización.

Abstract

The present research work has carried out an analysis of the current reality and investigated theories to achieve the general objective, which is to propose a knowledge management model.

It is a descriptive, cross-sectional research and the proposed model is based on the theory of Nonaka and Takeuchi, this contribution is validated by an expert professional, in order to demonstrate that the veracity of the hypothesis which the Once implemented, the model will significantly optimize organizational memory in the Lambayeque Superior Court of Justice. The study had a sample of 281 surveys, once applied, its analysis was carried out.

The analysis of the current situation of the organizational memory, showed the almost null existence of the same, existing only unstructured or organized physical documentation, finding the perception of a bad management of the organizational memory in 73.3%, the proposed model It was validated and directed to satisfy the needs in knowledge management in all areas of the institution, in such a way that it is possible to capture an organizational memory that promotes institutional development.

Keywords: Knowledge management, model, organizational memory, optimization.

I. INTRODUCCIÓN

IT Reseller (2020) en el artículo publicado por dicha revista indicó que: acerca de las pequeñas y medianas empresas con su requerimiento de introducir un sistema en torno a la gestión del conocimiento transversal con moderno que les posibilite renovar, generar, convertirse en líderes dentro de sus mercados y expandir o preservar su lugar en el mismo. Para ello, el fundamental partícipe es la tecnología que desempeña un papel determinante y crucial con el fin que el proceso sea práctico, factible y que proporcione salvaguardia hacia los negocios; por añadidura se tienen que conseguir unas competencias que permitan fomentar entre los empleadores el deseo de impartir nociones, elaborar novedosas metodologías de relacionamiento entre individuos, emergentes proyectos, etc. (Rocha, 2020)

Es visto que la gestión del conocimiento se aborda como uno de los desafíos a los que lidian las IES o llamadas Instituciones de Educación Superior en el presente, para hacer frente con ella dicha cuestión social y convertirla en cómplice de este mismo, por tanto, la comunidad debe comprometerse con la demanda y a su vez en la resolución de sus cruciales conflictos. A partir de esta postura, los académicos requieren de ejecutar su parte más prioritaria; ocuparse de realizar una buena gestión de transmisión social acerca del conocimiento con el fin de poseer efectos ex ante, esclareciendo las problemáticas e implantar prioridades que se localicen en la agenda, con asistencia de la totalidad en agentes implicados, con una orientación transdisciplinaria, así como híbrida (Marín, 2017).

Dado que la conceptualización en torno a la Gestión del Conocimiento no ha llevado a cabalidad su eficiencia, por ende, el CENEPRED o llamado Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres precisó la coyuntura respecto los riesgos así como la posibilidad de incidencia sugerido hacia los Gobiernos Regionales con Locales pertenecientes a Piura indicando lo siguiente: “fortificar sus destrezas operativas con técnicas que permitan el progreso respecto a instrumentos pertinentes dirigidos a la disminución con la prevención acerca del riesgo referente a los desastres naturales, no obstante, las actividades concernientes a la reducción en torno al riesgo no se consolidaron en cuanto a las medidas estructurales perjudicando a la población (Calderon, 2020).

Por ello, la gestión del conocimiento comprende el administrar el conocimiento

organizacional con el objetivo de perfeccionar una ventaja competitiva mediante un enfoque constituido de una identificación la captura, luego la preservación y la recuperación respectiva del conocimiento incorporado en actividades concernientes a la organización. Asimismo, un elemento fundamental es la memoria organizacional, siendo significativos como métodos correspondientes a la conservación del conocimiento con el fin de la utilidad en el presente con el futuro dentro de una organización (Rios, 2020).

En el país Peruano, se expone que la administración gubernamental indica presencia de disfunciones dentro de la idoneidad respecto a los servicios que dota, asimismo en lo correspondiente al tratamiento con las alternativas de solución con una gran efectividad de los inconvenientes; por ende la aplicación de un método en torno a la gestión del conocimiento, es primordial con la finalidad de proveer un servicio público de reconocimiento que proporcione al crecimiento integral respecto a la sociedad peruana.

De la misma forma, el Poder Ejecutivo dictaminó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública mediante DS N°004-2013-PCM, cuya política precisó un déficit dentro de los sistemas con los procedimientos en materia del conocimiento con la gestión de la información, como una insuficiencia en relación con la administración pública del Perú. Después de 8 años de la aprobación de tal política, todavía no se evidencian variaciones notables en dichas instituciones públicas, la omisión respecto a un sistema sólido dirigido a ocuparse de la investigación con el entendimiento, pone de manifiesto este punto débil (Castillo, González, Soto, & Guerrero, 2021).

La Corte Superior de Justicia de Lambayeque (CSJLA) tiene como función administrar justicia, en nombre de la nación cuya jurisdicción territorial es la región de Lambayeque, provincias de Jaén, San Ignacio y Cutervo de la región de Cajamarca, contando hasta el momento con varios sistemas informáticos que ayudan a agilizar la labor judicial y administrativa, pero no existe una política de Gestión del Conocimiento, por lo que el proceso de compartir el conocimiento depende de cada trabajador y no se encuentran organizados ni estructurados de forma que facilite la difusión, la transferencia del conocimiento albergado.

Entre las dificultades que tiene la institución por la falta de una memoria organizacional se encuentran aspectos como: repetición constante de errores, no

es posible compartir las buenas prácticas o el conocimiento; las actividades, proyectos, trabajos se repiten en forma constante, existe una notoria frustración de los trabajadores, dificultad para adquirir el conocimiento cuando es necesario y útil, el desarrollo de la institución se realiza de manera lenta, los servidores no pueden acceder a la información necesaria ni a las personas que saben, retraso en la producción de resoluciones y sentencias o de baja calidad, escasa documentación física o electrónica de actividades que fueron críticas y las soluciones aplicadas. Todo lo expresado genera un costo enorme a la institución, aunque no sea percibido como tal.

En esta investigación de abordó el problema general: ¿Cómo beneficiará un modelo de gestión de conocimiento en la memoria organizacional de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque?

Hipótesis general: La propuesta de un modelo de Gestión de conocimiento optimizará la memoria organizacional de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque

La propuesta justifica aportar en: a) Justificación práctica: una mejora significativa en la distribución del conocimiento que se genera, así como de un acceso fácil y universal del mismo; b) Justificación teórica: está orientada a potencializar las características propias de la institución y del conocimiento que ella genera, centrándose en gestionar el conocimiento tomando como base importante el programar, organizar, evaluar, almacenar y difundir el conocimiento tanto tácito como explícito, orientado al modelo propuesto por Nonaka y Takeuchi; c) Justificación metodológica: el instrumento que se desarrollo es un cuestionario con preguntas variadas, con el cual se logró recoger datos valiosos para el análisis de la investigación, asimismo se aplicó la validez a través del juicio de expertos y su confidencialidad, adaptando un diseño descriptivo prospectivo.

Este estudio tiene por objetivo general: proponer un modelo de gestión del conocimiento que optimice la memoria organizacional en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, definiéndose también los siguientes objetivos específicos: a) diagnosticar como se encuentra actualmente de la memoria organizacional; b) diseñar un modelo de gestión del conocimiento como política institucional de la institución; c) validar la propuesta de modelo planteado a fin de garantizar que su implementación conllevará a las mejoras en memoria organizativa en la institución.

II. MARCO TEÓRICO

De un estudio realizado se logró encontrar los siguientes trabajos previos:

Remotamente de convertirse en una tendencia temporal como sucedió con el Total Quality Management o titulado TQM, la atención concerniente al conocimiento que se fue concibiendo acerca de la gestión del conocimiento a partir de la década ubicada en los 80's se ha transformado en una disciplina que no consigue estar aislado de aquellas instituciones que anhelan volverse competitivos, consignando las estatales (Macías & Zambrano, 2020).

Moz & Tafur (2020) Dichos resultados le posibilitaron concluir, que las pequeñas empresas catalanas localizadas en el sector agroalimentario ejecutan praxis de la gestión de conocimiento, a pesar que estas no se realizan conscientemente, y por ello, estratégicamente. (Moz & Tafur, 2020)

En otro sentido, es dado que la organización perteneciente al aprendizaje se transformó en un asunto imperioso con la finalidad de ser flexible y adaptable para satisfacer las necesidades en constante cambio en el turbulento entorno empresarial actual. El propósito principal de este estudio es explorar el impacto de la captura del conocimiento en la organización del aprendizaje y el papel de mediación de la memoria organizacional en la relación entre el proceso de captura del conocimiento y la organización del aprendizaje en las universidades privadas jordanas. La población integrada por todos los empleados en los diferentes niveles gerenciales. Un total de (648) cuestionarios fueron válidos para el análisis de (750) cuestionarios que se distribuyeron aleatoriamente en (10) universidades. Para el análisis de datos se administró el PLS-SEM vía Smart-PLS 3.2.7 y SPSS v23. El estudio reveló que existe un impacto significativamente positivo de la captura de conocimiento en la memoria organizacional y la organización del aprendizaje. Hay un impacto significativamente positivo de la memoria organizacional en la organización que aprende, y la memoria organizacional tiene un impacto significativo en la relación entre la captura de conocimiento y la organización que aprende. Los resultados también mostraron que las universidades no tomaron en consideración los siguientes asuntos de gran importancia, como convertir el conocimiento de los empleados y expertos en una base de conocimientos, información sobre el entorno externo, la colaboración entre sus empleados y compartir con sus empleados cómo implementar la visión de la estrategia. El

estudio recomendó que las universidades privadas jordanas deberían incorporar todas las unidades en el sistema de aprendizaje y la construcción de una organización de aprendizaje requiere adoptar varios esfuerzos relacionados con capturar el conocimiento de varias fuentes y mantenerlo como una memoria que inicia la organización de aprendizaje. (AlHashem, Almasri, & Tareq de Abu, 2021)

En un artículo de Investigación que comprendió un modelo en torno a la memoria organizacional dirigida hacia la gestión del conocimiento en la Universidad de Los Andes ubicado en Venezuela, con las pertinentes conclusiones: la instauración respecto a una memoria organizacional en cada ente de indagación facilitará preservar el conocimiento estructurado y mantenido adecuadamente, con miras de llegar a ser administrado con rapidez por el pleno integral de integrantes que conforman tales unidades junto a los usuarios foráneos a estos. Al igual que favorecerá a la transferencia en conjunto con la difusión respectiva del conocimiento a partir de la Universidad de Los Andes dirigido al sector externo a la misma, ya sea político, oficial, empresarial entre otros. (Rios, 2020).

El rumbo de esta investigación tuvo como propósito el determinar lo concerniente a la interconexión entre lo que es la GC localizado en los procesos organizacionales respecto al personal situado dentro de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del 2016. En esta misma instancia, los resultados indicaron que un 6,7% pertenecientes a las casuísticas poseen la perspectiva que la GC es regular, luego un 60,0% sostienen que es bueno y un 33,0% expresan que es muy bueno; en lo concerniente a los procesos organizacionales los individuos examinados solventan que es bajo un 20,0%, un 60,0% indican que poseen un nivel medio así como un 20,0% manifiestan un nivel alto (Rojas & Ramos, 2018). La vigente pesquisa ha favorecido a determinar el tema de cómo la GC (Gestión del Conocimiento) se interrelaciona con la gestión institucional proveniente de la Escuela Nacional de Control en la ciudad de Lima en el año 2019. Con un tipo de enfoque mixto, acompañada de una muestra de 55 empleadores con 2 directivos pertenecientes de la Escuela Nacional de Control, aplicándoles a los 55 empleadores un cuestionario, a su vez se les administró a los 2 directivos una entrevista no estructurada. Esta indagación, halló que un 37% del personal concerniente de la institución jamás les proporciona capacitaciones acerca de las praxis de GC. Por otro lado, un 70% nunca asiste de los eventos académicos como

ponente de manera extrínseca de la institución. Luego, un 48% de los empleadores manifestó que, dicha institución impulsa muy poco la insertación de los resultados de sus respectivas indagaciones inmiscuidos en tales programas estudiantiles. Después, un 67% del personal indicaron que, la Escuela Nacional de Control lleva a cabo muy pocas incentivaciones económicas al personal docente por las labores de innovación que promueven. Como conclusión que en la actualidad hay exigua información en torno a la GC, por ende, el programa de estudio con la finalidad de fortificar el perfil de egresados no se halla con actualización. Asimismo, se encontró una relación positiva significativa entre lo que es la GC con la gestión institucional que dota la Escuela Nacional de Control a los trabajadores, en el cual se demuestra un 0,73 de correlación (Rojas & Ramos, 2018).

Mohajan (2017) En su estudio en Estados Unidos sobre las funciones de la GC hacia el crecimiento de las instituciones se hizo un análisis entre la noción de conocimiento y la estrategia de la gestión del conocimiento para desarrollar metas en una organización, determinándose que para algunas organizaciones estos conceptos son un problema por la alta competencia del sector en la que se encuentran, identificándose que esta práctica puede mejorar en gran medida el desempeño institucional al compartir, retener y aplicar la experiencia aprendida por los demás. Después de discusiones sobre diferentes modelos aplicados, sus beneficios y barreras para su implementación en las organizaciones, se llegó a determinar la importancia real de su desarrollo en el crecimiento sostenible de las organizaciones en la actualidad y en el futuro.

Abdullah (2019) En un estudio en Australia sobre de los efectos de los procesos de gestión del talento en la generación del conocimiento realizado sobre la alta educación en este país, se determinó que tanto el talento como el conocimiento ayudan a aumentar la clasificación y el progreso respecto a las organizaciones pertenecientes a la educación superior, llevar a cabo una enseñanza de alta calidad, realizar investigaciones de alto nivel, aunque las investigaciones se central en marcos teóricos y dan poca atención a la investigación empírica. Este estudio determinó que existe un impacto positivo significativo en las universidades australianas.

Sanz (2017) en un estudio en España sobre la convergencia en torno a la GC con el eLearning investigo sobre las necesidades de formación con las necesidades de

gestionar el conocimiento, tratando que la mayor parte del “saber hacer” de una organización que se encuentra en la cabeza de los expertos empleados quede en la institución y de esta manera tener una ventaja competitiva. Se logró determinar que los miembros de la organización de estudio ven en forma positiva la formación por eLearning, los cuales les resulta interesante la inclusión de videos en mayor predilección.

López (2018) en su estudio en México sobre la GC junto a la cultura organizacional como piedra angular del rendimiento de las pequeñas empresas tradicionales, se encontró que el conocimiento que se genera es principalmente tácito y el traslado de conocimiento es por medio de socialización, notándose actitudes de imitación, practica, compartir experiencia, siendo estas una fuente de ventajas competitivas, pero además se detectaron dificultades en la etapa de transferencia. Este estudio concluía que la buena gestión del conocimiento incrementa el rendimiento de la institución. El estudio también detecto que el estilo del líder influencia a toda la empresa, es decir en la cultura de la empresa y esta es crítica en la puesta en práctica de la GC, por lo tanto, se entiende que están estrechamente relacionados, por lo tanto, una cultura fuerte y bien adaptada facilita la generación del conocimiento e incentivar la difusión del mismo (López, 2018).

Correa, Benjumea & Valencia (2019) En el artículo de investigación en Colombia en lo concerniente a la GC como una opción para solucionar las contingencias educacionales, examina la forma en que la GC se ha transformado en un recurso muy importante para los centros institucionales, de este modo, los modelos de GC como de conocimiento tienen un papel de ser gestores de cambio para la creación y difusión, justificando la inversión de plataformas que permitan compartir conocimiento y renovarlos.

Saldaña (2017) a través de su experiencia en Perú sobre la identificación y difusión de buenas prácticas docentes implementada en un colegio con el fin de aprovecharlo y lograr formar parte del conocimiento organizacional logrando un incremento en el capital intelectual y otorgando mayor valor a la institución. Muestra el estudio las fases que transcurrieron para lograr su objetivo, iniciando con la fase de formulación, analizando y planificando el proyecto, donde se involucró todas las instancias incluyendo la dirección. Posteriormente se prosiguió con la ejecución, donde pudieron notar la resistencia al cambio, principalmente por la percepción de

“mayor carga laboral”, siendo clave el compromiso de los asesores de cada área en la motivación hacia sus colaboradores, verificándose que es necesario contar con un responsable de gestionar el conocimiento o asignarse coordinadores de nivel que incluyan una agenda para intercambiar conocimientos

García (2018) en su exploración sobre la GC dentro de la gestión pública peruana determina que si bien todavía en nuestro país existe un desconocimiento sobre el tema, se está avanzando en algunas instituciones estatales y que existe un impulso normativo impulsado por el gobierno central a través de la PNMGP, donde se manifiesta la necesidad de alcanzar una gestión moderna en base al conocimiento, esta política reconoce el conocimiento producido en la práctica de la gestión pública como base para lograr un mayor valor público de los servicios y/o productos entregados a los ciudadanos. Uno de los aspectos importantes es el reconocimiento en la PNMGP que los problemas en la gestión están vinculados a la falta de calidad en la información disponible en la institución y la alta rotación de las personas que laboran, este último se intentó solucionar con la reforma del servicio civil, la gestión del conocimiento se reconocía por lo tanto como una oportunidad para ayudar en el cumplimiento de funciones tanto de los directivos como de los servidores públicos, en particular a los que recién inician labores.

Velásquez (2018) en su estudio sobre la relación entre gestión del conocimiento y la efectividad organizacional, encontrándose una relación significativa, lográndose que la gestión del conocimiento obtenga un efecto positivo en su cultura organizativa, ayudando a generar una socialización de los conocimientos desarrollados por los miembros, fomentando el trabajo en equipo y la participación constante. Descubriéndose también que la comunicación interna es primordial para lograr una mejora compartida, que al mismo tiempo genera un trabajo en equipo eficiente, obteniéndose los resultados que la organización espera.

Torres (2017) en su estudio sobre la GC junto al crecimiento profesional docente en un colegio de la ciudad de Lima, pudo observar que la GC se ha tornado en un mecanismo eficiente para optimizar los mecanismos pedagógicos en el desarrollo curricular, haciendo más óptimo la enseñanza y el aprendizaje, permitiendo internalizar los conocimientos y experiencias asegurando el correcto desarrollo de las actividades pedagógicas.

Muro (2018) en un estudio que intentaba delimitar la vinculación de la GC con las

competencias profesionales a los docentes de una Red Educativa de la ciudad de Lima, dieron como resultado que existen relaciones causales entre las variables antes mencionadas, por lo que es conveniente darle la debida importancia si se desea tener una institución educativa de calidad, también se lograron identificar la existencia de correlaciones entre las dimensiones de estas variables, esto indica que dichas variables se encuentran bastante unida, es decir marchan en la misma dirección, algo a tener en cuenta en la construcción de instituciones educativas más avanzadas. Esta investigación refleja las concepciones en las que se sustenta la investigación efectuada, cuya se afianza en hincapié la GC junto a la memoria organizacional, a partir de su definición, atravesando por teóricos conexas, modelos al igual que aplicaciones específicas (Muro, 2018).

La gestión del conocimiento, en consonancia con Newman, B (1996) engloba a aquellos actos que priman conseguir el conocimiento a un tipo de nivel personal, es decir no específicamente por medio de la individualizada experiencia sino mediante la experiencia del entorno social, y dando cumplimiento tal conocimiento lograr la misión de cuya organización.

En un precepto, este discernimiento se administró peculiarmente a los procedimientos, así como a los productos, tornándose en lo que fue la gran revolución industrial, subsiguientemente se modificó a la revolución productiva. En la vigencia y con las progresiones de relevancia en las TICS eminentemente de la información se titula revolución de gestión.

Conforme con lo que indica Grant (1999), referente al siglo XXI conllevó consigo a lo que es la sociedad del conocimiento sosteniendo esta vez un mayor auge en la organización correspondiente de la organización.

Para establecer la trascendencia del conocimiento ubicado dentro de las entidades, se debe considerar que la edificación del conocimiento en los individuos compila una amalgama de elementos de los cuales se halla la capacitación tradicional o lo que se dictamina como entrenamiento, además, se encuentra a la formación con miras para llevarse a cabo en heterogéneos oficios, por otra parte, el aprendizaje que forja un factor clave con la finalidad de afrontar desafíos futuros junto con la experiencia que nos torna expertos, lo cual convierte al final derivado del conjunto de este es el conocimiento.

La GC que se define como lo que es una política nacional es aquel procedimiento de modernización respecto a la administración pública instauradas en el Perú inició con la promulgación de la Ley Marco Modernización referente a la Gestión del Estado (Ley N° 27658, año 2002), para lo cual instaure las debidas normativas que confieren a la política del estado a fin de actualizar la gestión pública con la intención de garantizar un país al servicio del habitante, en democracia y perfeccionamiento. En consonancia con lo anterior, el D.S. 004-2013-PCM autoriza a la PNMG o titulada como la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, en donde implanta los principios de actuación a través de ellos se pretende adquirir un sector público entregado al progreso de la nación junto al servicio de la comunidad. Siendo que esta PNMGP puntualiza las 5 piezas angulares, cuyas cuales son vitales dentro del ámbito político a fin de actualizar el aparato estatal, entre los mencionados se localiza a la quinta pieza angular que es: el sistema informativo, luego su seguimiento, prosigue con el monitoreo, la evaluación y la GC. El conocimiento como activo intangible, se refiere a lo que concierne a activos inmateriales provenientes de una entidad: entre los que pueden aludir al fondo comercial, la marca, licencia, entre otros. No obstante, eventualmente se está integrando rígidamente terminologías como lo son la GC, la responsabilidad corporativa, lo que es reputación, aquí estos se titulan como intangibles (López I, Sotillo S., 2012).

Cuando se hace mención a los modelos en lo que atañe a la GC, basándose de Sun Tzu, no se situara en amenaza si solventa un íntegro conocimiento de el mismo como de la peligrosidad. Si te identificas pues fantástico, empero si soslayas a la peligrosidad, se volverá equivalente tus probabilidades de triunfar o prescindir. No obstante, si te haces caso omiso tanto a tu ser como tu adversario, reiteradamente serás abatido.

La disparidad de indagaciones en torno a la GC contempla como efectos que se encuentre distintos proyectos dirigidos al crecimiento referente a la GC indicadas en las diversas entidades. Entre aquellas iniciativas u proyectos que se aprecian son: el de Nonaka desde 1991, 1993, 1994 junto al de Wig 1988 también los modelos formulados por KPMG con el de Andersen en 1998, 1999, siendo estos modelos que se mencionaron último con significativas analogías.

En otro sentido, Wiig con su modelo planteado sostiene como criterio que para que

se convierta en efectivo e invaluable un discernimiento es preciso que sea estructurado. Dicho discernimiento tiene que estar jerarquizado considerando su accesibilidad junto a su utilidad sea práctica. Contiguamente, se consta que es un tipo de modelo encaminado a la resolución de las contingencias, llevado a cabo a partir de la experticia, a su vez procura analizar las necesidades en torno al conocimiento a partir de un esquema organizativo, interesándose en primer lugar por forjar a través de bases de datos, compendio de datos, especialistas, oscilación de personal. Acto seguido, se difunde el discernimiento optando solo lo que posee cuantioso grado de valorización.

En paralelo, el modelo que plantearon Nonaka con Takeuchi los dos tipos de conocimientos tanto el tácito con el explícito son sumergidos en este modelo, por añadidura se integra a unos niveles de conocimiento: el primero grupal, sigue individual y el organizacional. Cuando se aprecia entre el tipo de conocimiento explícito al tácito se puede construir 4 diferentes etapas: primero está la socialización que convierte a lo tácito en un conocimiento explícito, en segundo lugar, está la externalización que es el conocimiento concertado a partir de una reflexión colectiva, la tercera etapa es la combinación originaria en base al procesador de información y la cuarta etapa que es la interiorización que vendría a ser el aprendizaje.

Asimismo, se expone que dicho procesamiento se puede sintetizar en cinco variadas fases: el primero es repartir el conocimiento tácito, elaborar las concepciones, aducir las concepciones bosquejadas, edificar los arquetipos y luego propagar esta novedosa concepción a la totalidad de colaboradores en general de niveles (Nonaka y Takeuchi, 1995).

El Modelo denominado KPMG Consulting se focaliza en los procedimientos acerca del aprendizaje que adjunta particularidad como la responsabilidad, el liderazgo, la destreza de desempeñar los sujetos que conformar una institución junto a la cultura (Duno M, Sulbaran F, Reyes L, 2013).

De modo que, este tipo de modelo KPMG Consulting sostiene como planteamiento implantar un modelo que acreciente la cualidad de enseñanza en las variedades de entidades, para lo cual contempla como relevante que una agrupación directiva disponga de una postura en torno al aprendizaje con organización, promoviéndolo en la integridad de niveles: la organización, prosigue áreas y termina en los

colaboradores. Simultáneamente requiere la colocación de sistemas esenciales para la producción, obtención, almacenamiento, propagación y empleabilidad del discernimiento (Azua, 1998; Tejedor y Aguirre, 1998; Azlor, 1999).

Prosiguiendo con el modelo aludido en el párrafo anterior, es imprescindible las TICs dentro de los organismos institucionales, no obstante, contempla a los componentes culturales (instauración de comunidades de praxis, posibilitar la interconexión entre individuos con equipos laborales) como elementos de mayor auge con el propósito de optimizar y administrar el discernimiento en las instituciones (Carranza, 2017).

Los beneficios son substanciales siempre y cuando se labore dirigiendo el conocimiento; por tal, la conformación acerca de una ventaja anexado a la divergencia competitiva, son las ventajas sintetizadas, intensificando el discernimiento individual junto al colectivo del organismo, minusvalorando el titulado alzhéimer colectivo originado cuando el individuo experto se aparta de dicha institución, usufrutuándose efectivamente las TICs de información, lo cual blinda la cultura de intercambiar lo impartido entre los colaboradores Davenport (1996)

Es dado que las instituciones vigentes se encuentran encaminadas a ser entes referentes al conocimiento, en sí, significa que la compañía está focalizada en impulsarse por sujetos con destreza de capacitarse continuamente. (Pérez, 1997).

El discernimiento de la entidad se detalla como valor institucional que procura ser preservado de la manera pertinente posible. Para adjudicarlo, se instauró una noción cuyo nombre se titula memoria organizacional

La gestión de conocimiento tiene dimensiones que se detallan a continuación

La colaboración a través de comunidades, fomentar la colaboración de las comunidades o grupos de interés dentro de la institución es clave para desarrollar una memoria organizacional sólida, esta colaboración también logra identificar quien, donde y como encontrar el conocimiento, este conocimiento se encuentra en las personas más experimentadas.

Convertir el conocimiento individual en colectivo, la institución debe garantizar formas organizadas de almacenamiento del conocimiento que se va generando, lo que garantizará que se encuentre disponible cuando se requiera y sea apropiado y actualizado.

Cultura institucional, se debe transformar la cultura de institución estableciendo una

política que promueva la trasmisión del conocimiento, formalmente es conveniente crear una unidad o departamento que se la responsable de gestionar el conocimiento.

Evaluación y seguimiento, uno de los aspectos más importantes es verificar cómo evolucionan las políticas establecidas en la mejora de memoria organizacional y establecer reajustes de acuerdo a la propia realidad institucional.

En cuanto a memoria organizacional, se define como la residencia que acoge el conocimiento perteneciente al ente u organización que ha sido producido precedentemente con la finalidad de ser administrado efectivamente en lo contemporáneo y en lo futuro, sosteniendo como particularidad inicial que se dé ligera accesibilidad por la totalidad de participantes de dicha institución.

La temática referida a la memoria organizacional, incorpora lo que va a partir de lo aludido a la documentación (recopilación de identidad, informe de compras e inventarios, los manuales técnico-administrativo, contrataciones, información del ordenador), hasta lo no documentado (anécdotas, pensamientos e ideales), al igual que los que integran el material de intelecto, discernimientos u experiencias de los colaboradores (Vanti, 2005).

Basandose en Stein, E (1995) alude al equipamiento correspondiente a la memoria organizacional el cual tendría que convertirse en un soporte para la elección de una decisión, de igual modo el control, planificación y operabilidad contigua respecto a la institución. Luego, Chacín (2021) remite acerca que la trascendencia que posee en torno al procesamiento de limitar el discernimiento a los empleadores y que los mismos son explotados por la persona que acude a operar en tal área, de tal manera que estos lo logren discernir y ejecutar. Análogamente, es de beneficio como propulsor de renovadas modificaciones que se efectúen dentro del organismo y contribución en la instauración misma. En la misma medida Ackerman M (1996) indica que la preeminencia respecto a la memoria organizacional es que su utilidad se perfeccione notablemente a tal organización dotando una ventaja distinguible adherido a un costo de implantación mínima.

III. METODOLOGÍA

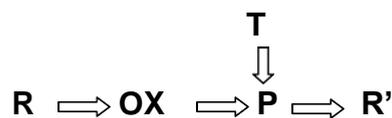
3.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es no experimental “dado que no desarrolla alguna situación, sino que simplemente termina observando situaciones que ya existen” (Hernandez & Mendoza ,2018).

En el proceso del manejo información por parte de trabajadores en el Corte Superior de Justicia Lambayeque donde se tiene el interés de analizar las aptitudes que logran influir en la memoria organizacional.

Por otro lado, le corresponde al diseño descriptivo prospectivo, pues a partir del diagnóstico de la problemática sobre la memoria organizacional en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque y luego de la interpretación de los resultados, sumado a la ayuda de estudios previos sobre gestión del conocimiento, se elaboró una propuesta acorde con la realidad de la institución.

Es de tipo propositiva porque se fundamenta en una necesidad dentro de la entidad, una vez se consiga la información se procede a realizar una propuesta que se encuentre basada en la teoría de gestión del conocimiento de Nonaka y Takeuchi.



Dónde:

R : Memoria organizacional actual

OX : Análisis de la memoria organizacional.

T : Teoría del Modelo de Nonaka-Takeuchi

P : Modelo de Gestión del Conocimiento

R' : Memoria organizacional esperada.

3.2 Variables y operacionalización

3.2.1. Definición conceptual

3.2.1.1. Variable Independiente : Modelo de gestión del conocimiento

Es una modalidad perteneciente a la organización en la que se pretende fusionar el material e información de datos aspirando afianzar los procedimientos respecto a la innovación con creatividad (Malhotra, 1998), confiando el gestionar el organismo o ente, empleando las TICs, mecanismos junto a las aplicaciones con el propósito de impulsar la ingeniosidad en la concreción de las metas respectivas de la asociación. (Gurteen, 1998)

3.2.1.2. Variable Dependiente : Memoria organizacional

Es una táctica administrada en el procedimiento de la retención, la adquisición y a su vez el restablecimiento desarrollado en la compañía, almacenando la información que posteriormente es usada durante el procedimiento de la selección de decisiones, gestionando en forma eficiente el conocimiento que se produce. Walsh y Ungson (1991)

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. Variable Independiente: modelo de gestión del conocimiento

La variable se operacionaliza a través de cuatro dimensiones la cual ha sido validado por el juicio de experto, cada dimensión está orientado a desarrollar aspectos clave del modelo Nonaka y Takeuchi enfocado en las características propias de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque y lograr una propuesta que logre una mejora significativa en la memoria organizacional de la institución.

3.2.2.2. Variable Dependiente: memoria organizacional

Esta variable se pone en funcionamiento por medio de cuatro dimensiones, por otra parte, en lo que concierne a la evaluación se efectuó un cuestionario que se integró por 08 interrogantes junto a los resultados se logrará verificar si cuyo modelo propuesto de gestión de conocimiento permite optimizar la memoria

organizacional en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población.

En este estudio, la población se encuentra integrada por los colaboradores pertenecientes a la Corte Superior de Justicia ubicada en Lambayeque, que incorpora a los colaboradores administrativos con jurisdiccionales, en total por 1037 individuos.

Tabla 1

Distribución de la población según sede y cargos en la Corte Superior de Justicia Lambayeque - 2020

Departamento / Provincia	Total
Departamento de Lambayeque	751
Provincia de San Ignacio	103
Provincia de Jaén	123
Provincia de Cutervo	60
Total	1037

3.3.2. Muestra

Para precisar la muestra de dicha pesquisa se efectuará el muestreo tipo aleatorio simple anexado a la asignación proporcional estratificada acompañado de una varianza máxima.

Tabla 2

Distribución de la muestra según sede y cargos en la Corte Superior de Justicia Lambayeque

Departamento / Provincia	Total	Muestra
Departamento de Lambayeque	751	204
Provincia de San Ignacio	103	28
Provincia de Jaén	123	33
Provincia de Cutervo	60	16
TOTAL	1037	281

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez

3.4.1. Técnicas

Se expresa que los instrumentos gestionados hacia la recopilación de información, se ha edificado en función a lo concerniente de la operacionalización de variables, hallándose evidenciado a indicadores junto a dimensiones estimados en el vigente trabajo.

Asimismo, la encuesta llevada a cabo se cimienta en una indagación administrada por Perez Sotero, Leal Sotro, Barcelo Valenzuela, León Duarte originarios de la Universidad de Sonora en la ciudad Mexicana, comprende de 08 interrogantes acerca de la Memoria Organizacional, por tal, para dicha pesquisa se puso en práctica la escala de Lickert.

Para la Variable Memoria Organizacional Se ha consignado que esta valoración, se estipularía mediante cuatro dimensiones, comprendiendo de ocho interrogantes que figuran la de la administración que cuya institución posee a la memoria organizacional.

El mínimo valor podría ser: 08 que engloba a una integral desatención.

El máximo valor sería: 40 que equivale a la totalidad institucionalización.

El promedio se localiza en unos 16,4 de puntaje, análogamente, escalando de la siguiente modalidad:

Mala calidad en memoria organizacional: 08-18 de puntuación

Regular calidad en memoria organizacional: 19-30 de puntaje

Buena calidad en gestión del conocimiento: 31-40 de puntuación

Dicha encuesta, para conseguir adecuarla a tal entidad estatal, por motivo a que los propósitos se encuentran encauzados a producir un valor público, se ejecutó una ligera modificación en las interrogantes. Para cerciorarse que esa encuesta siga alcanzando imparcialmente con el diagnostico anhelado, se lleva a cabo la validación de esta misma con el Mg. Carlos Bances Ferroñan, con discernimiento en temáticas vinculadas a la GC. En otro sentido, se administró el Alfa de Cronbach, ya que la cantidad de interrogantes es 08 se tuvo que multiplicar por 05 adquiriéndose como resultante 40 test, con los resultados a continuación: con un Alfa de Cronbach dirigida a la variable de memoria organizacional: 0,756

3.5 Procedimiento

Para lo que respecta a la recolección de información se ejecutó a la encuesta a un número significativo de trabajadores en forma aleatoria, la misma que consistió en explicarles la motivación y el porqué de la importancia del test, así como el tiempo, la manera adecuada de responderlos, este proceso se repitió en todas las sedes en forma proporcional a su población. Dicho test tuvo una duración de 15 minutos. Por otra parte, la propuesta fue sometida a juicio de expertos, los cuales realizaron la validación llenando un formato y emitiendo un veredicto aplicable, finalmente se procesaron los datos el mismo que se detalla en el 2.6

3.6 Métodos de análisis de datos

En esta indagación, después de la adquisición de datos, se prosiguió con la realización de administrar los instrumentos concernientes al trabajo de campo, indicándose la información dentro de unos recuadros gráficos estadísticos, a la par con las primordiales medidas de tendencia central, ejecutándose un tipo de estudio descriptivo, quien se recalca los centrales factores o dimensiones que se han formulado en la encuesta, aplicándose a 281 laboradores de tal Corte Superior de Justicia.

3.7 Aspectos éticos

El presente documento contempla principios éticos que son asumidos por el autor, como el respeto a la propiedad intelectual, habiendo para ello citado adecuadamente siguiendo las normas APA 2018. Así mismo se solicitó permisos empleados hacia la administración de instrumentos, se instruyó en forma adecuada a los evaluados y se respetó los resultados obtenidos, también se tiene en cuenta el principio de no maleficencia en la medida que esta investigación no tiene como propósito hacer daño o perjuicio a la institución, sino por el contrario el propósito sería edificar los cimientos dirigidos hacia la construcción en congruencia a una memoria organizacional que mejore en forma significativa su desarrollo en aras de nuestra sociedad y región.

Principio de autonomía: Las personas que colaboraron en el presente instrumento lo hicieron de manera libre, contando con la orientación del investigador sobre el

cuestionario.

Principio de beneficencia: La investigación desarrollada tiene como fin beneficiar a todos los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, permitiendo optimizar su memoria organizacional, incrementando la eficiencia, la adaptación, el proceso de aprendizaje y transmisión de la experiencia.

Principio de no maleficencia: La presente investigación buscando la información, solo buscó el beneficio y nunca existió algún riesgo o daño en la población a quien se investigó.

Principio de justicia: Se logró la confiabilidad a través de la información obtenida, ellos fueron recabados de forma transparente.

III. RESULTADOS

Dichos resultados se expondrán reunidos en cuatro heterogéneas dimensiones acompañado de sus respectivas tablas.

Tabla 3

Percepción de la Memoria Organizacional

Percepción de memoria organizacional	Nº Trabajadores	%
Mala calidad	206	73,3
Regular	75	26,7
Buena Calidad	0	0
TOTAL	281	100

Interpretación: En cuanto a la tabla 3 se puede avisar concertar que se encuentra una concepción exiguo carente con relación a la memoria organizacional con un equivalente del 73,3%, siendo que solo el 26,7% se percibe como regular.

Tabla 4

Dimensión distribución del conocimiento en la memoria organizacional

Identificación	Nº Trabajadores	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	111	39,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	137	48,8
De acuerdo	33	11,7
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	281	100,0

Interpretación: En la tabla 4 respecto a la dimensión distribución respecto a 182 personas según la dimensión distribución del conocimiento organizacional, logramos constatar que un 39,5% concerniente a la población que se encuestó se halla en desacuerdo, después en un 48,8% también se precisa en desacuerdo, lo cual quiere decir que los colaboradores que contemplan que

dentro de tal institución no hay presencia de un canal en el cual se proporcione con accesibilidad el conocimiento que se propicie en la institución, ya que, un reducido grupo, es decir, el 11,7% percibe que dicha institución imparte con simplicidad el conocimiento ya generado.

Tabla 5

Distribución de 281 personas según la dimensión uso de la memoria organizacional.

Identificación	Nº Trabajadores	%
Totalmente en desacuerdo	20	7,1
En desacuerdo	161	57,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	87	31,0
De acuerdo	13	4,6
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	281	100,0

Interpretación: En la tabla 5 sobre la distribución en torno a 281 individuos según la dimensión uso de la memoria organizacional, visualizamos que un 57,3% perteneciente a la población ya examinada se localiza en desacuerdo, a su vez un 31% no posee una apreciación ya sea favorable o no favorable.

Tabla 6

Distribución de 281 personas según la dimensión importancia al conocimiento alojado en memoria organizacional.

Identificación	Nº Trabajadores	%
Totalmente en desacuerdo	20	7,1
En desacuerdo	179	63,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	71	25,3
De acuerdo	11	3,9
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	281	100,0

Interpretación: En la tabla 6 en lo referente a la distribución de 281 personas

según dimensión importancia al conocimiento alojado en la memoria organizacional, de manera que aquí se evidencia el 73,4% en aproximado, lo cual contempla que los colaboradores se hallan en desacuerdo total o parcialmente, en donde corrobora el exiguo interés en torno a la institución de reservar el discernimiento que origina, de la misma manera se sitúa que el 4% que lo plantea así, sí se le concede la relevancia.

Tabla 7

Distribución de 281 personas según la dimensión acceso a la memoria organizacional.

Identificación	Nº Trabajadores	%
Totalmente en desacuerdo	12	4,3
En desacuerdo	169	60,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	74	26,3
De acuerdo	26	9,3
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	281	100,0

Interpretación: En la tabla 7 en relación a la distribución de 281 personas según la dimensión acceso a la memoria organizacional, obteniéndose que el 60% indica desacuerdo, luego un 27% no sostiene una apreciación favorable ni tampoco desfavorable, lo cual verifica la contingencia que poseen los colaboradores para adherirse a este tipo de conocimiento suscitado en la análoga institución, al mismo tiempo que debe encontrarse dentro de la memoria organizacional, simultáneamente solo se denota la presencia de un 9% que garantizar disponer beneficios para el acceso a lo que corresponde la memoria organizacional.

V. DISCUSIÓN

Tomando en cuenta el objetivo general: “proponer un modelo de gestión del conocimiento que optimice la memoria organizacional en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque”, se elaboró una propuesta que incluía una serie de acciones dentro de un grupo de estrategias, entre ellas la más importante es el establecimiento como una política institucional y la creación de un área que asuma la responsabilidad de gestionar el conocimiento, todo esto basado en la teoría del modelo de Nonaka y Takeuchi, adaptándolo a la realidad de una institución pública que administra justicia, ha comparación con el estudio realizado por Mohajan (2017) que baso el análisis de sus metas estudiando entidades altamente competitivas, la Corte Superior de Justicia de Lambayeque no tiene competencia por la naturaleza de su función. Se propone de una unidad que gestione el conocimiento, a fin de establecer como lo menciona Brand (2018) una cultura institucional que a diferencia de su estudio en donde existían individuos con intereses muy individuales, la institución tiene intereses comunes por tratarse de una entidad y no en un conjunto de pequeñas organizaciones.

La propuesta que se plantea tiene relación con la investigación hecha por Velásquez (2018), donde muestra un empeño en la construcción de comunidades de interés en común, estas comunidades refuerzan la cultura de colaboración que se espera lograr, generando un trabajo en equipo eficiente, se debe tener en cuenta que el autoaprendizaje en una institución como esta es prioritaria debido a que los procesos judiciales se desarrollan por plazos y tal como lo propone Torres (2017) se ha tomado en cuenta mecanismos de autoaprendizaje, que permita internalizar los conocimientos y experiencias desde el lugar y el momento que le sea más factible al trabajador.

Algunas entidades en el Perú ya vienen adoptando políticas de gestión del conocimiento, tal como lo establece el DS 004-2013 que impulso el ejecutivo a través de la PNMGP, reconociéndolo como de suma importancia para alcanzar una gestión moderna, como lo demuestra en su investigación García (2018), encontrándose en ellos aspectos interesantes de aplicación que han sido adaptados en la propuesta presentada en la presente investigación, tal como lo menciona García, como toda entidad pública sufre de rotaciones constantes de

personal lo que afecta el rendimiento, hecho que intenta mitigar la reforma del servicio civil. Entre las destrezas se encuentran además la difusión y promoción de buenas prácticas, es decir tratar de incorporar a la cultura institucional aquellos proyectos individuales o colectivos que están dando resultados significativos en beneficio de toda la institución, tal como lo menciona en su investigación Saldaña (2017), tenemos la convicción de ello incrementará significativamente el capital intelectual y otorgará mayor valor al servicio que ofrece la institución. Del mismo modo, la gestión del conocimiento comprende el administrar el conocimiento organizacional con el objetivo de perfeccionar una ventaja competitiva mediante un enfoque constituido de una identificación la captura, luego la preservación y la recuperación respectiva del conocimiento incorporado en actividades concernientes a la organización. Asimismo, un elemento fundamental es la memoria organizacional, siendo significativos como métodos correspondientes a la conservación del conocimiento con el fin de la utilidad en el presente con el futuro dentro de una organización (Rios, 2020).

Tomando en consideración Macias & Zambrando (2020) conciben la gestión del conocimiento a partir de la década ubicada en los 80's se ha transformado en una disciplina que no consigue estar aislado de aquellas instituciones que anhelan volverse competitivos, consiguando las estatales. Por su parte, AlHashem, Almasri, & Tareq de Abu (2021) la organización perteneciente al aprendizaje se transformó en un asunto imperioso con la finalidad de ser flexible y adaptable para satisfacer las necesidades en constante cambio en el turbulento entorno empresarial actual. El propósito principal de este estudio es explorar el impacto de la captura del conocimiento en la organización del aprendizaje y el papel de mediación de la memoria organizacional en la relación entre el proceso de captura del conocimiento y la organización del aprendizaje en las universidades privadas jordanas. La población integrada por todos los empleados en los diferentes niveles gerenciales. Un total de (648) cuestionarios fueron válidos para el análisis de (750) cuestionarios que se distribuyeron aleatoriamente en (10) universidades. Para el análisis de datos se administró el PLS-SEM vía Smart-PLS 3.2.7 y SPSS v23. El estudio reveló que existe un impacto significativamente positivo de la captura de conocimiento en la memoria organizacional y la organización del aprendizaje. Hay un impacto significativamente positivo de la memoria organizacional en la organización que

aprende, y la memoria organizacional tiene un impacto significativo en la relación entre la captura de conocimiento y la organización que aprende. Los resultados también mostraron que las universidades no tomaron en consideración los siguientes asuntos de gran importancia, como convertir el conocimiento de los empleados y expertos en una base de conocimientos, información sobre el entorno externo, la colaboración entre sus empleados y compartir con sus empleados cómo implementar la visión de la estrategia. El estudio recomendó que las universidades privadas jordanas deberían incorporar todas las unidades en el sistema de aprendizaje y la construcción de una organización de aprendizaje requiere adoptar varios esfuerzos relacionados con capturar el conocimiento de varias fuentes y mantenerlo como una memoria que inicia la organización de aprendizaje.

En conformidad a los resultantes extraídos en base a la variable dependiente “memoria organizacional” sostienen que dicha institución no administra una memoria organizacional, hallándose una cifra del 73,3% categorizándolo como una mala calidad, el discernimiento de regular equivale al 26,7%, esto demuestra la ausencia de una gestión que gestione el conocimiento y pueda generar satisfactoriamente una memoria organizacional que garantice una institución que se sostenga, se retroalimente y se desarrolle constantemente, se puede apreciar que existe un porcentaje significativo del 26.7% que percibe una memoria organizacional regular, esto se debe a las facilidades electrónicas con las cuenta el trabajador para consultar y generar información en su labor diaria y aunque no sea adecuado para desarrollar conocimiento es relevante para cumplir sus responsabilidades. Resultados similares se encontraron en investigaciones como las de Torres (2017), donde haciendo un análisis en referencia a la gestión del conocimiento y el desarrollo profesional de una entidad educativa, encontró que, aunque no existía una gestión del conocimiento como tal, ya existían actividades y costumbres institucionalizadas propias de una política existente.

Subsiguientemente, se efectúa un desagregado en torno a los porcentuales por cada dimensión, con el fin de emitir los argumentos que ocasionan este porcentaje: En lo tocante a la distribución muestra localizada en dicha institución, una connotación no muy negativa del cómo va difundiéndose el conocimiento, indicando en desacuerdo un 39,5%, a su vez, el 48,8% refiere no estar de acuerdo ni en desacuerdo, está incidida mayormente por aquella infraestructura informática que

dotar el difundir tal información, a pesar que esta no es gestionada como se debería, por lo cual, se aprecia en un 11.7% que si entiende que existe una de las dimensiones de la memoria organizacional aunque como institución no se haya implementado, sintiendo que si se comparte el conocimiento, existen herramientas informáticas que ayudan a esta percepción como son: usb, dvd y otros medios que ayudan a compartir contenido jurisdiccional y administrativo o de otras cortes del país, esta práctica es habitual no solo en la Corte Superior de Lambayeque, sino también en otras instituciones como lo menciona García (2018) en su investigación, es por lo tanto una práctica común pero no institucionalizada, un ejemplo de esto es el Sistema Integral de Justicia (SIJ) que alberga contenido muy importante pero que por la forma como está estructurado, esto es en línea del objetivo laboral: tramitar los procesos judiciales no facilita una búsqueda idónea para la localización de contenido para el desarrollo del conocimiento. Constatándose a la vez que, dicha dimensión se encuentra ligada al procedimiento de socialización en torno al modelo de Takeuchi con Nonaka, en el cual se pretende explorar en dirección al conocimiento como un paso con antelación a propagar tal conocimiento, por ende, es imprescindible en tal etapa el acto de socializar directa o virtualmente.

Dentro de la dimensión uso visualizamos que un 57,3% perteneciente a la población ya examinada se localiza en desacuerdo, a su vez un 31% no posee una apreciación ya sea favorable o no favorable, aquí podemos visualizar que un amplio sector no percibe que la institución da facilidades para usar el conocimiento que la misma institución ha generado, como ya se mencionó la institución cuenta con herramientas que pueden ser aprovechadas para transferir conocimiento, pero al no existir una política, no existe tampoco la difusión necesaria, Sanz (2017) en su estudio hace mención de la importancia del eLearning en la difusión del conocimiento y como la organización debe motivar a sus colaboradores al autoaprendizaje, para lo cual la herramienta incluía muchos recursos entre los cuales se encuentran videos, pdfs, audios, que en mucho de los casos es contenido que ya existe pero falta organizarlos y orientarlos hacia la construcción de una memoria organizacional, de tal forma que el “saber hacer” no solo se encuentre disponible, sino sea promovido y usado. Entre las estrategias planteadas para ayudar a fomentar el uso de la memoria organizacional que se va desarrollando se encuentra la propuesta de establecer una política institucional que fomente el uso a través de la página principal donde se

publiquen novedades del avance, así como un contenido atractivo a los intereses de los trabajadores, no solo del ámbito aplicativo a su trabajo diario, sino además otros ámbitos de su relación con la entidad. Esta dimensión está vinculada con externalización y la internalización según el modelo Nonaka y Takeuchi.

En lo correspondiente a la dimensión importancia, evidencia un alto nivel porcentual en torno a la desaprobación en cuanto a la perspectiva de la trascendencia que posee la memoria organizacional hacia la institución, con una cifra del 70,8%, particularmente influido debido a que la institución no sostiene reglamentos que impulsen la propagación del discernimiento, considerando que la actividad de intercambiar comprender el proveer de una amalgama de herramientas idóneas que son bosquejadas dentro de la propuesta.

Muro (2018) en el estudio que realizó pudo distinguir la vinculación que yacía entre la GC junto a las competencias profesionales pertenecientes a docentes, observándose que estas variables mantienen una relaciones causales y por lo tanto la existencia de una política que le dé la importancia a la difusión del conocimiento es sembrar las bases para una debida calidad en la institución, por ello en la propuesta planteada se ha establecido acciones para lograr concientizar a los trabajadores, de su importancia y el valor del contenido ofrecido, entre las acciones que se plantea se encuentra la obligación de publicar resoluciones en el espacio virtual que se ofrecerá y estará a disposición de los trabajadores distribuidos en grupos de interés, en la actualidad dichas resoluciones se publican en forma independiente y solo con el fin de cumplir con el procedimiento que deben seguir los procesos judiciales desde el inicio del trámite, ejecución y su archivamiento, esta obligación de publicar las resoluciones, sobre todo las emblemáticas debe ocurrir en todos los niveles generando al mismo tiempo un anhelo clave en la administración de justicia que es la predictibilidad. Esta dimensión encuentra su vínculo en un proceso dentro de la estrategia de Nonaka y Takeuchi, aplicada en el procesamiento de externalización junto al de internalización.

En otro sentido, la dimensión de acceso se particulariza como la que indica la presencia de contingencias con el fin de conseguir adherirse con facilismo al conocimiento solicitado con una cifra porcentual del 64,1%, precisamente repercutido por la omisión de parte de tal institución referente a herramientas que posibiliten la conservación del discernimiento ya generado.

En la actualidad el conocimiento generado por los administradores de justicia así mismo por los demás actores que prestan apoyo a que el sistema de justicia funcione, no tienen ningún medio oficial donde almacenar sus conocimientos, la transmisión del saber es realizado particularmente y normalmente se apoya en medios electrónicos comunes como: documentos impresos, digitales, grabados en USB, discos duros, correo electrónico, etc. sin un previo filtro sobre la calidad del conocimiento entregado, algunos de estos conocimientos pueden ser desfasados, corregidos por nuevas normas o de baja calidad intelectual, en la propuesta entregada hay una preocupación por ello, realizándose proceso de filtrado previo antes del “almacenamiento” y difusión. Cuya dimensión está adscrita al procesamiento concerniente a la combinación en el que se focaliza al procedimiento de capturar el discernimiento de producir novedosos conocimientos.

Por tanto, como se patentó lo que respecta al análisis de resultados, las dos variables independientes con dependiente son constatados bajos en cuanto a su calidad, dentro del modelo de gestión esbozado, está repartido en objetivos claros de lo que se espera alcanzar y las estrategias como se observa se encuentran en línea con estos objetivos, así como las acciones que se deben aplicar, muchas de ellas observadas su efectividad en otras investigaciones pero adaptadas a la realidad de la institución, todo esto también fue verificado por unos expertos con experiencia en estas investigaciones, por ello se espera un mejoramiento significativo de la memoria organizacional en la institución.

VI CONCLUSIONES

Entre las conclusiones se determinó que:

1. Se discernió el contexto vigente en torno a la memoria organizacional, adquiriendo una denominación de deficiente, congruente con la omisión respecto a una específica gestión del conocimiento, al encontrarse indisolublemente adherido.
2. Se concibió el diseño concerniente al modelo basado en la gestión del conocimiento, en consonancia con los requerimientos, la destreza tecnológica junto a la administrativa perteneciente a la institución.
3. Se ratificó el modelo que atañe la gestión del conocimiento que se formuló, cerciorándose que la instauración efectuará potenciaciones sustanciales dentro de la memoria organizacional, por otra parte, se gestionó la validación de confiabilidad acompañada de la de fiabilidad atinente a la encuesta llevada a cabo.

VII RECOMENDACIONES

1. La presente investigación ha demostrado que mediante la propuesta planteada puede mejorar significativamente la memoria organizacional y con ella minimizar considerablemente los problemas que involucran repetición de errores y sobretodo lentitud en el crecimiento institucional y profesional de los trabajadores, sugiriendo las siguientes acciones a la institución:
2. La presidencia debe implantar una política institucional de Gestión del Conocimiento, proceso que lo iniciaría a través de una resolución administrativa, el mismo que se encuentra propuesto en el capítulo V, con ella se da continuidad y sostenibilidad de esta política orientada a compartir y gestionar el conocimiento.
3. La Oficina de Informática debe evaluar la posibilidad de incluir en la memoria organizacional, recursos audiovisuales, ello enriquecerá considerablemente el contenido, pero deben realizarse estudios adicionales de rendimiento de la red y espacio en disco. La propuesta actual no requiere mayor inversión por cuanto ella solo involucra texto e imágenes y cuentan con la infraestructura suficiente.
4. El Consejo Ejecutivo, como órgano que dirige la política institucional, debe crear la Unidad de Gestión del Conocimiento, el cual garantizará que la política institucional se ejecute y esté vigente permanente.

VIII PROPUESTA

El modelo se diseñó como una propuesta para lograr optimizar la memoria organizacional debiendo influir en toda la institución, razón por el cual se partió identificando la situación actual de la memoria organizacional, es notorio la existencia de un proceso de memoria que, aunque no sea definido como tal, existe y se espera potencializar estableciendo estrategias específicas para ello.

I. Introducción

En la Corte Superior de Justicia de Lambayeque (CSJLA), al igual que ocurre en otras instituciones públicas, los trabajadores ingresan a la institución con ciertos conocimientos académicos básicos, además de los adquiridos por su paso en otras entidades similares, este conocimiento va incrementándose con mucha dificultad porque no cuenta con entrenamiento previo y no cuenta con mecanismos que le ayude a encontrar lo que necesita de una manera sencilla, existiendo una gran brecha en el dominio de sus funciones entre los antiguos trabajadores y los recién iniciados, afectando directamente a la eficiencia institucional, cometiendo errores con frecuencia, requiriendo años para llegar a dominar la labor que realizan.

No existe en la CSJLA una cultura que abogue por compartir lo que sabemos y dominamos, por lo que, compartir el conocimiento con los demás trabajadores, depende del interés particular de cada trabajador y tomando en cuenta la gran cantidad de trabajadores y las grandes distancias entre cada sede, resulta muy complejo integrar y compartir lo que sabemos. Existen medios por el cual se puede lograr mejores niveles de difusión, pero sin una política institucional detrás de ella resulta ineficiente y esporádica.

La institución maneja una gran cantidad de documentación jurídica, como: casorios, plenos, modificatoria de leyes y códigos, etc, y documentación administrativa, como: reglamentos, normas y sus modificatorias, expedientes técnicos, etc, los cuales merecen un mejor filtro que facilite la difusión de aquello más importante y productivo.

Representación gráfica del modelo

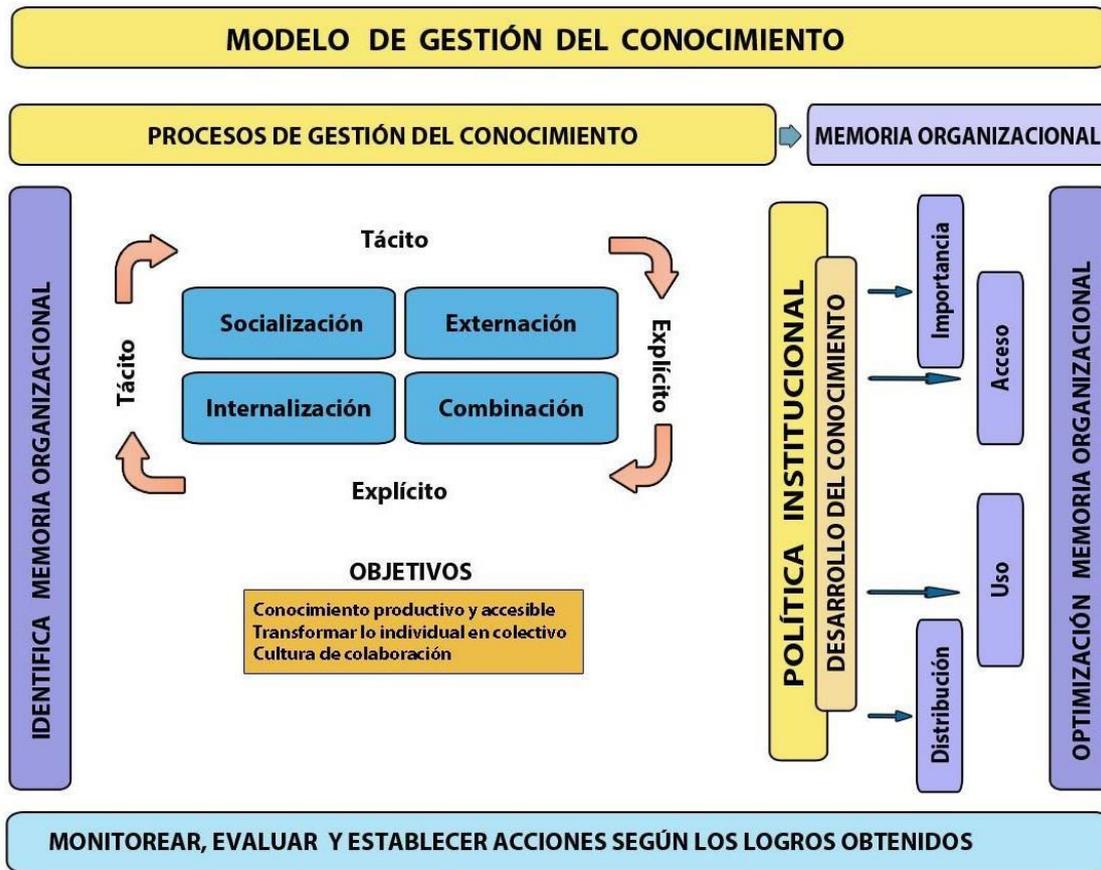


Figura 1: Modelo de Gestión del Conocimiento

REFERENCIAS

- Abdullah, I., Hudayana, B., Kutanegara, P., Indiyanto, A. (2019). Beyond School Reach: Character Education in Three Schools in Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Educational and Social Research*, 9(3), 145-159. <https://www.mcser.org/journal/index.php/jesr/article/view/10497/10126>
- Ackerman, M. (1996, February). Organizational Memory. *Information and Computer Science*. <http://www.ics.uci.edu/ackerman/om.html>
- Alavi, M., & Leidner, D. (2001). Review: knowledge management and knowledge management systems: conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*, 25(1), 107-136. <https://www.jstor.org/stable/3250961>
- Al Hashem, A., Almasri, A., & Tareq de Abu, O. (2021). The mediation role of the organizational memory in the relationship between knowledge capturing and learning organization. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1-14. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2021.1924933?scroll=top&needAccess=true&role=tab>
- Azua, S. (1998). Gestión del conocimiento y del capital intelectual de las organizaciones como elemento clave para la mejora de su competitividad. *Fomento del Trabajo*, pp.30-37. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2459886>
- Baltazar, L., & Velázquez, P. (2018). La gestión del conocimiento y sus implicaciones en la competitividad de las empresas del sector aeronáutico en Querétaro, México. *Administración y Organizaciones*, 21(40), 29-49. <https://rayo.xoc.uam.mx/index.php/Rayo/article/view/17>
- Calderón, C.A. (2020). *Los problemas de la gestión del conocimiento y su influencia en la gestión del riesgo de desastres en el Perú: una propuesta de modelo de gestión del conocimiento y lecciones aprendidas*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16574/Calderon_ac.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carranza, H. R. (2017). *Gestión Del Conocimiento En Una Empresa Del Sector Gubernamental. Caso De Estudio: Empresa Pública De Hidrocarburos Del Ecuador*. [Tesis de Maestría, Escuela Politécnica Nacional].

- <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/18895/1/CD-8287.pdf>
- Castillo, G., González, V., Soto, M., & Guerrero, J. (2021). Gestión del conocimiento en la administración pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7555-7570. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.865
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/865/1176>
- Chacín, Y. R. (2021). Aprendizaje Tecnológico y Asimilación Tecnológica en la Empresa PDVSA-Occidente. *Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología de la Universidad Politécnica Territorial de Maracaibo*, 7(2), pp.1-27.
<http://recitiutm.iutm.edu.ve/index.php/recitiutm/article/viewFile/99/pdf>
- Choo, C. W. (1998). *The knowing organization: how organizations use information to construct meaning, create knowledge, and make decisions*. Editorial Oxford University Press.
https://books.google.com.pe/books/about/The_Knowing_Organization.html?id=keTtAAAAMAAJ&redir_esc=y
- Correa, A., Benjumea, M., & Valencia, A. (2019). La gestión del conocimiento: Una alternativa para la solución de problemas educacionales. *Revista Electrónica Educare*, 23(2), 1-27. <https://doi.org/10.15359/ree.23-2.1>.
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-42582019000200001
- Davenport, T. (2005). *Thinking for a Living: How to Get Better Performance and Results from Knowledge Workers*. Harvard Business School Press.
https://www.researchgate.net/publication/248078273_Thinking_for_A_Living_How_to_Get_Better_Performance_and_Results_from_Knowledge_Workers
- Dieng, R., Corby, O., Gilboin, A., & Ribiére, M. (1999). Methods and Tools for Corporate Knowledge Management. *International Journal of Human-Computer Studies*, 51(3), 567-568.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1071581999902811>
- Duno, M., Sulbaran, F., Reyes, I. & Vilches, C. (2013). *Disertación sobre el modelo KPMG [Manuscrito inédito]*. Maracaibo: Universidad Rafael Bellosó Chacín.
<https://es.scribd.com/document/361790286/Disertacion-Sobre-El-Modelo-Kpmg#>
- Gao, Tingwei., Chai, Yueting., & Liu, Yi. (2018). A review of knowledge

management about theoretical conception and designing approaches. *International Journal of Crowd Science*, 2(1), 42-51. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCS-08-2017-0023/full/html>

García, J. (1996). *Desarrollo de un Modelo de Indexamiento Basado en Casos*. [Tesis de Maestría, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey]. ***

García, J., Shriner, G., Martínez, D., & Caamal, I. (2020). Gestión del conocimiento como determinante de la capacidad de innovación en instituciones de educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 11(21), 1-27. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672020000200159#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20del%20conocimiento%20se,productivo%20y%20%C3%B3ptimos%20procesos%20innovadores.&text=El%20prop%C3%B3sito%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,e n%20instituciones%20de%20educaci%C3%B3n%20superior.

García, G. (2018). El rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana (2011-2016). [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12417>

Grützner, G.J. (2019). *La Gestión De Conocimiento Y El Aprendizaje Organizacional En Una Empresa Pequeña E Internacional De Colombia: Caso De Estudio En El Sector Educativo*. [Tesis de Maestría, Universidad del Rosario]. <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/e5db04b4-ae9-472f-8536-8151a2f57dc7/content>

Gurteen, D. (1998). Knowledge, Creativity and Innovation. *Journal of Knowledge Management*, 2(1), 5-13. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/13673279810800744/full/html>

Hernández, R., & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Leonard, D., & Sensiper, S. (1998). The role of tacit knowledge in group innovation. *California Management Review*, 40(3), pp. 112-132. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.2307/41165946?journalCode=cmra>
- Li, C., Ashraf, S., Shahzad, F., Bashir, I., Murad, M., Syed, N., & Riaz, M. (2020) Influence of Knowledge Management Practices on Entrepreneurial and Organizational Performance: A Mediated-Moderation Model. *Front. Psychol.* 11(577106). <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.577106/full>
- López, Isabel., & Sotillo, Sandra. (2009). La gestión de los recursos intangibles empresariales. *Cuadernos de gestión del conocimiento empresarial*, 11, 72-84. <https://docplayer.es/2626072-La-gestion-de-los-recursos-intangibles-empresariales.html>
- López, J., López, J., Falconi, L., & Pomaquero, J. (2018). Gestión del conocimiento en las organizaciones: fundamentos, metodologías y praxis. *Revista Contribuciones a la Economía*. <https://www.eumed.net/rev/ce/2018/3/gestion-conocimiento.html>
- Macías, N., & Zambrano, E. (2020). La gestión del conocimiento para el mejoramiento de las asociaciones textiles registradas en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. *Polo del Conocimiento*, 5(3), 283-325. doi: <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v5i3.1336>
- Malave, N. (2007) Trabajo modelo para enfoques de investigación acción participativa programas nacionales de formación. <https://docplayer.es/15964610-Trabajo-modelo-para-enfoques-de-investigacion-accion-participativa-programas-nacionales-de-formacion-escala-tipo-likert-diseno-msc.html>
- Malhotra, Y. (1998). Deciphering the Knowledge Management Hype. *The Journal for Quality and Participation*, 21(4), pp. 58-60. https://www.researchgate.net/publication/291796521_Deciphering_the_knowledge_management_hype
- Marin, J., & Zarate, M. (2008). Propuesta de un modelo integrador entre la gestión del conocimiento y el trabajo en equipo. *Intangible Capital*, 4(4), 255-280. <https://www.redalyc.org/pdf/549/54940403.pdf>
- Marín, A.M. (2017). Mirada problemática de la gestión del conocimiento. *Ventana*

file:///C:/Users/JACKELINE/Downloads/admin,+Ventana-Informatica-37-Art.06.pdf

- Mohajan, H.K. (2017). The Impact of Knowledge Management Models for the Development of Organizations. *Journal of Environmental Treatment Techniques*, 5(1), 12-33. https://mpr.aub.uni-muenchen.de/83089/1/MPRA_paper_83089.pdf
- Moz, K., & Tafur, R. (2020). *Gestión Del Conocimiento Y Su Relación Con La Gestión Institucional De La Escuela Nacional De Control, Lima 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7098/moz_sk-tafur_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muhammad, A., & Sadia, A. (2016). A systematic review of knowledge management and knowledge sharing: Trends, issues, and challenges. *Cogent Business & Management*, 3(1). <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2015.1127744?scroll=top&needAccess=true&role=tab>
- Muro, M. M. (2018). *Gestión del conocimiento y competencias profesionales en docentes de la Red 3 de la UGEL 3, Lima*. [Tesis de Maestría, Universidad San Pedro]. <https://core.ac.uk/download/pdf/231100779.pdf>
- Namdarian, L., Sajedinejad, A., & Bahanesteh, S. (2020). The Impact Of Knowledge Management On Organizational Performance: A Structural Equation Modeling Study. *Administer*, (37), 85-108. <https://doi.org/10.17230/administer.37.4>
- Newman, Brian (1996). What's Knowledge Management. http://www.providersedge.com/docs/km_articles/what_is_knowledge_management.pdf
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: how japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford University Press. https://books.google.com.pe/books/about/The_Knowledge_creating_Company.html?id=B-qxrPaU1-MC&redir_esc=y
- Pérez, A. (1997). *Modelo para la representación de una memoria organizacional utilizando herramientas computacionales de internet*. [Tesis de Maestría no

- publicada. Instituto Tecnológico y de estudios superiores de Monterrey, México]. http://www.aperez.mx/memoria_organizacional.pdf
- Rios, T.J. (2020). *La memoria organizacional como factor de competitividad en la gestión académica en el posgrado – UNMSM*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16535/Rios_dt.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rocha, J.A. (2020). *La Gestión Del Conocimiento Y El Impacto En El Desempeño Laboral: Propuesta Metodológica Para Las Industrias Desarrolladoras De Software De La Ciudad De Guayaquil*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica Salesiana Ecuador]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19636/1/UPS-GT003091.pdf>
- Rojas, M., & Ramos, W. (2018). Gestión del conocimiento y los procesos organizacionales del personal en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo Huancavelica año 2016. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. <https://repositorio.unh.edu.pe/items/1537d626-fe64-4d1a-a625-5ea0fc835574>
- Saldaña, L. (2017). Sistematización de una experiencia de recuperación y difusión de buenas prácticas docentes en una institución educativa privada de San Juan de Miraflores Una mirada desde la Gestión del Conocimiento. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9292/Salda%c3%b1a_Casta%c3%b1eda_Sistematizaci%c3%b3n_experiencia_recuperaci%c3%b3n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sanz, M. (2017). Convergencia de la Gestión del Conocimiento y el eLearning en el Portfolio Profesional. [Tesis de Doctorado, Universidad Autónoma de Madrid]. https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/680634/sanz_prieto_mariano.pdf?sequence=1
- Stein, E. (1995). Organizational Memory: Review of Concepts and Recommendations for Management. *International Journal of Information Management*, 15(1), 17-32.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S026840129400003C>

Torres V., Torres L., Riveros Q., Solís N., & Acevedo H. (2017). Gestión del conocimiento y competencias profesionales de los docentes de una red educativa de Lima. *Revista De Investigación En Psicología*, 19(2), 69–79. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v19i2.12890>

Vanti, Adolfo (2005) La memoria Organizacional para la gestión de conocimiento a través de la utilización de simulación visual [Conferencia], 2nd CONTECSI International Conference on Information Systems and Technology Management, Sao Paulo, Brasil. https://www.researchgate.net/publication/268368567_LA_MEMORIA_ORGANIZACIONAL_PARA_LA_GESTION_DE_CONOCIMIENTO_A_TRAVES_DE_LA_UTILIZACION_DE_SIMULACION_VISUAL

Yazdani, S., Bayazidi, S., & Mafi, A. A. (2020). The current understanding of knowledge management concepts: A critical review. *Medical journal of the Islamic Republic of Iran*, 34, 127. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7787024/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	INSTRUMENTO
Gestión del Conocimiento	Colaboración a través de comunidades	La propuesta fomenta la colaboración de comunidades por área de interés. Los miembros de la comunidad deben reconocer quien, donde y como encontrar el conocimiento que necesitan en su comunidad.	
	Convertir el conocimiento individual en colectivo	Se garantiza formas organizadas de almacenamiento Se garantiza que el conocimiento almacenado sea apropiado y actualizado	Ficha de experto
	Cultura Institucional	Establecer una política de gestión del conocimiento Implementar la unidad de Gestión del Conocimiento	
	Evaluación y seguimiento	Seguimiento y comprobación	

Variable dependiente

V A R I A B L E	DIMENSIONES	INDICADOR	PREGUNTA	CATEGORÍA	Í T E M	INSTRU- MENTO
	Memoria Organizacional	Acceso	Disponibilidad de conocimiento	La institución me brinda formas adecuadas para "almacenar" los conocimientos y experiencias que generó.	1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo	1
Facilidad para almacenar mis conocimientos			Tengo acceso inmediato desde cualquier computadora a información interna (manuales, foros, cursos, reuniones, videos) como externa (revistas, jurisprudencia)	2		
Importancia		Motivación de compartir conocimiento	La institución nos motiva a plasmar nuestro conocimiento y que sean accesibles a los demás.	3		
		Valor del conocimiento ofrecido	La institución nos ofrece muchos medios de obtener el conocimiento que necesito y son satisfactorios.	4		
Uso		Motivación por utilizar información	La institución da facilidades para usar experiencias pasadas en la solución de problemas actuales.	5		
		Preferencia por la información disponible	Existe facilidad para recibir sugerencias e ideas de otros trabajadores.	6		
Distribución		Distribución del conocimiento	La institución otorga muchas opciones para compartir nuestros conocimientos.	7		
		Compartir conocimiento	El conocimiento existente se distribuye en forma electrónica con mucha facilidad.	8		

Anexo 2: Matriz de Consistencia

TITULO: Modelo de gestión del conocimiento para optimizar la memoria organizacional en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque

	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cómo beneficiará un modelo de gestión de conocimiento en la memoria organizacional de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque?	<p>OBJETIVO GENERAL Proponer un modelo de gestión del conocimiento que optimice la memoria organizacional en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS a) diagnosticar como se encuentra actualmente e la memoria rganizacional; b) iseñar un modelo de estión del conocimiento omo política institucional e la institución</p>	<p>La propuesta de un modelo de Gestión de conocimiento optimizará la memoria organizacional de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque</p>	<p>VD Modelo de gestión del conocimiento</p> <p>VI La memoria organizacional en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque</p>	<p>Colaboración a través de comunidades Convertir el conocimiento individual en colectivo Cultura institucional Evaluación y seguimiento</p> <p>Acceso Importancia Uso Distribución</p>	<p>- Tipo de investigación No experimental - Diseño de Investigación Descriptiva con propuesta - Población 1037 individuos - Muestra Aprox. 281</p> <p>- Técnicas Instrumento Cuestionarios</p>

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Variable memoria organizacional

<p style="text-align: center;">Memoria Organizacional Dimensiones/preguntas</p>	<p style="text-align: center;">Totalmente de acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">De acuerdo</p>	<p style="text-align: center;">Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</p>	<p style="text-align: center;">En desacuerdo</p>	<p style="text-align: center;">Totalmente en desacuerdo</p>
	5	4	3	2	1
IMPORTANCIA					
La institución nos motiva a plasmar nuestro conocimiento y que sean accesibles a los demás					
La institución nos ofrece muchos medios de obtener el conocimiento que necesito y son satisfactorios.					
ACCESO					
Tengo acceso inmediato desde cualquier computadora a información interna (manuales, foros, cursos, reuniones, videos, comentario de expertos) como externa (revistas, jurisprudencia)					
La institución me brinda formas adecuadas para "almacenar" los conocimientos y experiencias que género.					
DISTRIBUCION					
La institución otorga muchas opciones para compartir nuestros conocimientos.					
El conocimiento existente se distribuye en forma electrónica con mucha facilidad.					
USO					
La institución da facilidades para usar experiencias pasadas en la solución de problemas actuales.					
Existe facilidad para recibir sugerencias e ideas de otros trabajadores.					

Ficha técnica del instrumento de medición de la variable memoria organizacional

Nombre del instrumento: Encuesta para medir la memoria organizacional.

Autor: Alonso Pérez-Soltero, Viridiana Leal Sotro, Mario Barcelo Valenzuela, Jaime León Duarte de la universidad de sonora (México)
- adaptación realizada por Giorgio Arturo Celis De la Cruz

Tiempo de aplicación: 15 minutos

Modo de aplicación: Se aplicará de forma individual y directo

Tipo de trabajador: Trabajador de cualquier régimen laboral y contratación.

Numero de ítems: 08 ítems.

Baremación: de 08 a 18 memoria organizacional de mala calidad; de 19-29 regular y de 30 a 40 buena calidad

Forma de validación: Por juicio de expertos.

Evaluación del instrumento: Se evaluará por ítem, por dimensión y variable. **Validez y confiabilidad:** La muestra fue evaluada a través del Alpha de Cronbach. Alpha de Cronbach para la variable memoria organizacional es 0,756

ENCUESTA O TEST CUESTIONARIO DE MEMORIA ORGANIZACIONAL

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer el nivel de la memoria organizacional en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, esta información nos servirá para elaborar un modelo que gestione el conocimiento con el fin de optimizar la memoria organizacional. Por ello se solicita se responda los ítems con veracidad.

DATOS GENERALES

Tiempo en la Institución : _____

Tiempo en el servicio : _____

Edad : _____

Genero:

Masculino

Femenino

INSTRUMENTO

A continuación, se presenta una serie de enunciados a las cuales usted deberá responder marcando con una aspa (x) de acuerdo a lo que considere conveniente.

La valoración final del test es como sigue:

De 08 a 18 puntos: Significa que existe una memoria organizacional, solo relacionado con el almacenamiento físico o digital de formatos, expedientes, resoluciones, sentencias, etc, pero de forma individual, sin ningún tipo de garantía si estos están actualizados, son de calidad o fueron depurados.

De 19 a 29 puntos: Significa que existe una memoria organizacional que cuenta con conocimientos y experiencias que han sido seleccionados, organizados y tiene adecuada facilidad de acceso y utilidad, además de actualizado con regularidad.

De 30 a 40 puntos: Significa que existe una memoria organizacional que alberga un conocimiento que enriquece constantemente a los trabajadores, convertido en un valor intangible fundamental para el desarrollo constante

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

La Corte Superior de Justicia de Lambayeque produce en sus procesos administrativos y jurisdiccionales una gran cantidad de conocimientos y experiencias, las cuales, en gran medida, solo son aprovechados por quien las genera y durante su permanencia laboral, se cuenta entonces, con un conocimiento individualizado y focalizado, donde el “beneficio institucional” depende del tiempo que el “experto” se mantiene en la entidad. Al no existir una política que garantice una transferencia de este conocimiento a las nuevas generaciones, se tiene el riesgo de perder lo avanzado, influyendo directamente con el crecimiento de la institución.

Esta propuesta de gestión del conocimiento desea aportar en la práctica una mejora significativa en la distribución del conocimiento, alentando el desarrollo de una nueva cultura organizacional que tiene como base: compartir lo que sabemos, integrar grupos con el mismo interés y el acceso inmediato de toda nuestra producción intelectual. Nos orientamos entonces a construir un modelo de gestión de conocimiento adaptado a las características propias de nuestra entidad.

Misión, Visión y Objetivos

Misión

Garantizar que el conocimiento disponible en cada área sea accesible, significativo y actualizado, fortaleciendo el desarrollo de nuestra comunidad judicial.

Visión

Crear un ambiente que facilite la transferencia y almacenamiento del conocimiento, el mismo que pueda ser usado para estimular la eficiencia y mejoras en la toma de decisiones.

Objetivos

Los objetivos que se espera lograr son los siguientes:

1. Hacer productivo y accesible el conocimiento existente a través de procesos de interiorización, exteriorización, selección y difusión de los mismos.
2. Convertir el conocimiento individual en colectivo.
3. Promover una cultura organizacional de colaboración y transferencia del conocimiento.
4. Monitorear y evaluar los logros obtenidos, estableciendo acciones para su sostenibilidad y mejoramiento.

Diseño del Modelo Gestión del Conocimiento

Gestionar el conocimiento va más allá de solo tener un repositorio donde se almacene documentos, formatos, manuales, etc, con el fin de obtener tiempos más rápidos, involucra sobre todo, generar a partir de ella, nuevos conocimientos que sean prioritarios para cada área de la institución.

Modelo Nonaka y Takeuchi

La propuesta estará basada en el Modelo de Nonaka y Takeuchi, por tal motivo contará con cuatro partes:

Socialización

Esta etapa es importante para obtener la información que en forma prioritaria es utilizada en cada área de la institución, con ello se “explora” el conocimiento existente tanto en forma general como detallada. La conversación directa con los trabajadores ayuda a determinar los procesos principales que se maneja, para lograr ello se debe “clasificar” el conocimiento que se obtenga.

Externalización

Esta etapa tiene que ver con el almacenamiento del conocimiento adquirido en la etapa de socialización, para ello es importante definir la estructura de la información obtenida, de tal forma que facilite también las búsquedas y actualización, la plataforma informática cuenta con una estructura relacionada a los procesos principales, el cual seguirá siendo mejorado posteriormente.

Combinación

Esta etapa tiene que ver con el proceso de creación de conocimiento o adaptar alguno que exista al nuevo problema o procedimiento, se debe tener en cuenta que el conocimiento debe ser de fácil entendimiento.

En esta etapa también es importante como este conocimiento llegará a todos los miembros, el acceso y la facilidad que se tenga para ello, usando no solo herramientas informáticas sino además reuniones grupales

Estrategias de implantación

Detalle de las Estrategias

Para lograr los objetivos se plantea las siguientes estrategias: Para lograr los

objetivos se plantea las siguientes estrategias:

- A. La creación de comunidades por ramas afines del saber, que garanticen la relación humana necesaria para lograr un flujo eficaz de sus conocimientos.
- B. Disponer de una herramienta que garantice el intercambio de información, conocimientos y experiencias.
- C. Actualización sistemática de la información necesaria para agilizar y hacer más efectiva la toma de decisiones.
- D. Disponer de un repositorio del conocimiento al que tengan acceso todos los trabajadores, complementado con herramientas de comunicación para intercambiar experiencias, novedades y estudio de casos.
- E. Proponer como política institucional la Gestión del Conocimiento.

F. Seguimiento periódico del avance en la generación de la memoria organizacional

Relación: Objetivos - Fases - Acciones

Objetivo 1: Hacer productivo y accesible el conocimiento existente a través de procesos de interiorización, exteriorización, selección y difusión de los mismos.

Estrategias a aplicar: A + B

Acciones:

1.1. Agrupar las áreas jurídicas y administrativas en comunidades, con el objetivo de unificar el conocimiento volviéndolo especializado, donde cada miembro pueda contribuir activamente y beneficiarse del conocimiento colectivo.

1.2. El software debe soportar la creación de grupos de conocimiento.

Objetivo 2: Transformar el conocimiento individual en colectivo, convirtiéndola en un valor intangible permanente de la institución.

Estrategias a aplicar: D + C

Acciones:

2.1. La herramienta informática debe guardar en forma estructurada el conocimiento generado y así como ser fácilmente accesible.

2.2. Los coordinadores realizan los procedimientos de almacenamiento del conocimiento disponible.

2.3. Seguimiento diario de la actividad en los espacios participativos y avance del repositorio del conocimiento.

2.4. El software facilita el proceso de captación, selección y almacenamiento del conocimiento generado.

Objetivo 3: Promover una cultura organizacional de colaboración y transferencia del conocimiento.

Estrategias a aplicar: E + A

Acciones:

- 3.1. Desarrollar la propuesta de Política de Gestión del Conocimiento que fomente iniciativas y procedimientos orientados al aprovechamiento real y efectivo del capital intelectual.
- 3.2. Crear espacios de participación virtuales de participación.

Objetivo 4: Monitorear y evaluar los logros obtenidos, estableciendo acciones para su sostenibilidad y mejoramiento.

Estrategia a aplicar: F

Acciones:

- 4.1. Reunión mensual con los coordinadores para recepcionar incidencias y ajustes necesarios.
- 4.2. Reporte mensual de los avances en la aplicación del proyecto, que incluiría incidencias o propuestas de reajuste.

Responsables

Se propondrá la existencia de dos responsables en el proyecto:

- ✓ **Responsable línea Jurídica:** Sería responsable de velar por la línea jurídica, para lo cual se propondrá a un magistrado.
- ✓ **Responsable administrativo y técnico:** Responsable gestionar los recursos administrativos necesarios, capacitación y facilitador del intercambio del conocimiento que se generé, así como administración de la herramienta informática.

Se formarán comunidades por especialidad quienes tendrán asesores y coordinadores

Asesores de especialidad: integrado por jueces titulares de los tres niveles,

quienes darán el visto bueno de las propuestas que cada comunidad espera sea almacenado en nuestra memoria institucional.

Coordinadores de especialidad: integrado por especialistas judiciales quienes se encargarán de hacer efectivo el almacenamiento de la propuesta que cada miembro de su comunidad presente con el visto bueno del asesor de comunidad.

Recursos

Financieros

La aplicación está desarrollada en una plataforma de software libre por lo cual no requiere licenciamiento.

Humanos

Para crear esta memoria organizacional que es la base del proyecto, se debe contar con el apoyo de profesionales de las diferentes áreas cuya estructura se propone de la siguiente manera:

Un comité formado por:

Un (01) presidente, conformado por un Juez Superior.

Tres (03) Jueces de los tres niveles jurisdiccionales: Juez Superior, Especializado o Mixto y Paz Letrado.

Gestor del conocimiento

Asesores y coordinadores de cada especialidad. Comunidad Judicial.

Evaluación. - La evaluación del presente modelo se realizó por juicio de expertos en la materia, teniendo para ello en cuenta aspectos importantes como:

Diseño. -La base de este diseño surgió de las necesidades y características de la institución.

Funcionalidad. -Las actividades y funciones deben fijarse de manera que no se subordine entre ellas.

Conectividad. -Los diferentes elementos deben estar formando conjuntos los cuales deben estar interconectados y ser interdependientes.

Flexibilidad.- La propuesta debe ser capaz modificarse constantemente respondiendo a nuevas tendencias en aspectos informáticos, política institucional, psicología organizacional, etc.

Vigencia.- La siguiente propuesta está proyectado para una vigencia de 5 años, según la proyección del proyecto institucional de la entidad.

Tabla 8

Fases de la propuesta

N°	Fases	Objetivos	Actividades	Indicador	Meta	Periodo	Responsable
1	Análisis de la situación interna del conocimiento	Análisis de la situación interna del conocimiento por cada Área	Identificar las áreas y el almacenamiento del conocimiento	Recolección de documentación relevante	70%	4 semanas	Coordinadores de cada comunidad
2	Concientización comunitaria del proyecto y la política del conocimiento	Captar el mayor número de trabajadores involucrados en el Proyecto	Realizar charlas, publicidad, entrevista directa.	N° de trabajadores involucrados activamente en el proyecto	60%	2 semanas	Coordinadores de comunidad con voluntarios
3	Implementación de herramientas de soporte informático	Contar con hardware y software que garantice facilidad de uso y accesibilidad	Desarrollar e implementar el software y hardware adecuado	Software con facilidad para almacenar y accesible	100%	1 mes	Comité
4	Organización de las comunidades y plan de actividades	Contar con comunidades organizadas y con plan de actividades	Organizar comunidades y establecer los planes de actividades	Número de comunidades con plan de actividades	50%	2 semanas	Comité

5	Seguimiento, control y monitoreo	Establecer un sistema que permita el sostenimiento	Retroalimentación a través de la medición	Nivel de satisfacción de los trabajadores	80%	3 semanas	Comité
---	--	---	---	---	-----	--------------	--------

Tabla 9

Resultados esperados

N°	Indicador	Meta	Periodo	Fundamentación
1	Identificar las áreas y el almacenamiento del conocimiento	100%	1 mes	Se puede identificar las áreas y obtener la documentación que es el conocimiento generado por la institución para tener una base sobre el cual se diseñara el modelo de gestión del conocimiento.
2	Realizar charlas, publicidad, entrevistas personales	100%	1 mes	Se puede realizar charlas, publicidad y entrevistas personales a fin de lograr el mayor número de involucramiento de trabajadores
3	Desarrollar e implementar el software y hardware adecuado	100%	1 mes	Se puede construir e implementar una plataforma informática donde gestionará el conocimiento generado
4	Organizar comunidades y establecer los planes de actividades	100%	1 mes	Se puede organizar las diferentes áreas en comunidades del conocimiento con planes de actividades para su desarrollo
5	Retroalimentación a través de la medición	100%	1 mes	Permite reconocer los avances, realizar conclusiones, establecer cambios o afinar algunos que están desarrollándose eficientemente.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 10

Síntesis del presupuesto

Recurso	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario S/.	Sub Total
Charlas, publicidad Interna	Unidad / mes	18	30	540
Desarrollo de aplicativo PC	Unidad / mes	1	10000	10000
	Unidad / mes	3	2000	6000
Gestor del conocimiento	Unidad / mes	1	4000	4000
			Tota l	20000

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Jackeline Margot Saldaña Millan, docente del curso de Actualización de tesis de la Escuela de Posgrado del Programa académico de la maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo de la filial Chiclayo, asesor del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

Modelo de gestión del conocimiento para optimizar la memoria organizacional en la corte superior de justicia de Lambayeque” del autor Giorgio Arturo Celis De la Cruz, constato que la investigación, tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

Chiclayo, 31 de enero 2022

Saldaña Millan Jackeline Margot	
DNI: 40635167	
ORCID: 0000-0001-5787-572X	