



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Análisis de la Gestión del Conocimiento en la UGEL N° 16 de
Lima Provincias 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTOR:

Mtro. Cochachin Rosales, Walter Nazario ([ORCID: 0000-0003-0729-5983](https://orcid.org/0000-0003-0729-5983))

ASESOR:

Dr. Esquivel Castillo Luís Alejandro ([ORCID: 0000-0003-2665-497X](https://orcid.org/0000-0003-2665-497X))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas y del territorio

Lima - Perú

2021

Dedicatoria

A mi madre, por su paciencia, por cada palabra de aliento durante esta experiencia que sigue siendo mi mayor referente y hoy, más que nunca, en cada decisión y reto asumido en mi vida.

A mi padre; quien, siempre se esforzó, y me dio su apoyo incondicional.

A mis hermanas por estar siempre presente en los momentos más importantes de mi vida.

Agradecimiento

A mi asesor, Dr. Luís Alejandro Esquivel Castillo, por su apoyo perseverante en la elaboración de la presente investigación.

A cada una de las personas que aportaron directa e indirectamente, con sus grandes conocimientos, experiencia y consejos; para finalizar la investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	15
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	16
3.3. Escenario de estudio	18
3.4. Participantes	18
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.6. Procedimiento	20
3.7. Rigor Científico	21
3.8. Método de análisis de datos	22
3.9. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	37
VII. PROPUESTA	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1	Características de los participantes	19
Tabla 2	Actividades	40
Tabla 3	Presupuesto	40
Tabla 4	Valoración de la Gestión del Conocimiento ante el Crecimiento Institucional de la UGEL N° 16 de Lima Provincias	49
Tabla 5	Valoración de las acciones de Vigilancia del Entorno frente al Crecimiento Institucional de la UGEL N° 16 de Lima Provincias	50
Tabla 6	Valoración de las acciones de los Sistemas y Tecnologías de la Información frente al Crecimiento Institucional de la UGEL N° 16 de Lima Provincias	51
Tabla 7	Valoración de la Planificación Estratégica frente al Crecimiento Institucional de la UGEL N° 16 de Lima Provincias.	52
Tabla 8	Valoración de los Sistemas de Evaluación y Medición frente al Crecimiento Institucional de la UGEL N° 16 de Lima Provincias	53
Tabla 9	Triangulación de entrevistados - objetivo general	63
Tabla 10	Triangulación de entrevistados - objetivo específico 1	64
Tabla 11	Triangulación de entrevistados - objetivo específico 2	65
Tabla 12	Triangulación de entrevistados - objetivo específico 3	66
Tabla 13	Triangulación de entrevistados - objetivo específico 4	67

Índice de figuras

Figura 1	Clasificación gnoseológica	15
Figura 2	Componentes de la gestión del conocimiento	16
Figura 3	Interacción de entrevistados	17
Figura 4	Definición de la gestión del conocimiento	25
Figura 5	Componentes de la gestión del conocimiento	27

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo describir cómo influye la gestión del conocimiento en el crecimiento institucional para conocer en qué medida los servidores públicos pueden aplicar la gestión del conocimiento en su sector para lo cual se realizó la entrevista en donde se plantean una serie de preguntas para conocer los avances que está aplicándose en materia de gestión de conocimiento en el sector. La investigación es de tipo cualitativo con el diseño fenomenológico y se encontró que hay escaso conocimiento sobre cómo gestionar el conocimiento en general en la DRELP de Lima Provincias, en particular en la UGEL N°16, en este sentido después de haber realizado la triangulación y el análisis de los datos podemos concluir que se necesita realizar mejoras significativas y tomar un grupo de medidas para incluir la gestión del conocimiento en las instituciones educativas cómo es la UGEL N°16 para incrementar su crecimiento institucional así como dar talleres para afianzar las tecnologías de la comunicación e información en los servidores públicos. El resultado fue que existe influencia de la gestión del conocimiento en la mejora institucional y un escaso empleo de la gestión del conocimiento para hacer una gestión más ágil con el compromiso de los servidores públicos para brindar mejores soluciones en el campo educativo que aquejan a la región Lima provincias.

Palabras clave: Gestión, Conocimiento, UGEL, servidores públicos

Abstract

The objective of this research was to describe how knowledge management influences institutional growth in order to know to what extent public servants can apply knowledge management in their sector, for which the interview was conducted in which a series of questions were asked to know the advances that are being applied in the field of knowledge management in the sector. The research is of a qualitative type with the phenomenological design and it was found that there is little knowledge about how to manage knowledge in general in the DRELP of Lima Provinces, in particular in the UGEL N ° 16, in this sense after having carried out the triangulation and From the analysis of the data, we can conclude that significant improvements are needed and take a group of measures to include knowledge management in educational institutions, such as UGEL No. 16, to increase their institutional growth as well as give workshops to strengthen the technologies of communication and information in public servants. The result was that there is influence of knowledge management on institutional improvement and little use of knowledge management to make management more agile with the commitment of public servants to provide better solutions in the educational field that afflict the region Lima provinces.

Keywords: Management, Knowledge, UGEL, public servants

I. INTRODUCCIÓN

Nuestro país tiene la necesidad de implementar políticas públicas que sirvan como soporte y apoyo para el mejoramiento de la gestión de los diferentes sectores y particularmente de la UGEL N° 16. La educación en el mundo y en nuestro país es primordial para el crecimiento de nuestra nación. Por consiguiente, este estudio que se ha realizado pretende buscar una nueva perspectiva de mejoramiento de la gestión del conocimiento.

La gestión del conocimiento según Justiniano (2017) es aquel guía de conducta propia que poseen las organizaciones cuya fuente son las personas, quienes han interpretado que el conocimiento es el principal activo en la consecución de metas organizacionales; la gestión del conocimiento involucra cambios en las formas cotidianas de dirección organizacional, que van desde cambios en la cultura, tecnología, recursos y personas que permitan cometer los procesos pertinentes en su creación, transferencia y manejo.

El Ministerio de Educación (Minedu) tiene el papel fundamental de brindar servicios educativos con calidad, es decir, es responsable del desarrollo de la Educación Básica Regular y Especial de nuestro país. Su labor es crucial para la gestión del conocimiento y el desarrollo del capital humano, permitiendo de esta manera el logro de las competencias de la población estudiantil, para que en un futuro no muy lejano forme parte del aparato productivo del Perú.

La UGEL N° 16 es la institución que promueve la educación integral con una mejora continua en la mejora de aprendizajes mediante el uso correcto y comprometido de técnicas científicas, pedagógicas y culturales, fundado por valores para formar ciudadanos con capacidad emprendedora y productiva. Es necesario realizar un análisis de cómo los directivos ocupan los cargos dentro de las direcciones regionales educativas y la UGEL, quienes, involucrando más integración entre personas, procesos, tecnología y cultura organizacional, se deberían desempeñar con el perfil de competencias técnicas y de comportamiento para administrar con compromiso la entidad aplicando la gestión del conocimiento.

La Política Pública 12 es una norma que forma parte de las políticas estatales que nació de los acuerdos y consultas a nivel nacional para enrumbar el desarrollo de la Educación del Perú. También es uno de los propósitos de gobierno del 2016-2021 creada en el Acuerdo de la Nación. La Política Pública 12: Paso universal para Educación Estatal con gratuidad, calidad y promoción y defensa del deporte y cultura, manifiesta que se compromete a desarrollar la Educación con el fin de excluir las existentes limitaciones entre acceder a la escuela y permanecer en ella.

La UGEL N° 16 asimila las políticas públicas educativas con rapidez, como por ejemplo la adaptación del nuevo diseño curricular, tener la capacidad de señalar amenazas y beneficiarse de coyunturas del medio. Además, los cargos de directores dentro de una institución pública, son cargos de confianza y que evalúa documentos, es decir, no se les evalúa adecuadamente y habitualmente provienen de otro rubro y los especialistas de UGEL son docentes de aula con desconocimiento de la administración y manejo de la institución, lo cual genera un retraso en la gestión de la institución ya deficiente. Asimismo, las instituciones educativas de la UGEL N° 16 han alcanzado moderados estándares determinados por la evaluación censal regional que es uno de los indicadores de calidad educativa, aún así no existe crecimiento institucional como mantener ventaja competitiva sostenible, planeamiento estratégico innovador y proponer estrategias, esto es la llave con la cual erigir una institución consistente en la región.

A nivel de la formulación del problema, la investigación buscó contribuir en la planificación, organización, dirección y control de la gestión del conocimiento en la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020. Así se tiene el problema general: ¿De qué manera la gestión en conocimiento favorece el crecimiento institucional de la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020? Asimismo, para tener una mejor precisión en nuestra investigación proponemos los problemas específicos que van a develar las dimensiones más importantes que se deben tener en cuenta como son: ¿De qué manera la vigilancia del entorno favorece a la gestión de conocimiento en la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020?, ¿De qué manera los sistemas y tecnologías de la información favorecen a la gestión de conocimiento de la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020?, ¿De qué manera los procesos de planificación estratégica favorecen a la gestión de conocimiento de la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020? y ¿De qué manera los sistemas de evaluación y medición favorecen a la gestión de conocimiento de la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020?

A través del recorrido de la investigación se pudo proponer como justificación del estudio las 2 justificaciones como son: En primer lugar, la justificación teórica de la investigación aportó conocimientos sobre la base teórica referente a la gestión del conocimiento. Asimismo, se busca la reflexión y debate académico sobre esta, especialmente del rubro educativo en nuestros tiempos buscando que los resultados de la investigación sea un complemento teórico a la gestión del conocimiento.

En segundo lugar, se planteó la justificación práctica donde los resultados beneficiarán a los tomadores de decisiones y actores involucrados en la gestión del conocimiento en educación y la gestión administrativa educativa regional en relación a la prestación del servicio educativos. Se ha comprobado que tenemos nuevos retos ante la pandemia del COVID-19 ante el cual se están tomando decisiones que no tienen parangón en la historia educativa del Perú.

En este contexto en el cual muchas unidades de gestión educativa local, en particular la UGEL N° 16 no ha propuesto a través de su personal medidas a nivel pedagógico en estos tiempos de pandemia, no ha propuesto políticas o método alguno para mejorar el servicio educativo de las instituciones educativas bajo su régimen excepto capacitaciones sin articulación y relevancia, el presente objetivo de investigación general es: Describir de qué manera la gestión del conocimiento favorece el crecimiento institucional de la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020.

Asimismo proponemos los 4 objetivos específicos como son: describir la vigilancia del entorno respecto de la gestión del conocimiento en la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020; describir los sistemas y tecnologías de la información respecto de la gestión del conocimiento en la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020; describir los procesos de planificación estratégica respecto de la gestión del conocimiento en la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020 y describir sistemas de evaluación y medición respecto de la gestión del conocimiento en la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Prosiguiendo con el desarrollo del presente estudio, dentro de los antecedentes nacionales se encontraron varios prestigiosos estudios que van a dar más luces sobre este gran campo con muchos aportes como Justiniano (2017), quien planteó como objetivo establecer si hay correspondencia de las prácticas de gestión del conocimiento e Innovación para oficinas adjuntas del vicerrectorado académico de la Universidad Nacional Agraria de la Selva de Tingo María, concluyendo que ambas ostentan un calificativo de “malo” de acuerdo a su escenario actual, el mayor calificativo encontrado es de “bueno” que lo ostentan los indicadores de cultura organizacional, estructura organizacional, estilo directivo, adquisición de conocimiento, identificación de conocimiento y utilización de conocimiento, para prácticas de gestión del conocimiento y generación e identificación para la innovación.

También se ha considerado la investigación que realizó García (2018), para él su objetivo fue concebir la indagación con políticas de gestión de conocimiento en una administración pública peruana. Su metodología fue descriptiva con enfoque cualitativo. Se concluyó que la gestión del conocimiento mejora la gestión de instituciones públicas, pero se debe tener en cuenta que sobre los procesos indagados por el investigador no existió una implantación puntualizada para la disposición de recursos y protocolos, para incluir la gestión de conocimiento en la acción directa de las existencias públicas.

En este contexto se expuso la propuesta de Enríquez (2016), cuyo objetivo fue optimizar la gestión académica en la realización de un sistema de información. Se concluyó que el grado de complacencia con el sistema vigente es moderado y de la implantación del sistema es alto, lográndose un acrecentamiento de tipo moderado. El período en los procesos de gestión académica con el régimen actual es moderado y de la implantación del sistema es moderado, lográndose un descenso moderado.

Es de importancia también el aporte de Gómez et al. (2017), quienes propusieron que su objetivo fue medir la concordancia entre las prácticas de dicha gestión ante unidades de gestión educativa local (UGEL) y los efectos del diagnóstico de conocimientos que verifica la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) a expertos de la institución anualmente. Su metodología fue descriptiva y el tipo de diseño no experimental es transversal. Se concluyó que el grado de usanza de las destrezas de gestión del conocimiento está en curso inicial, y que las experiencias para la adquisición y aprehensión de conocimientos están posicionadas en primer puesto a nivel bajo de desarrollo, luego mentoría y entrenamiento a nivel bajo de desarrollo, en tercer puesto políticas y estrategias de este tipo de gestión que se ubican a nivel bajo de desarrollo y en última posición las habilidades de comunicación e información a nivel naciente.

Finalmente, en este punto se recogió la investigación que Vega (2018), en su tesis bosquejó que su objetivo fue examinar la vinculación de la gestión del conocimiento e incremento corporativo de Mipymes exportadoras de calzado. Su metodología fue descriptiva. Se concluyó que hay una concordancia efectiva entre este tipo de gestión y el crecimiento institucional de Mipymes exportadoras de calzado. Demostró que hay alta dependencia efectiva que relaciona a gestión del conocimiento y el crecimiento corporativo.

También se encontró antecedentes internacionales así tenemos Osorno (2015), cuyo objetivo fue examinar el área organizativa del patrón de gestión de conocimiento del sanatorio Marco Fidel Suárez. Su metodología es de enfoque cualitativo y concluyó que dicha gestión e innovación son primordiales hacia la eficiencia, hacia las formas de regir la información institucional, con el conocimiento que produce el recurso humano, para así, fundar una gestión del conocimiento con visos a congeniar con la evolución empresarial, con el aprendizaje institucional adscrito a un estándar de gestión del conocimiento, de ahí que, la gerencia institucional creará un patrón de gestión del conocimiento encaminado a manipular para motivar y generar la participación de todos.

En otro aporte se ubicó la idea de Grützner (2019), cuyo objetivo fue examinar el proceso del aprendizaje organizacional y la gestión del conocimiento en el Instituto Cultural Colombo Alemán en Bogotá (ICCA). Su metodología fue de estudio de caso y concluyó que aprendizaje organizacional y gestión de conocimiento son dos concepciones que no cumplen ningún rol trascendental en las políticas de la empresa. Además, dicho instituto se muestra como un sitio sostenible que impulsa el aprendizaje en clientes y miembros. Los miembros del instituto aprenden de modo práctico (Learning-by-doing) solo hasta el punto de saber ejecutar sus tareas principales. Pero no trabajan con sus empleados el tema de las preguntas estratégicas como visión, misión y objetivos de integración de calidad.

También se consideró a Vilarino (2015), quien planteó como objetivo emplear un patrón hacia el ascenso de la gestión de destrezas, competencias y talentos procedente de los procesos de enseñanza-aprendizaje. Su metodología fue descriptiva y transversal. Se concluyó que la mayoría de los docentes afirmaron tener un conocimiento escaso sobre la gestión de conocimiento, de los cuales la mayoría tenía una experiencia docente entre 5 y 10 años. La herramienta más examinada entre los educadores de esta investigación fue el mapa conceptual con menos de 5 años de experiencia. Así también, la herramienta informática más conocida fue cmap tools en la práctica educativa que sirve para hacer mapas conceptuales.

Igualmente, Pérez (2016), tuvo como objetivo examinar y describir elementos que benefician las experiencias de gestión del conocimiento en instituciones públicas con un análisis en disímiles establecimientos para concretar un estándar o patrón de evaluación de componentes estratégicos, de infraestructura y culturales. Su metodología fue descriptivo-exploratorio. Se concluyó que logró su objetivo, el cual fue conocer componentes, factores, asociados y beneficios percibidos sobre la gestión del conocimiento, habiendo generado algunas recomendaciones para potencializar el triunfo de las iniciativas de esta gestión en el área pública.

Asimismo, se difundió la proposición de Sanz (2017), quien planteó como objetivo examinar el asunto de la pyme que decidió invertir en instituir online por completo procesos formativos y notar si logra asimismo utilizarlo para crear explícitos en estos procesos sobre “saber hacer” de la institución. Su metodología fue de estudio de caso. Se concluyó que es viable establecer en la institución un sistema formativo eLearning sin excesivas resistencias al tener los trabajadores un dictamen propicio del mencionado modelo formativo y que se debe recurrir a un vídeo de base formativa y el conocimiento, amparado en un informe adicional, asimismo, no se halló en la institución una orientación explícita de la gestión del conocimiento, no obstante, las instalaciones tecnológicas existentes son favorables para instaurarlo.

A manera de marco referencial sobre la gestión del conocimiento, este estudio se basó en el marco teórico, por el cual se podrá conocer las variadas definiciones, teorías, características, tipos y complementos de la gestión del conocimiento, que fueron expresados por los sucesivos autores: Para conocer mejor en base a los avances sobre la definición de la gestión del conocimiento, precisamos a Hurtado (2017) quien lo definió como un proceso donde maneja, administra y aprovecha el caudal de información de la institución. Con esa intención, es obligatorio sistematizar, formar y reorganizar el capital intelectual, que cobra vida en virtud del conocimiento que ostenta toda persona que trabaja en una institución. Por otra parte, es cardinal hacer extensible el proceso hacia las labores que forjan información internamente en las instituciones, de manera que sea utilizable para beneficio del establecimiento.

Por otro lado, según Loon (2019), propuso que a un determinado nivel en este caso se observó que teniendo un nivel medio, la cultura organizacional y el aprendizaje humano permiten un flujo continuo de creación de conocimiento, mientras que las teorías de sistemas y sociotécnicas defienden el diseño holístico que refuerza los componentes arquitectónicos, afirmados por un liderazgo transformador para estimular la innovación en las instituciones que buscan realizar mejoras a nivel institucional con un alto grado de compromiso.

Con respecto a North y Kumta (2018) propusieron que la gestión del conocimiento permite a individuos, equipos y organizaciones enteras, así como, redes, regiones y naciones crear, compartir y aplicar de forma colectiva y sistemática, el conocimiento para conseguir sus objetivos estratégicos y operacionales. Y contribuye a incrementar la eficiencia y efectividad de operaciones y por el otro lado cambiar la cualidad de competencia (innovación) instaurando una institución que aprende.

Además, tenemos la apreciación de Arpaci (2017) proponiendo que la integración de los servicios de computación en la nube se debe dar para procesos de gestión del conocimiento, creación, recuperación, almacenamiento, uso compartido y aplicación. La implementación de servicios de computación en la nube hacia el conocimiento es también tarea pendiente.

En el ámbito escolar, Acevedo et al. (2020) comprobaron que es útil de realizar un diagnóstico previo para contextualizar el panorama de la intervención y generar mapas de conocimiento orientados a sensibilizar sobre los procedimientos institucionales como mecanismo de explicación y apropiación de conocimientos relevantes. Así también, Gutiérrez (2019) demostró que la gestión del conocimiento se ve como una forma de liberar el efecto totalizador y unificador del conocimiento científico y tecnológico perdiéndose la tríada, compuesta de entendimiento, pensamiento crítico y sabiduría, que era la esencia de la actividad educativa hasta el surgimiento de la sociedad postindustrial. En ese sentido, Correa-Díaz et al. (2019) encontraron que la gestión del conocimiento ayuda a resolver problemas educativos en la economía global actual, también se pueden obtener mejores codificaciones, planes de estudio y estructuras educativas gracias a aquella. Además, ayuda a reducir costos, contar con nuevos servicios para los estudiantes y lograr estilos de enseñanza, así como implementar consultorías y aprendizajes personalizados.

Sobre la ciencia de los archivos nos explicaron Dos Santos & Krawszuk (2020) para quienes de los datos se extrae información confiable a través de sus registros, con el fin de contribuir a la toma de decisiones, fomentar la innovación y desarrollar la ventaja competitiva. La reutilización de la información contenida en los archivos permitió a los empleados racionalizar las actividades para la eficiencia administrativa agregando valor organizacional.

Sobre innovación González & Álvarez (2019) encontraron que epistemológicamente, la gestión del conocimiento es uno de los activos más valorados en la actualidad en las organizaciones, y a la innovación abierta como tendencia que depende de la experiencia de terceros para aprovechar el conocimiento. Al emplear la revisión documental, a través de documentos y bases académicas, se concluyó que la capacidad de innovación conduce al desarrollo de nuevos tipos de conocimiento. Sobre este punto tenemos a Sales et al. (2019) quienes validaron modelos de referencia de gestión y lo compararon con un software ya ofrecido en el mercado, para proponer una idea de sistema de gestión (IMS) que proporciona una solución de gestión práctica y real que se puede utilizar de forma eficaz. Para superar algunas de las barreras para compartir ideas y sugerencias, también se propuso un sistema de puntuación, premios y recompensas a los empleados que decidan contribuir al apalancamiento de la innovación organizacional.

A nivel integral, Correa et al. (2019) comprobó que la gestión holística del conocimiento aborda todas las dimensiones críticas para su éxito, sugiriéndose el análisis de otros modelos, así como el desarrollo de un modelo con este alcance. Así mismo, Aramuni et al. (2019) encontraron que en 14 estudios se elaboró un mapa de la investigación en el área y se identificaron los temas más y menos investigados, señalando que la mayoría de los estudios se enfocan en investigar cómo las prácticas, herramientas y técnicas de las llamadas metodologías ágiles se pueden utilizar para mejorar y apalancar la gestión del conocimiento organizacional por lo que hay que investigar la filosofía y, sobre todo, el pensamiento que antecede a los métodos ágiles, aplicados a la gestión del conocimiento.

A nivel de estudios superiores Rodríguez-Montoya & Zerpa (2019) comprobaron que en el contexto específico de los programas educativos, los resultados empíricos confirmaron la validez del modelo teórico cuyas prescripciones permiten el desarrollo e implementación de sistemas de gestión del conocimiento. De esta manera, esta investigación contribuye a reducir las brechas teóricas de la gestión del conocimiento en el contexto específico de los programas del ámbito educativo. Además se estableció con García, Motta & Ariza (2019) que se puede establecer modelos predictivos con el fin de establecer el abordaje de un modelo predictivo de gestión del conocimiento en educación virtual que permita conocer el comportamiento futuro de los estudiantes que acceden a cierto estudio virtual.

Por último, tenemos que señalar que la gestión del conocimiento es también llamada Knowledge Management, el cual es un concepto aplicado a organizaciones refiriéndose a la creación y administración de un ambiente que fomente el conocimiento ya se ha generado compartido o aprendido todo en beneficio a la institución. De la misma manera, Masa'deh (2016) propuso que la estructura organizacional es factor preponderante para facilitar el flujo de conocimiento en organizaciones a través del uso de políticas organizacionales, procesos y sistemas de recompensas e incentivos que determinan cómo se accede al conocimiento y fluye por toda la organización.

Dentro de la gestión del conocimiento tenemos lo citado por la autora Prieto (2003), la gestión del conocimiento está conformada por 4 subcategorías. De acuerdo a ello se definirán de la siguiente manera:

Los sistemas y tecnologías de la información es explicitada por Ramírez (2009), quien propuso que eran necesarias pero no deben ser el pilar fundamental sobre el que se sustenten los procesos de creación y transferencia de conocimiento. Implica el uso extensivo de tecnologías disponibles (bases de datos, sistemas de investigación avanzados, sistemas de comunicación sofisticados), e implica combinar información interna y externa de la empresa y convertirla en conocimiento para la acción. Según ello, la tecnología deja acceder a ingente cuantía de información para incursionar a nivel político, económico, entretenimiento y causar el progreso de los servicios.

Si bien es cierto este sistema introduce un acumulado de herramientas nuevas para el aprendizaje de nuestras instituciones al proveernos la acumulación, retención, transformación y combinación de datos que pueden llegar a ser conocimiento de cómodo acceso para la UGEL N° 16 al cual según experiencia es necesario, pero no suficiente.

La vigilancia del entorno según lo citado por Guevara (2017), propuso que ello gravita en la observación externa llegando a determinar el porvenir de empresas, en áreas medioambientales, culturales, sociales, legales, agrupados al contexto de la competencia.

De otro lado, Prieto (2003), al explicarnos sobre la vigilancia del entorno lo definió como el esfuerzo extendido por inspeccionar y prescribir el medio organizativo a través de la adopción y el examen de información, de origen externo e interno, con anticipada aceptación de la prioridad de vigilancia. Regularmente, vigilar entornos es figurativamente crear un radar para ver sistemáticamente el mundo y conseguir visos de tendencias y hechos que pasan en el hábitat organizativo. En lo cual, este componente de soporte involucra la búsqueda, captación y agregación de información trascendental, en el intento de alcanzar sentido y dar razón a cuáles son esos sucesos, situaciones y relaciones del espacio de actuación de la institución que son notables desde una perspectiva estratégico, y del discernimiento mueve a la dirección en la labor de precisar las futuras trayectorias de acción.

Los procesos de planificación estratégicos, lo explicó Galindo (2018), quien definió sobre los procesos de planeación estratégica que se debe ejecutar a partir del marco sistémico de integración, quiere decir, que a los colaboradores y áreas institucionales deberían exigir coordinación y marchar en un solo rumbo de conocimiento sin rémoras de información. Es preciso aprender encontrando el mejor provecho, reflexionando en las estructuras cotidianas tendientes a inmersión en proposiciones arriesgadas tendientes a adjudicarse cambios que de forma recíproca con las partes alcancen competencia y sobrevivir en la distracción amenazadora de los mercados presentes.

En esta misma línea para Ojeda et al. (2016), lo refirieron como un agregado de trabajos que deben ser avanzadas para lograr los objetivos estratégicos, lo que supone definir y priorizar los problemas a resolver, plantear soluciones, determinar los responsables para realizarlos, asignar recursos para llevarlos a cabo y establecer la forma y periodicidad para medir los progresos. Con un plan estratégico respetando nuestros objetivos a largo plazo para crear estrategias y al tiempo las acoplamos con estrategias en materia de responsabilidad social empresarial podremos no solo obtener beneficios de modo interno sino también dar una mejor calidad de vida a nuestra comunidad que nos rodea.

Los sistemas de medición y evaluación según lo referido por Tello (2019), quien lo definió como un proceso para valorar el rendimiento integral del trabajador, recalando que la persona no es competente para toda actividad y que todas las clases de tareas no son de su importancia. Motivar a la persona si mediará en el alto perfeccionamiento de sus competencias. El sistema de evaluación adoptada será confiable, válido, efectivo y aceptado entre los integrantes. Las evaluaciones de los trabajadores, dejan tomar conocimiento de la situación de los empleados como de detección de errores, debilidades y entrapamientos en la exploración de lograr los objetivos de la institución. Con estos índices se retroalimentan y corrigen errores para la continua mejora del grupo involucrado.

Podemos decir que la gestión del conocimiento tiene un impacto positivo en el desempeño de las instituciones educativas, principalmente en aspectos relacionados con el cumplimiento de objetivos establecidos y capacidad de adaptación a los cambios.

En este sentido, Lucas et al. (2020) al evaluarlo encontraron un buen nivel de competencia en las fases iniciales de la gestión de la información y la gestión de la tecnología, media en la transformación de la información en conocimiento y escasa en el correcto procesamiento de la gestión del conocimiento en su más alto nivel. La satisfacción es moderada en las habilidades requeridas y alta en las competencias clave, incluso sin adquirirlas por completo. Sobre el desempeño acotaron Araya-Guzmán et al. (2019) que existen relaciones significativas entre los elementos del modelo de gestión del conocimiento propuesto, y que el uso del conocimiento afecta el desempeño organizacional.

Se deduce que esta última dimensión es para valorar, de manera formal, la exactitud del logro de metas, la garantía de sus quehaceres sobre prestación y competencia que agrega, motivando la retroalimentación que optimiza su conducta y resultados. Permite el reconocimiento de cómo funcionan las actividades de las áreas organizativas o funciones de la UGEL N° 16 de nuestra unidad de análisis y demostración de las cotas de rendimiento alcanzados con relación a la finalidad acorde al contexto actual de la pandemia del COVID-19.

La evaluación como lo plantea Escorza (2018) es una faceta muy relevante, posee un gran potencial para fortalecer y mejorar diversos aspectos de la calidad. Mientras que Passone et al. (2020) proponen que la evaluación tiene el objetivo de diagnosticar el dominio de las habilidades. Seguidamente Pascual (2018) estudió la relación entre la evaluación y la calificación como herramienta de aprendizaje es revisada desligando la autocalificación de la autoevaluación. Por otro lado Jiménez (2019) cuestiona la solidez epistemológica de su definición, además, se destaca la necesidad de analizar la base del concepto de evaluación así como sus objetivos. Mientras que Cerda (2019) aporta que las experiencias evaluativas internacionales coinciden en que se reconoce la evaluación como un proceso que presenta deficiencias y que dificulta el proceso del que aprende. En cambio Álvarez-López et al. (2020) creen que la evaluación es hoy una de las principales preocupaciones de los países desarrollados. Esta preocupación radica en mejorar la calidad de los sistemas de aprendizaje y la sostenibilidad de las políticas públicas. Por el contrario Remolina-Caviedes (2020) concluyó que la evaluación como forma mediadora carece de par antagónico y en consecuencia de control por oposición.

Desde otra perspectiva Baldomero et al. (2018) propone un constructo de evaluación de calidad como una pirámide de cinco vértices o representación pentadimensional. En el centro el reconocimiento de la formación para la empleabilidad y a partir de esta base, las herramientas de evaluación se tendrían que configurar en las dimensiones: diseño de aprendizaje, comunicación-interacción, planificación-gestión, niveles de accesibilidad y metodología de aprendizaje. Del cual Bertomeo et al. (2018) concluye que las sociedades exigen altos niveles de calidad, que aseguren los resultados óptimos de los procesos de formación. En función a ello Zacarias (2018) deduce que la implementación y expansión de herramientas de evaluación del aprendizaje en América Latina se ha convertido probablemente en la política educativa más destacada de los gobiernos como respuesta a esta demanda de transparencia, junto con la necesidad de encontrar posibles explicaciones a los resultados. En relación a ello Martínez et al. (2018) confirmaron sus estudios previos y aceptaron la hipótesis básica de que la evaluación continua sí tiene un efecto positivo en el aprendizaje.

Sobre la evaluación formativa Elizondo & Fonseca (2018) propusieron que favorece el proceso de enseñanza aprendizaje. Mientras que para Gallardo-Fuentes et al. (2018) es todo proceso de evaluación cuya finalidad principal es mejorar los procesos de E-A que tienen lugar. Del mismo modo Del Pozo & De la Calle (2018) concibieron la evaluación formativa en un sentido amplio, de conllevar a la obtención de feedback temprano, frecuente y encaminado a la mejora. Complementando lo anterior Fraile et al. (2018) proponen como estrategias de evaluación formativa a la coevaluación desde la perspectiva de los observadores externos y la autoevaluación desde el propio estudiante. Así también Saiz-Linares & Susinos-Rada (2018) concluyeron que es importante el papel de la evaluación formativa y de la retroalimentación para favorecer los procesos reflexivos. Sobre la evaluación docente Arroyo & Barbera (2016) propuso que tienen que desarrollar evaluaciones a muy gran escala y contar con un financiamiento que permita operativos que atiendan a decenas de miles de maestros en cada aplicación. Y finalmente Ruze et al. (2020) encontraron que la evaluación holística es un enfoque más reflexivo y práctico para evaluar el desempeño y que ayuda a formar la actitud de aprendizaje adecuada y mejorar el rendimiento.

III. METODOLOGÍA

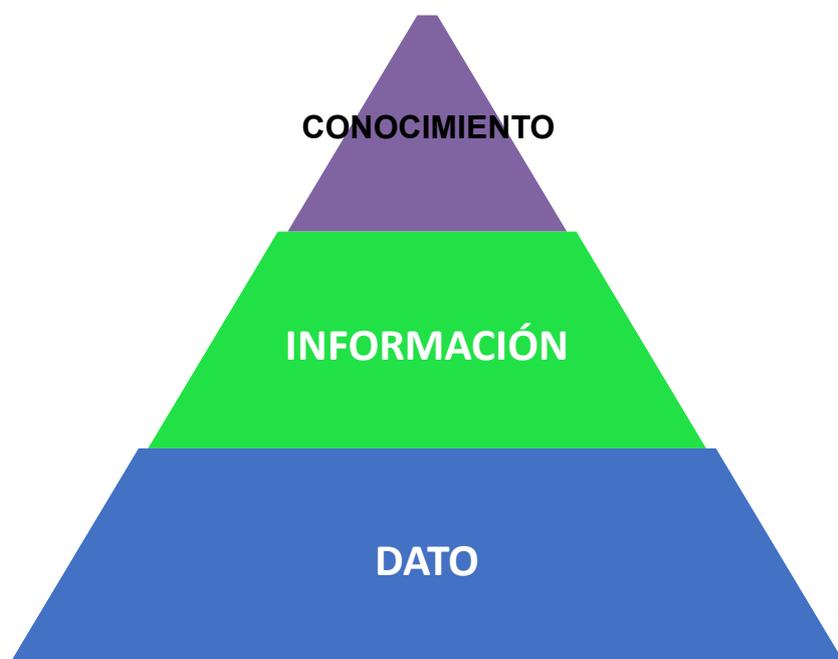
3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio se ha trazado desde un inicio como una investigación cualitativa. La investigación es de tipo básica con análisis de las observaciones porque se desenvuelve el conocimiento a través de lo intangible para solucionar problemas del mundo real. Debido a que el enfoque que se aplicó fue el cualitativo; se realizó la recogida de datos e información selecta no numérica, para después encontrar en el análisis, las respuestas a los enigmas, creencias, posibles dilemas y probarse las hipótesis establecidas en la investigación con antelación.

Esta Investigación pura según Reyes y Boente (2019) buscan aumentar la teoría, por lo tanto se relaciona con nuevos conocimientos, información y datos, de este modo no se ocupa de las aplicaciones prácticas que puedan hacer referencias a los análisis teóricos. Así como propone Baena (2017) al sostener que desarrolla la disciplina en abstracto y con los principios generales.

Figura 1

Clasificación Gnoseológica



Nota: Elaboración propia

Como se puede notar se empleó el diseño fenomenológico para esta investigación. Hernández y Fernández (2015) plantean que los diseños fenomenológicos, en el cual se amparan con experiencias subjetivas individuales de los colaboradores, se pretenden conocer las apreciaciones personales con significado del fenómeno.

Para ello se empleó los artículos de revistas científicas que a criterio de Herbas y Rocha (2018) contienen una firme base teórica caracterizada por un tratamiento crítico de conceptos y modelos y están escritos por otros investigadores especialistas en el área e incluyen una revisión de literatura.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Las categorías que se establecieron en el estudio son: la vigilancia del entorno, sistemas y tecnologías de información, procesos de planificación estratégicos y por último los sistemas de medición y evaluación. Las subcategorías que se proponen en el presente estudio son: manejo de recursos, información, colaboración, tecnologías, inversión, comunicación, percepción, compromiso, reflexión, estrategia, desempeño, calidad, satisfacción, presupuesto y resultados. Mientras que la matriz de categorización no será tratado en este acápite ya que lo encontraremos en los anexos.

Figura 2

Componentes de la Gestión del Conocimiento



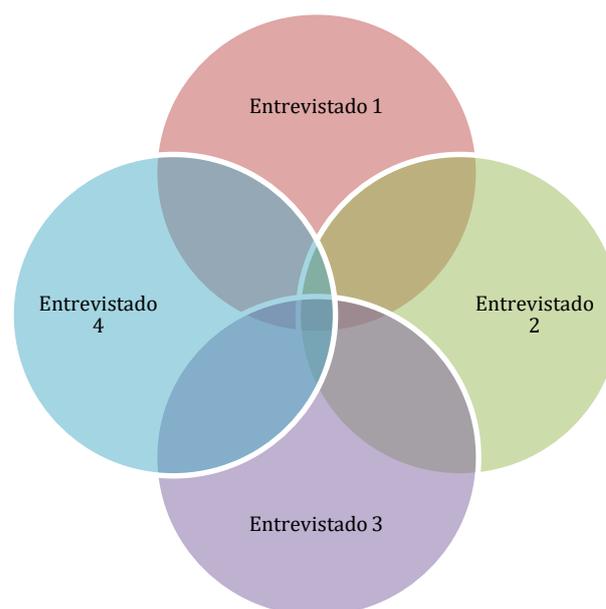
Nota: Elaboración propia

Incidiremos en lo propuesto por Pee & Kankanhalli (2016) quienes corroboraron que la gestión del conocimiento es un recurso físico que se refiere a la disponibilidad de tecnología de la información y la comunicación que facilita la captura, intercambio, aplicación y creación de conocimiento. La tecnología es un facilitador clave y las iniciativas modernas generalmente implican la implementación de tecnologías como repositorios de conocimiento electrónicos, directorios de expertos y foros de discusión.

La tecnología puede proporcionar una plataforma virtual para que se lleve a cabo la gestión del conocimiento y proporciona eficiencia de una manera que no es fácilmente sustituible por otros recursos físicos, como los repositorios de archivos en papel. La inversión de gestión del conocimiento que no es de tecnología de información, se refiere a inversiones financieras no relacionadas con la tecnología para promover la gestión del conocimiento, como recompensas, capacitación y soporte técnico. Las recompensas pueden impulsar la gestión del conocimiento al motivar a los empleados a compartir conocimientos, mientras que la capacitación y el soporte técnico aseguran que los empleados tengan las habilidades relevantes.

Figura 3

Interacción de Participantes



Nota: Elaboración propia

3.3. Escenario de estudio

El escenario está constituido por la UGEL N°16 de Lima Provincias ubicada en la Av. Ferrocarril N° 488, del distrito de Barranca de la provincia de Barranca en la Región Lima Provincias. Todos los trabajadores pertenecientes a las oficinas principales dependientes de la UGEL N°16 de la unidad de análisis, forman parte del presente escenario ya que toman un papel muy importante en el desenvolvimiento y calidad de la educación de la región.

Por motivos de emergencia sanitaria hemos tratado de incluir al escenario teniendo en cuenta que los servidores públicos trabajan desde casa y algunos desde fuera de la región pero sobre todo a aquellos servidores que tienen a su cargo una labor doble como es el caso de los especialistas de educación de la UGEL N° 16 de Lima Provincias que trabajan a nivel administrativo y también a nivel pedagógico, teniendo experiencia tanto en campo y en oficina tomando decisiones concernientes a la calidad educativa.

3.4. Participantes

Cabe recalcar que nuestra investigación es de tipo cualitativo, dicho todo esto, en este caso la población para esta investigación es de 42. A partir de ello la presente investigación tuvo en la muestra un total de 4 servidores públicos sus representantes a los cuales pediremos entrevistar porque son tomadores de decisiones y perciben los problemas a nivel administrativo y pedagógico.

El presente muestreo es no probabilístico de tipo intencional, de oportunidad o por criterio toma en cuenta a las personas que toman decisiones importantes y que viabilizan las acciones a través de un trabajo cooperativo al cumplir funciones que convergen en lograr los objetivos institucionales que se establecen en su planificación. Según Vara (2012) este tipo de muestreo es de los mejores y más frecuentes en investigación científica.

Tabla 1*Características de los participantes*

Cargo	Participante
Jefe de área de gestión de personal	Entrevistado 1
Especialista de Educación	Entrevistado 2
Jefe de área de gestión de personal	Entrevistado 3
Especialista de Educación	Entrevistado 4

Nota: Elaboración del investigador

3.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Para el estudio se aplicó la técnica de entrevista. El instrumento que se aplicó en valorar la gestión del conocimiento fue la guía de entrevista basada en las categorías y subcategorías de este tipo de gestión. El instrumento está compuesto de un total de 5 preguntas que responden a los objetivos de la investigación, lo que permitió conocer la forma de trabajo de los entrevistados en relación al estudio. Una de ellas es para el objetivo general y las restantes para los objetivos específicos. Estos instrumentos nos permitirán acumular la información de nuestros entrevistados para realizar un adecuado trabajo de recolección, análisis y síntesis.

Al respecto Pérez (2016) propone que un correcto sistema de medición del desempeño deberá estar establecido y ser adoptado a través de toda la organización y no debería sólo limitarse a medir el conocimiento, la experiencia o el desempeño individual de los empleados. Consecuentemente, la falta de una correcta evaluación del conocimiento puede derivar en ignorancia respecto al valor que el conocimiento tiene, o podría ocurrir una duplicación de esfuerzos. Visto de este modo, a mayor conocimiento del entorno probablemente se reunirá mayores condiciones para la solución a los problemas.

Es esencial medir para asegurar que los objetivos trazados están alineados con la estrategia organizacional o bien para observar si necesitan ser alineados. Las métricas deberían mostrar aquellas áreas en donde se necesitan mejoras en la organización. En consecuencia, la medición podría demostrar mejoras en el desempeño global de la organización. Sin importar que dentro del campo de la gestión del conocimiento aún no se tienen estándares o procedimiento para medir el conocimiento dentro de las organizaciones.

3.6. Procedimiento

Se definió la realidad problemática y formulación de problema, con un marco teórico y objetivos. Para el proceso de recolección de la información del estudio a una muestra determinada en su realidad natural se realizó la entrevista de manera intencionada y sistematizada, que se desarrolló entre las características del contexto actual, aunamos a ello el análisis documental y la aplicación del análisis de datos que permitió realizar la triangulación para ello se tuvo como apoyo la guía de entrevista así como determinar los resultados con la interpretación de respuestas teniendo en cuenta sus afirmaciones y creencias dentro del ámbito real así como se cumplió con todos los protocolos de salud correspondiente al contexto que se vive en la actualidad. La guía expresó las categorías y subcategoría que permitieron conocer sus apreciaciones y comportamientos de los entrevistados.

También se incidió en analizar las tecnologías de la información (TI) como lo demostraron Rossetti & Morales (2007) quienes plantean que hay empresas que creen que adquirir e implementar herramientas y procesos basados únicamente en tecnología sería suficiente para calificarlas como orientada a la gestión del conocimiento, siendo un gran error. Estas tecnologías respaldan el análisis de mercado y la toma de decisiones, desarrolla e implementa tecnologías que apoyan el mapeo, la extracción, la codificación, el modelado, la disponibilidad, el intercambio de conocimientos y la comunicación empresarial. Dichas tecnologías son un factor estratégico para la competitividad y la supervivencia de las empresas. Han de tener cuidado para evitar cometer el error de juzgar que la tecnología de la información es la solución para el éxito de las organizaciones.

3.7. Rigor Científico

El estudio emplea los conocimientos más actuales sobre la categoría a investigar recopilados de tesis, revistas indexadas entre otros además abarca la teoría de sistemas, la teoría de gestión pública y la teoría de las tecnologías de la información. Entre los criterios que se utilizó en esta investigación como rigor científico tenemos a la objetividad, transparencia, confiabilidad, análisis, síntesis y juicio crítico.

La objetividad se cumplió en el trabajo porque no se indujo hacia otros temas, no se trató de disuadir o persuadir al entrevistado, no se buscó imponer una perspectiva sobre el tema y se tuvo mucha consideración en sus declaraciones. La transparencia se muestra en el trabajo porque se declaró las fuentes empleadas y existe falta de conflicto de intereses por parte del investigador. La confiabilidad se cumplió en el trabajo porque la información obtenida es de personas que han tenido una carrera meritoria así como los autores que se han empleado para el estudio. El análisis se cumplió en el estudio porque se trabajó disgregando en base a objetivos específicos y se realizó un trabajo de separación de datos para su estudio. La síntesis se muestra cuando se realiza el diagnóstico de lo vertido por los entrevistados y se propone en las conclusiones y por último, el juicio crítico se da cuando se establecen las sugerencias y propuestas.

Caracteriza a la investigación su objetividad como lo planteó Galán (2016) buscando la verdad independiente de la escala de valores y el criterio del investigador. También es fáctico porque se refiere a los hechos. Para llevar a cabo un trabajo de investigación el investigador cuenta con gran variedad de métodos para diseñar un plan de recolección de datos como propone Maldonado (2015) al establecer que los métodos varían de acuerdo con cuatro aspectos importantes: estructura, confiabilidad, injerencia del investigador y objetividad.

A su vez se incorpora los conocimientos planteados por los especialistas en gestión del conocimiento de los cuales destaca la autora Isabel Prieto muy reconocida en el ámbito científico para nuestras categorías ya que es más a propósito para la presente investigación. Las diferentes interpretaciones que se han realizado de la gestión del conocimiento están basadas en el marco teórico por cuanto es un sector de las ciencias de la gestión y la administración.

Se trabaja a nivel de la teoría de conocimiento y también de la calidad como lo explican Tarí & García (2009), quienes proponen para medir la gestión de la calidad con las categorías como liderazgo, planificación, gestión de personas, gestión de procesos, información y análisis, enfoque al cliente, gestión de proveedores y diseño del producto. Estas categorías sirven de apoyo a los investigadores que quieran estudiar ambos sistemas y las relaciones entre ellos. A su vez, sirven de ayuda para los directivos para que conozcan cómo desarrollar la gestión de la calidad y cómo crear, transferir y aplicar el conocimiento.

3.8. Método de análisis de información

Se empleó el método de triangulación de datos ya que según Vara (2012) los datos deben ser cruzados de tal forma que se muestra una visión integrada y coherente de información. La presentación de los resultados es un tópico diferente de discusión de los resultados, por eso van separados en la estructura de la tesis ya que, emplean procedimientos y categorías de análisis y síntesis distintos.

Existe consistencia lógica porque la investigación se ha basado en la gestión pública, la teoría de sistemas, la teoría de conocimiento y en la gestión del conocimiento. Posee credibilidad porque se empleó las teorías de los científicos de los últimos años que tienen gran influencia en la comunidad científica. La auditabilidad es plausible ya que posee la relación bibliográfica de los teóricos con las categorías y subcategorías, complementado con la información que posee la Unidad de Gestión Educativa Local N° 16 de Lima Provincias en sus bases de datos.

3.9. Aspectos éticos

Los criterios para la ética están basados en la confidencialidad al reservar la identidad de los entrevistados, la aceptación de un liderazgo transformador (Responsabilidad), también en que las instituciones están en una mejora continua (Compromiso) con sus propias normas (Autonomía), ser transparente con los resultados, citar al autor con la norma APA e impartir una actitud de buen trato (Respeto) y aprendizaje entre las partes (Justicia y Equidad). Es conocida además que la labor docente está impregnada en una formación en valores que es correspondiente con la educación en valores que impulsa el Estado.

Sobre este punto, Carrasco & Porta (2013) establecieron los principios de equidad y reconocimiento del esfuerzo y los méritos de cada miembro de la organización, el fomento de la confianza en y entre los miembros de la organización, como un requisito para delegar en ellos la autonomía necesaria en el trabajo cualificado, y obtener la cooperación en la creación de conocimiento, seguidamente el principio de congruencia entre los objetivos de la empresa y los objetivos e intereses de los trabajadores que llevan a cabo la creación de conocimiento que son la base para lograr niveles adecuados de formalización y centralización de la toma de decisiones, las políticas y prácticas de recursos humanos por el cual contratar personal con la cualificación necesaria, adecuada formación (interna y externa), evaluación en base a resultados grupales, y asegurarla retención y permanencia en la empresa, por último la importancia de los equipos de trabajo. Es básico por el contexto que crean para compartir conocimiento tácito y explícito. Es aconsejable que sean multifuncionales, se autogestionen y formen organizaciones paralelas.

Cabe recalcar que la investigación es de tipo cualitativo en el cual puede variar nuestra muestra debido al rumbo que recorre dicha investigación. En nuestra investigación la muestra es no probabilística de tipo intencional, perteneciendo al subgrupo de la población por medio del cual depende de las cualidades de la investigación, así como, debemos hacer hincapié en que las muestras cualitativas se caracterizan por poder ser por conveniencia o interesada.

Se puede acotar que en las tesis cualitativas se opta por un determinado número de muestras según los propósitos y los criterios del investigador que subyace en la investigación, el muestreo, dicho de este modo, viene a ser por conveniencia. En conclusión, desarrollaremos la técnica de muestreo no probabilístico, y a su vez, no aleatorio. En conclusión el estudio se realiza con fines académicos.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se presentan a los entrevistados que fueron considerados para el presente estudio. La entrevista recoge información relevante, sobre la gestión del conocimiento en el cumplimiento de las políticas educativas de la UGEL N° 16.

En relación al objetivo general sobre describir de qué manera la gestión del conocimiento favorece el crecimiento institucional de la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020 y respecto al análisis de los resultados en las entrevistas, se puede apreciar que los entrevistados consideran de suma importancia la gestión del conocimiento en las UGEL de Lima Provincias y que favorece el crecimiento institucional, sin embargo, las acciones que se ejecutan es deficiente, partiendo por los escasos recursos humanos, económicos y logísticos e infraestructura que permitan realizar los trabajos en materia de gestión del conocimiento a un nivel de alta complejidad, sumado a ello no existe una adecuada articulación principalmente entre la DRELP, las UGEL y las I.E.

Considerando que Lima Provincias tiene una población de cerca de 963 mil habitantes y Barranca con 18,317 habitantes, el personal administrativo que concentra la DRELP y en particular las UGEL, son insuficientes para una adecuada labor por lo cual la gestión del conocimiento pueda contribuir, por otro lado, a pesar que se realizan las reuniones, se da por cumplimiento a la ley siendo más por formalidad que de planificación, acción y ejecución de la misma que no es aprovechada para acumular conocimiento hacia un masivo incremento del capital intelectual.

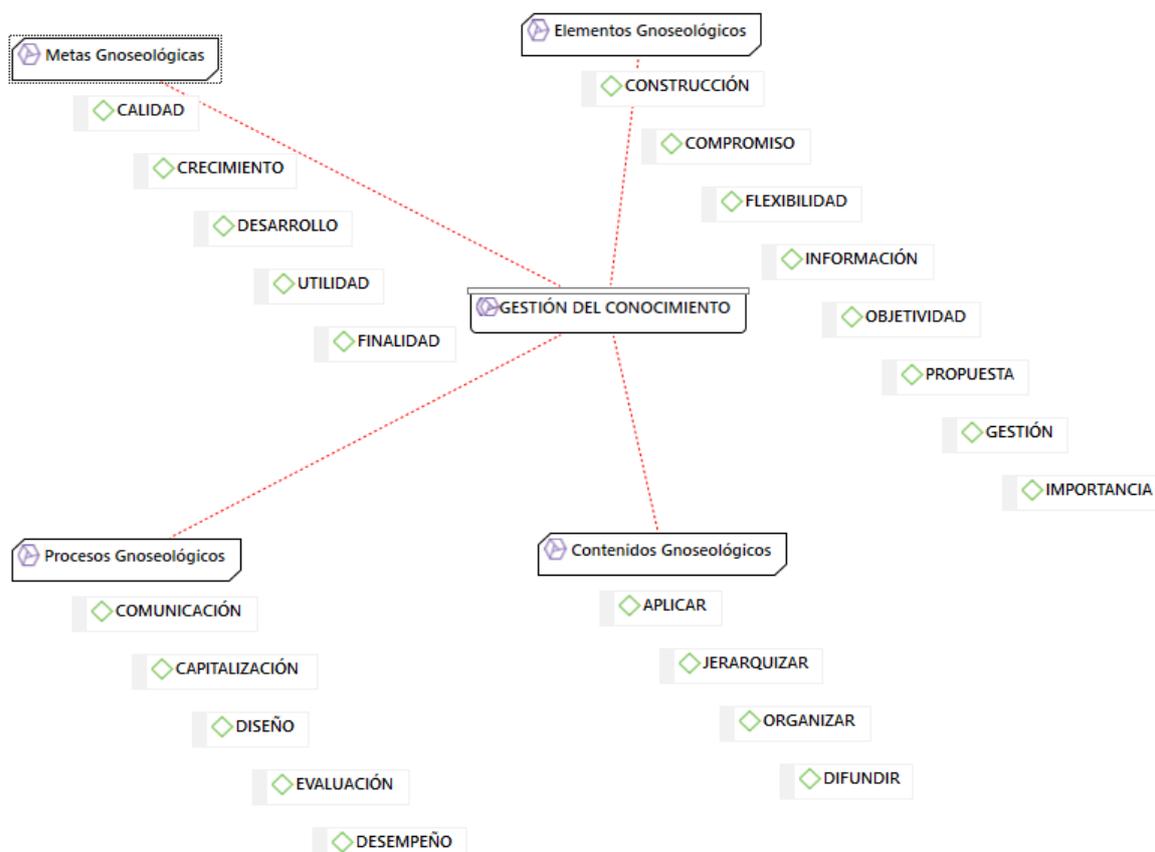
Por otro lado, la llegada de venezolanos principalmente ha permitido aumentar la población en el Perú y en particular la cobertura estudiantil en el cual se pueden plantear alternativas de solución con una gestión del conocimiento tanto para los padres como para la institución y debido a la pandemia también tenemos que 200 mil estudiantes han migrado de las instituciones educativas privadas a las públicas incrementando aún más el servicio a nivel estudiantil.

En este sentido, Hurtado (2017) indica que es obligatorio sistematizar, formar y reorganizar el capital intelectual que cobra vida a partir del conocimiento de toda persona que trabaja en una institución. Por tanto, el proceso en el que gestiona y utiliza el flujo de información de la institución es considerado importante, como lo señala North y Kumta (2018) quienes sostuvieron que la gestión del conocimiento permite a individuos, equipos y organizaciones enteras, así como, redes, regiones y naciones crear, compartir y aplicar de forma colectiva y sistemática, el conocimiento para conseguir sus objetivos estratégicos y operacionales. Del mismo modo, Acevedo et al. (2020) encontraron útil hacer un diagnóstico anterior para contextualizar el panorama de la intervención y crear mapas de conocimiento para dar a conocer los procedimientos institucionales como mecanismo para explicar y adquirir conocimientos relevantes. Este sistema introduce una colección de nuevas herramientas para el aprendizaje de nuestras instituciones, ya que nos permite recoger, almacenar, transformar y combinar datos que pueden convertirse en un conocimiento de fácil acceso para nuestra UGEL N° 16.

Además, con García, Motta y Ariza (2019) se determinó que se pueden crear modelos predictivos para establecer la aproximación de un modelo a la gestión del conocimiento en educación virtual, lo que permite conocer el comportamiento futuro de los estudiantes que accedan virtualmente a determinados estudios. En definitiva, la gestión del conocimiento ayuda a resolver problemas educativos de la economía global actual, gracias a los cuales también se pueden conseguir mejores codificaciones, planes de estudios y estructuras educativas. Además, ayuda a reducir los costos, proporcionar nuevos servicios a los estudiantes y lograr estilos de enseñanza adecuados, así como implementar asesoramiento y aprendizaje personalizado. Para superar algunas de las barreras para compartir ideas y sugerencias, también se propone un sistema de puntuación, premios y recompensas a los empleados que decidan contribuir al apalancamiento de la innovación organizacional lo cual motivaría aún más a la implementación de una mejor gestión del conocimiento que aún está en etapa inicial.

Figura N° 5

Componentes de la Gestión del Conocimiento



Nota: Elaboración del investigador

En relación al objetivo específico sobre describir la vigilancia del entorno respecto de la gestión del conocimiento en la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020 y respecto al análisis de los resultados, los entrevistados aseguran que debe ser más efectiva la vigilancia del entorno en la gestión del conocimiento en las UGEL de Lima Provincias, siendo uno de los factores la validez de la información externa e interna, sumado a ello la búsqueda de innovación y calidad del servicio, así como, la concentración de mayor información se da en las reuniones al compartir las experiencias y es justamente donde existe el mayor porcentaje de la búsqueda de soluciones, entre otras, por otro lado en estas reuniones existe otro factor que impide la concreción de las soluciones que es la falta de accesibilidad a información adecuada al contexto debido a que las realidades de las zonas rurales y urbanas son muy disímiles.

La UGEL N° 16 de Lima Provincias políticamente está dividido en varios distritos de los cuales tenemos instituciones educativas urbanas y rurales y por su extensión territorial no se puede atender de manera eficiente y oportunamente, además el conocimiento de las responsabilidades por parte de los servidores públicos es deficiente sumado a esto la falta de capacitación al personal y no tener al funcionario idóneo que reúna los requisitos y conocimientos para conjuntamente liderar la gestión del conocimiento, llevando esta situación a realizar acciones como correcciones a algunos procesos que pudieran estar significando nudos críticos. El trabajo descoordinado y la falta de compromiso en materia de gestión del conocimiento pueden revertirse con la vigilancia externa e interna permanente, ya que ello contribuye, a aprender a aprender permanentemente en el logro de las metas de la UGEL.

Los entrevistados afirman en su mayoría que en las UGEL de Lima Provincias es oportuna la acción de vigilancia del entorno, debido a búsqueda permanente de la consecución de las metas trazadas en las UGEL. Por otro lado, es deseable actuar de manera preventiva en el tema de seguridad de la información mediante la vigilancia del entorno, eso conlleva a trabajar buscando y creando información sobre el ámbito educativo, cultural, inculcando valores en los jóvenes que están en formación, de manera que podamos crear una sociedad más justa y combatiendo al antivalor en una dimensión extremadamente perjudicial a la sociedad que tanto la padece como lo es la corrupción. No debe haber dudas en concebir que los padres de familia son los responsables de contribuir y brindar soporte en valores a sus hijos, así como en los colegios a través de la Educación deben fortalecer la conducta y respeto de forma positiva en los estudiantes siendo esta una tarea pendiente frente a la sociedad tan cambiante. Los entrevistados propusieron que la vigilancia del entorno debe permitir conocer la realidad interna y externa circundante y sus aportes deben estar en función a la creatividad, inventiva y calidad del servicio lo que devendrá en la mejora de la institución.

A modo de discusión, en los estudios de Osorno (2015), su objetivo fue examinar el área organizativa y demostró que la gerencia institucional debe crear un patrón de gestión del conocimiento encaminado a manipular datos. Esto permitirá motivar e incentivar la participación de todos, en ese sentido, la vigilancia del entorno cobra un papel importante, cuidando de la seguridad de dichos datos y buscar que sea innovador para una mayor utilidad. Tal como lo afirma Guevara (2017), quien sostuvo que la vigilancia gravita en la observación externa llegando a determinar el futuro de las empresas en ámbitos ambientales, culturales, sociales y legales que se agrupan en el contexto de la competencia. Por tanto, la vigilancia es esencial para la eficiencia, para controlar la información institucional con el conocimiento que se producen con recursos humanos, con el fin de establecer una gestión del conocimiento que sea compatible con el desarrollo y que atribuya en el aprendizaje institucional, que tiene como objetivo la participación de todos. Mientras que los entrevistados le dan un fin orientado a la mejora de los servicios y hacia la innovación debido a la utilidad que brinda.

En relación al objetivo específico sobre describir los Sistemas y Tecnologías de la Información respecto de la gestión del conocimiento en la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020 y respecto al análisis de los resultados en las entrevistas, las expresiones de los entrevistados coinciden en que se debe mejorar en todos los sentidos a los sistemas y tecnologías de la información que es una tarea pendiente de las autoridades de Lima Provincias, principalmente de las instituciones que conforman la UGEL N° 16 de Lima Provincias. Esto debido a que no están haciendo lo suficiente en el tema de acelerar su masificación para que se pueda realizar un efecto multiplicador a gran escala, siendo una de las cosas pendiente fortalecer, mejorar, articular e incentivar la disminución de la brecha digital que cobra realce en esta época de pandemia no solo a nivel local y a nivel provincial, sino también a través de las redes educativas de todo el Perú. Las políticas públicas a este nivel son la base para erigir un cambio a nivel tecnológico y científico en las instituciones que llevan la gran responsabilidad de dirigir de la educación.

Por otro lado, los entrevistados manifiestan que se debe trabajar el tema de mejor tratamiento de la información para agilizar las tomas de decisiones, determinando con rapidez las necesidades y oportunidades de cada contexto extremadamente diverso e intercultural apuntando hacia poder hacer el uso eficiente de los recursos materiales y económicos, Por lo tanto, debe trabajarse los sistemas y tecnologías de la Información de forma estrechamente concatenada entre el gobierno central y el gobierno local así como el MINEDU, DRELP, UGEL e Instituciones educativas del ámbito urbano y rural con sus respectivas realidades que tienen postergadas las soluciones a sus problemas.

A modo de discusión, según lo establecido por Sanz (2017), quien planteó como objetivo invertir en instituir online por completo la gestión del conocimiento para procesos formativos y empelarlo para crear conocimientos explícitos en estos procesos sobre “saber hacer” de la institución. Lo importante es que las instalaciones existentes con una adecuada reestructuración son favorables para instaurar los nuevos sistemas y tecnologías de la información. Hay una congruencia en cuanto a que las tecnologías nos llevan al saber hacer y a su vez a cerrar la brecha digital propugnada por los entrevistados. Sí bien es cierto que el gobierno central a través del MINEDU está poniendo todo su esfuerzo para tratar de alguna manera cerrar esta brecha, aún se puede encontrar resistencia al cambio en diferentes áreas, sobre todo en los servidores públicos y docentes de la región a los que les falta poco para jubilarse.

En este sentido el Estado con todos sus niveles tanto local, regional y nacional están llamados a participar con políticas de un largo plazo a continuar implementando las nuevas tecnologías que con el paso de los años vienen evolucionando inclusive la vida misma con el trabajo remoto en estos tiempos. Estas nuevas tecnologías incluidas las que se emplean para la gestión del conocimiento acortan la distancia y el tiempo, pero los directores de UGEL deben dar la iniciativa de su uso e incorporarlas en la evaluación de su personal y el Estado con esta tarea pendiente debe apoyarlo en la creación de un sistema informático que unifique a las instituciones con sus aportes en materia de gestión del conocimiento para que las demás instituciones del rubro puedan contextualizarla y aplicarla a su realidad.

En relación al objetivo específico sobre describir la planificación estratégica respecto de la gestión del conocimiento en la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020 y respecto al análisis de los resultados en la entrevista, la mayoría de los entrevistados señalan que en Lima Provincias es importante la existencia de la planificación estratégica respecto a la gestión del conocimiento, a nivel de las UGEL de la DRELP hasta inclusive del MINEDU. Se sostiene también que una buena planificación estratégica fortalecerá la gestión del conocimiento; sin embargo, los comunes denominadores de los entrevistados señalan que se debería trabajar el tema de la planificación estratégica y la gestión del conocimiento de manera articulada, teniendo en cuenta que la mayoría de los sectores dentro de las UGEL trabajan de manera independiente.

A modo de discusión, según Enríquez (2016), cuyo objetivo fue optimizar mediante la planificación de la gestión académica en la realización de un sistema de información, se concluyó que el grado de complacencia con el sistema vigente es moderado y de la implantación del sistema es alto, esto quiere decir que si desarrollamos el planeamiento podremos obtener un incremento en el nivel de complacencia en virtud a que dicha planificación es un proceso de gestión que debe tener su base en la teoría de la administración pública y de sistemas. Se constató que, si cada área es individualista, no se nota una visión estratégica hacia al logro de objetivos institucionales por lo tanto la planificación estratégica no aportará al desarrollo institucional. Así también, Galindo (2018), indicó que los procesos de planificación estratégica se deben llevar a cabo en el marco de la integración sistémica, lo que significa que el personal y las áreas institucionales requieren una coordinación y deben marchar en un único camino de conocimiento sin demoras de información. Hay que aprender encontrando los mejores beneficios y pensando en las estructuras del día a día que tienden a profundizar en propuestas innovadoras, tiendan a perdonar cambios que compiten recíprocamente con las partes y en la inminente distracción de los contextos actuales. Hoy en día es posible establecer el apoyo de todos los servidores públicos en la planificación estratégica y que puedan tener la oportunidad de poder empoderarse para trabajar en equipo dirigidos por sus directores pero no como una imposición justificada por la jerarquía sino impulsada por un liderazgo transformador que es una tarea pendiente de los directores de UGEL.

En relación al objetivo específico sobre describir los sistemas de evaluación y medición respecto de la gestión del conocimiento en la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020 y respecto a los entrevistados, estos precisan que en el sistema de evaluación hay dificultades porque el enfoque es distinto debido a la característica de que se trata de gestionar personas, como son los actores educativos en diferentes contextos, debiendo buscar una flexibilización en las evaluaciones o mediciones, señalando que para ello se tendría que analizar su construcción, ya que dichas evaluaciones provienen de los altos funcionarios y no es compartido por los actores involucrados, sabiendo que dicho sistema aporta al fortalecimiento de la gestión en las UGEL generaría un efecto positivo por cuanto permitiría una atención de calidad, oportuna y efectiva ante el requerimiento de las instituciones educativas.

A pesar de existir diversas instituciones u organizaciones del Estado que son evaluadas constantemente, en particular en las UGEL de Lima Provincias no todas las evaluaciones cumplen su rol efectivamente debido a nuestra diversa realidad, dado que cada una de ellas trabaja de forma aislada y dentro de ellas también se da dicho fenómeno por lo cual se hace más urgente la evaluación de la gestión del conocimiento para que no se genere cuellos de botella en las diferentes áreas de las UGEL de Lima Provincias. La DREL P tiene aquí una tarea pendiente en cuanto a crecimiento institucional y en particular, la efectividad de la gestión del conocimiento ya que conoce su variopinta realidad y puede proponer acciones que ordenen la administración.

A modo de discusión, según Pérez (2016), se puede concretar un patrón de evaluación de componentes estratégicos, de infraestructura y culturales con lo que se puede conocer componentes, factores, asociados y beneficios percibidos sobre la gestión del conocimiento y pudo potencializar el triunfo de las iniciativas sobre esta. Por lo tanto, la evaluación es necesario emplearla en la UGEL para potencializar la gestión del conocimiento teniendo en cuenta varios factores. El sistema de evaluación más eficaz por estos tiempos es aquel que se da de manera permanente ya que los cambios se van dando en cada momento y la mejora se da de acuerdo a los aciertos y equivocaciones que se dan en el transcurso, pero no debemos olvidar que la evaluación está en constante cambio y aprendizaje, por la misma naturaleza humana que permite reforzar aspectos perfectibles.

En este sentido, Lucas et al. (2020) encontraron en la evaluación un buen nivel de competencia en las etapas iniciales de gestión de la información y gestión de la tecnología, un medio para convertir la información en conocimiento y la falta de un procesamiento correcto de la gestión del conocimiento al máximo nivel. La satisfacción es moderada en las habilidades requeridas y alta en las competencias clave, incluso sin adquirirlas por completo. La evaluación como lo plantea Escorza (2018) es una faceta muy relevante de la investigación, con un gran potencial para fortalecer y mejorar diversos aspectos de la calidad.

Teniendo en cuenta las características de nuestro país y la situación que se está viviendo el presente año en el que se desarrolla el estudio, se podría realizar una reformulación de la evaluación en el sentido de que debe ser evaluada bajo ciertos indicadores la gestión del conocimiento. No obstante se reestructuraría la evaluación en el sentido de que tanto lo que se evalúa, la forma en que se avalúa, el momento en que se evalúa, los recursos con los que se evalúa, el fin por el cual se evalúa, son afectados por la realidad en el que se evalúa, siendo necesario adaptar la evaluación de todos los aspectos, al contexto en general en el cual nos desenvolvemos en el que es innegable que se ve afectada también la gestión del conocimiento en todas las instituciones del sector educación, en especial, la UGEL N° 16.

Lamentablemente este año fue muy difícil y atípico por la pandemia que se vive en la actualidad solo se atiende de manera virtual con una variedad de protocolos, con ciertas limitaciones que no se pudieron prever en diferentes ámbitos en todo el país por lo cual la evaluación de la percepción de los usuarios de los servicios también se vería afectada.

Teniendo en cuenta todo ello, los sistemas de evaluación son impuestos por el MINEDU, sin tener en cuenta el contexto en que se vive en el cual el servicio en general que se brinda se percibe limitado porque los usuarios al parecer perciben que no pueden realizar todas las gestiones o que pierden su tiempo en determinadas gestiones como por ejemplo, en buscar fedatear documentos yendo personalmente ya que se hacen un día a la semana y en una determinada área de la UGEL.

Ante dicha situación y otras más a través de la gestión del conocimiento se puede crear conocimientos que puedan resolver estos problemas de atención a los usuarios que pueda almacenarse y transferir a otras instituciones cumpliéndose así la teoría que fundamenta la existencia de la gestión del conocimiento.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a la discusión realizada juntamente con los resultados y según los objetivos planteados se establecen las conclusiones a continuación

Primero

En correspondencia al objetivo general de describir el desarrollo de la gestión del conocimiento para el crecimiento institucional de la Ugel N° 16 está en un estado incipiente. Existe un desarrollo incipiente de la creación de conocimientos debido a que su capital intelectual presenta escasa capacitación sobre la gestión del conocimiento. Los servidores públicos no se encuentran capacitados en lo que respecta gestión del conocimiento. Pero los servidores públicos se dedican a hacer carrera en la institución y necesitan de herramientas y recursos para aplicar la gestión del conocimiento para crecer día a día. Por lo tanto, los participantes entienden que deben impulsar la gestión del conocimiento en su institución ya que han reconocido su importancia en el mejoramiento institucional. La pandemia no ha permitido tener acceso a más fuentes a posterior se necesita ahondar en su estudio.

Segundo

En correspondencia al objetivo específico 1 de describir las tecnologías de la información para el crecimiento institucional de la Ugel N° 16 no están desarrolladas en gran medida y no presentan uso de software para almacenar la información o conocimiento que comparten a nivel de gestión. Algunos servidores públicos proponen que al proveerles información sobre Gestión del conocimiento favorecerá el crecimiento institucional y solicita capacitación para aplicar estos conocimientos. Asimismo, los participantes reconocen que en sus múltiples funciones deben incorporar las TIC para la creación, almacenaje y difusión del conocimiento generado en su institución Además los participantes conjeturan que existe un desfase en la adquisición y manejo de los equipos tecnológicos en hardware y sobre todo en software de las UGEL de Lima Provincias que no permite aplicarlo a la gestión del conocimiento. La Gestión del Conocimiento influiría en la calidad de los servicios educativos y permitiría agilizar soluciones, reducir los tiempos y los espacios de trabajos si tenemos las tecnologías para dar solución a los retos de la Educación.

Tercero

En correspondencia al objetivo específico 2 de describir la vigilancia del entorno para el crecimiento institucional de la Ugel N° 16, está en un estado incipiente. Los servidores públicos de la institución están comprometidos con el desarrollo institucional del Perú no se evidencia en el uso del conocimiento por parte de ellos. Sobre este punto los participantes declaran que debe priorizarse el trabajo colaborativo y mucho más importante el trabajo en equipo entre los diferentes estamentos de las UGEL de Lima Provincias.

Cuarto

En correspondencia al objetivo específico 3 de describir la planificación estratégica para el crecimiento institucional de la Ugel N° 16 no presenta un gran avance en la gestión del conocimiento. Los participantes denotan que urge la reingeniería en los estamentos de las UGEL para un trabajo de calidad a nivel institucional y en particular desarrollar la gestión del conocimiento que parte desde el planeamiento. Los participantes denotan que la Vigilancia Oportuna ayudará a que no se pierda de vista los objetivos institucionales y que permita hacer correcciones a algunos procesos que pudieran estar significando nudos críticos. Esto se evidencia en que los participantes se preocupan en la planificación estratégica enfocándose en base a hitos o metas que se van logrando progresivamente.

Quinto

En correspondencia al objetivo específico 4 de describir la evaluación de la gestión del conocimiento para el crecimiento institucional de la Ugel N° 16 es escasa ya que el Estado no prevé evaluar en materia de gestión del conocimiento a los entrevistados pero el director de la Ugel N° 16 puede normar en ese aspecto. Los participantes dan a entender que existe un direccionamiento de los sistemas de evaluación desde el nivel más alto del ejecutivo y su construcción no es compartida en las UGEL de Lima Provincias. Los servidores públicos trabajan individualmente y falta motivarlos a que desarrollen la gestión del conocimiento en su institución tendiéndose a la coevaluación para generar una mejora continua.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se plantea las siguientes recomendaciones:

Primero

Al director de la UGEL N° 16 establecer dentro de los requisitos de los especialistas y jefes considerar preparación en gestión del conocimiento que incida en las tecnologías de la información para que conlleve a la transformación de la realidad administrativa actual. Se expone establecer una capacitación sobre tecnología de la información para poder realizar la gestión del conocimiento. Se propone un conocimiento más efectivo y eficaz de parte de los servidores públicos de esta institución. Se exhorta a realizar reuniones con los servidores públicos donde se difunda la forma de trabajo empleando la gestión del conocimiento.

Segundo

Al director de la Superintendencia Nacional de la Educación Superior Universitaria que las universidades deben incorporar en su malla curricular las nuevas tecnologías como Machine Learning, Inteligencia Artificial, Deep Learning, Business Intelligence, Data Mining, Blockchain, Ingeniería Robótica, entre otros, en todas las carreras no solo a la carrera de Ingeniería de Sistemas. A su vez el Estado debe impulsar estas nuevas tecnologías en su personal. La falta de difusión de las nuevas tecnologías por parte de las instituciones que están a la saga de los avances hace que solo los profesionales de instituciones privadas puedan tener acceso a ellas.

Al director de la UGEL N° 16 establecer la acumulación de todo el conocimiento mediante un libro que puede ser digital con su propia base de datos en el cual los participantes manifiesten las características de la gestión del conocimiento que realiza la institución para que las otras instituciones se beneficien con dichas experiencias y viceversa. Debido a que existen muchas áreas a cargo de esta institución es que se necesita acumular la información en diferentes sectores.

Tercero

Al director de la UGEL N° 16 que lidere la vigilancia del entorno en su institución con su liderazgo transformacional. El Estado propone a través del escalafón que los docentes sigan capacitándose o actualizando, pero ello no es suficiente, hace falta otro tipo de incentivos para motivar al servidor público. Puede mejorar la vigilancia del entorno a ser ampliada abarcando otras UGEL, así como sus direcciones regionales, instituciones del quehacer educativo y el propio Ministerio de Educación. Se recomienda que los servidores públicos de esta institución deben realizar reuniones con otras instituciones para encontrar o probar soluciones de manera que se realice un trabajo interdisciplinario para encontrar soluciones a las problemáticas particulares de cada institución.

Cuarto

Al director de la UGEL N° 16 realizar una planificación estratégica impulsando capacitaciones, talleres y actualizaciones en diferentes materias y en especial de la gestión del conocimiento. La falta de compromiso integral por parte de los servidores públicos hace que por su propia cuenta no deseen investigar, ni participar de capacitaciones para lo cual se plantea motivar constantemente mediante capacitaciones mayoritariamente prácticas con un software que ayude a acumular el conocimiento generado por el capital intelectual. Asimismo, las futuras investigaciones deben incidir en el uso de nuevas tecnologías para el desarrollo de la gestión del conocimiento.

Quinto

Al director de la UGEL N° 16 realizar monitoreo, seguimiento y control que permita alcanzar las metas anuales en materia de evaluación de la gestión del conocimiento por parte de los servidores públicos, para ello se debe establecer una serie de ítems que deben ser validados y aplicados a los servidores públicos para la búsqueda de la mejora continua y estableciendo compromisos que orienten el trabajo hacia la calidad y excelencia.

VII. PROPUESTA

Fortalecimiento de la gestión del conocimiento en el Perú desde la Unidad de Gestión Educativa Local N° 16

I. Descripción

La propuesta tiene por finalidad fortalecer la gestión del conocimiento en el Perú desde la UGEL N° 16 que funciona bajo la jurisdicción de la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias enfatizando aspectos como la vigilancia del entorno, la planificación estratégica, las tecnologías de la información, la medición y la evaluación.

II. Justificación

La presente propuesta se justifica en mérito de las directrices expresadas en las políticas de gobierno al 2021 y la agenda al 2030. También se tiene en cuenta la necesidad de analizar el curso de la propuesta con la finalidad de hallar oportunidades de mejora en la gestión del conocimiento.

III. Objetivos

3.1. General

Generar procesos que permitan fortalecer la Gestión del Conocimiento en el Perú desde la Unidad de Gestión Educativa Local N° 16 que funciona bajo la jurisdicción de la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias.

3.2. Específicos:

- ✓ Realizar reuniones con directivos y especialistas de las diferentes áreas.
- ✓ Realizar reuniones técnicas con los integrantes del Gobierno Regional, UGEL y DRELPE sobre la vigilancia del entorno
- ✓ Diseñar de procesos con gobiernos locales y DRELPE para dotación de equipamiento en tecnologías de la información.
- ✓ Generar alianzas con gobiernos locales, empresas privadas y ONGs para mejorar la capacidad instalada de la UGEL.
- ✓ Generar indicadores de resultados y de software con base de datos propia.
- ✓ Elaborar un proceso de medición de satisfacción del usuario y de los cambios propuestos por los servidores públicos a fin de conocer el impacto de la gestión del conocimiento.
- ✓ Convocar a reuniones para con los gobiernos locales para poner en agenda institucional el tema de la gestión del conocimiento y de esa manera buscar mayor presupuesto para la propuesta.

IV. Actividades

Tabla 2

Actividades

Actividades	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.
Reuniones con directivos y especialistas de las diferentes áreas.	■					
Reuniones técnicas con los integrantes del Gobierno Regional, UGEL y DREL P sobre el entorno.		■				
Diseño de procesos para dotación de tecnologías de la información.		■				
Convenios o alianzas con gobiernos locales, empresas privadas y ONGs.			■			
Diseño de indicadores de resultados y de software dentro del planeamiento estratégico.				■		
Medición de satisfacción del usuario y de los cambios propuestos por los servidores públicos.					■	
Reuniones para incluir en agenda institucional el tema de la gestión del conocimiento.						■

V. Recursos y presupuesto

5.1. Recursos humanos: 01 especialista de gestión del conocimiento y 01 técnico administrativo

5.2. Recursos materiales y de infraestructura: 4 sillas, 02 mesas de trabajo con 10 sillas, 02 computadoras, 01 impresora y útiles de oficina

5.3. Presupuesto

Tabla 3

Presupuesto

Concepto	Monto unitario	Monto total
Honorario de un especialista	S/. 3000.00	S/. 18000.00
Honorario técnico administrativo	S/. 2000.00	S/. 12000.00
02 escritorios	S/. 250.00	S/. 500.00
04 sillas	S/. 50.00	S/. 200.00
02 mesas de trabajo con 10 sillas	S/. 800.00	S/. 1600.00
Útiles de oficina	S/. 100.00	S/. 600.00
Total	S/. 6200.00	S/. 32900.00

VI. Evaluación

Se realizará el monitoreo, seguimiento y control de los productos elaborados y las evidencias de los aportes de cada servidor público con una certificación.

REFERENCIAS

- Acevedo, Y., Aristizábal, C. A., Valencia, A., & Bran, L. (2020). Formulation of knowledge management models applied to the context of higher education institutions. [Formulación de modelos de gestión del conocimiento aplicados al contexto de instituciones de educación superior]. *Información tecnológica*, 103-112. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100103>.
- Álvarez-López, G., & Matarranz, M. (2020). Quality and evaluation as global educational political trends: Comparative study of national evaluation agencies in compulsory education in europe. *Revista Complutense De Educacion*, 31(1), 85-95. <https://doi:10.5209/rced.61865>.
- Aramuni, J. P., Maia, L. C., & De Muylder, C. F. (s.f.). Agil philosophy applied to the management of knowledge: A systematic literature mapping. *Ciencia Da Informacao*, 48(1), 203-217. <https://n9.cl/v000>.
- Araya-Guzmán, S., Jiménez, C. S., Toledo, E. E., Ramírez-Correa, P., & Alfaro-Pérez, J. (2019). Exploring the relationship between knowledge management and organizational performance in educational organizations. *Iberian Conference on Information Systems and Technologies*, 2019-June <https://doi:10.23919/CISTI.2019.8760781>.
- Arceo, G. (2009). *El impacto de la gestión del conocimiento y las tecnologías de información en la innovación: Un estudio de las PYME del sector agroalimentario de Cataluña*. Cataluña - España: Universitat Politècnica de Catalunya.
- Arpaci, I. (2017). Antecedents and consequences of cloud computing adoption in education to achieve knowledge management. *Computers in Human Behavior*, 70, 382-390. <https://doi:10.1016/j.chb.2017.01.024>.
- Arroyo, G. C., & Barbera, C. G. (2016). The performance teacher evaluation model in mexican educational reform. *Education Policy Analysis Archives [Análisis del Modelo de Evaluación del Desempeño Docente en el Marco de la Reforma Educativa Mexicana]*, 24 <https://doi:10.14507/epaa.24.2242>.

- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria. <http://ebookcentral.proquest.com>.
- Baldomero, M., Vázquez, E., & Belando, M. (2018). Diseño de un modelo de evaluación de la calidad de los cursos MOOC mediante Lógica difusa. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(4), 73-85. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.4.1663>.
- Bertomeo, E. L., & González, Á. L. (2018). External evaluation tests as focal points of educational policy and its location in Spain. [Las pruebas de evaluación externa como ejes de la política educativa y su localización en España]. *HSE Social and Education History*, 7(3), 232-255. <https://doi:10.17583/HSE.2018.2836>.
- Carrasco, F. J., & Porta, C. (2013). Principios básicos de la Gestión del Conocimiento y su aplicación a la empresa industrial en sus actividades tácticas de mantenimiento y explotación operativa: Un estudio cualitativo. *Intangible Capital*, 9(1): 91-125. <http://dx.doi.org/10.3926/ic.341>.
- Cerda, P. T. (2019). Educational evaluation of students with disabilities at university: Challenges and proposals. [La evaluación educativa en estudiantes en situación de discapacidad en la universidad: Desafíos y propuestas]. *Estudios Pedagógicos*, 45(2), 169-178. <https://doi:10.4067/S0718-07052019000200169>.
- Correa, F., Ziviani, F., Ribeiro, J. S., & Tadeu, H. F. (2019). The holistic knowledge management: Adherence analysis of the Nonaka and Takeuchi (1997) model. [A gestão do conhecimento holística: Análise de aderência do modelo de Nonaka e Takeuchi (1997)]. *Ciencia Da Informacao*, 48(1), 144-158. Retrieved from www.scopus.com.
- Correa-Díaz, A. M., Benjumea-Arias, M., & Valencia-Arias, A. (2019). Knowledge management: An alternative to solve educational problems. [La gestión del conocimiento: Una alternativa para la solución de problemas educacionales]. *Revista Electronica Educare*, 23(2), 1-27. <https://doi:10.15359/ree.23-2.1>.

- Del Pozo, M. Á., & De la Calle, M. H. (2018). Formative language assessment for bilingual science teachers: A case study. [Evaluación formativa de la lengua de los profesores de science: Un estudio de caso]. *Estudios Pedagógicos*, 44(2), 279-296. <https://doi:10.4067/S0718-07052018000200279>.
- Dos Santos, H. M., & Krawszuk, G. L. (2020). Organizational knowledge management: Archival processing for reuse of administrative information. [Gestión del conocimiento organizacional: Tratamiento archivístico para la reutilización de información administrativa]. *Investigacion Bibliotecologica*, 34(83), 103-127. <https://doi:10.22201/iibi.24488321xe.2020.83.58146>.
- Elizondo, J., & Fonseca, A. (s.f.). La Evaluación Formativa en el Proceso Enseñanza-aprendizaje en Estudiantes de Actividad Deportiva de la Universidad de Costa Rica. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 44(2), 297-310. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052018000200297>.
- Escorza, T. E. (2018). Evaluación del Profesorado como camino directo hacia la mejora de la Calidad Educativa. *Revista De Investigación Educativa*, 37(1), 15-37. <https://doi.org/10.6018/rie.37.1.342521>.
- Fraile, A., Aparicio, J. L., Asún, S., & Romero, R. (2018). The formative evaluation of generic competences in the training of physical education teachers. [La evaluación formativa de las competencias genéricas en la formación del profesorado de educación física]. *Estudios Pedagógicos*, 44(2), 39-53. <http://doi:10.4067/S0718-07052018000200039>.
- Galán, M. (2016). *Guía Metodológica. 2016. Guía metodológica para diseños de investigación*. Obtenido de Metodología de la investigación: <http://manuelgalan.blogspot.com/p/guia-metodologica-para-investigacion.html>
- Galindo, R. (2018). *Propuesta de un Modelo de Gestión del Conocimiento para el Fortalecimiento de las Competencias Laborales de los trabajadores de una Organización Educativa en Mosquera*. Colombia: Universidad Externado de Colombia.

- Gallardo , F., López, V. M., & Carter, B. (2018). *Efectos de la Aplicación de un Sistema de Evaluación Formativa en la Autopercepción de Competencias Adquiridas en Formación Inicial del Profesorado*. Estudios pedagógicos (Valdivia): 44(2), 55-77. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052018000200055>.
- García, G. (2018). *Rol de la Gestión del Conocimiento en el proceso de modernismo de la gestión pública (2011-2016)*. Lima, Perú: PUCP. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- García, V. H., Aullon, A. V., & Ariza, M. D. (2019). Predictive models of knowledge management in virtual education. *Education and Technology*, 2019-July <http://doi:10.18687/LACCEI2019.1.1.444>.
- Gómez , S. E., Kanashiro, A. R., & Reynaga, H. (2017). *Gestión del Conocimiento en las Ugel de Lima Metropolitana*. Lima, Perú: Universidad del Pacifico.
- González, J. J., & Álvarez, L. (2019). *Knowledge management and open innovation: Towards the formation of a theoretical relational model. [Gestión de conocimiento e innovación abierta: Hacia la conformación de un modelo teórico relacional]*. Revista Venezolana De Gerencia: 24(88) <https://n9.cl/jhr4n>.
- Grützner, G. J. (2019). *Gestión de Conocimiento y el aprendizaje organizacional en una compañía pequeña e internacional colombiana: caso de estudio en el rubro educativo*. Bogotá - Colombia: Universidad del Rosario.
- Guevara, C. H. (2017). *Evaluación de las Metodologías de Vigilancia Tecnológica Aplicadas por Expertos Nacionales en el Perú*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Gutierrez , G. (2019). Knowledge management in education in response to dominant thinking trends in school. [Gestión del conocimiento en educación en respuesta a las tendencias del pensamiento dominantes en la escuela]. *Revista Complutense De Educacion*, 30(1), 245-259. <http://doi:10.5209/RCED.57166>.
- Hernández, A. A., Ramos, M. P., Placencia, B. M., Indacochea , B., Quimis, A. J., & Moreno, L. A. (2018). *Metodología de la investigación científica*.

Cuba: Editorial Área de Innovación y Desarrollo.
<http://dx.doi.org/10.17993/CcyLI.2018.15>.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2015). *Metodología de la investigación*. México, D.F: McGraw-Hill.

Hurtado, P. F. (2018). *Gestión del Conocimiento y desempeño laboral en Trabajadores del Gobierno Regional Moquegua, 2017*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.

Jiménez, J. A. (2019). Epistemological approaches to educational evaluation: Between must be and relativity. [Aproximaciones epistemológicas de la evaluación educativa: entre el deber ser y lo relativo]. *Foro de Educación*, 17(27), 185-202. doi:10.14516/fde.636.

Justiniano, L. M. (2017). *Gestión del conocimiento e innovación en las oficinas dependientes del vicerrectorado académico de la universidad nacional agraria de la selva*. Tingo María-Perú: Universidad Nacional Agraria de la Selva.

Loon, M. (2019). The Knowledge management practice system: The Theorizing from an international meta-standard. *Journal of Business Research*, 432-441 <http://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.11.022>.

Lucas, E. F., García, M. S., & Cantón, I. (2020). Evaluation of knowledge management and satisfaction in future teachers. [Evaluación de la Gestión del Conocimiento y la Satisfacción en Futuros Maestros]. *Aula Abierta*, 49(1), 75-82. <http://doi:10.17811/RIFIE.49.1.2020.45-54>.

Maldonado, J. Á. (2015). La metodología de la Investigación. *Fundamentos*, <https://www.gestiopolis.com/la-metodologia-de-la-investigacion/#pf26>.

Martínez, E., Gil, E., & Hernández, S. (2018). El efecto de la evaluación continua en el aprendizaje universitario. Un estudio empírico en Contabilidad financiera. *Revista mexicana de investigación educativa*, 23(79), 1235-1259. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662018000401235&lng=es&tlng=es.

- Masa'deh, R. (2016). The Role of Knowledge Management Infrastructure in Enhancing Job Satisfaction at Aqaba Five Star Hotels in Jordan. *Network and Communications*, 219-240 [https://doi: 10.4236/cn.2016.84021](https://doi.org/10.4236/cn.2016.84021).
- North, K., & Kumta, G. (2018). *The Knowledge Management: The Value Creation Through Organizational Learning*. New York. EE.UU.: Editorial Springer.
- Ojeda, M. E., Talavera , R., & Berrelleza , M. (2016). *La Gestión del Conocimiento: Paradigma Cognitivo y Patrón Informativo de Entornos Globalizados y Multidisciplinarios*. Tijuana. B. C., México: Ediciones Ilcsa.
- Osorno, A. (2015). *estión del conocimiento innovador para desarrollo empresarial*. Colombia: Fundación Universitaria: Luis Amigó.
- Pascual, L. (2018). Self-assessment as a learning instrument in a flipped university course. [La autocalificación como instrumento de aprendizaje en una asignatura universitaria inversa]. *Estudios Pedagógicos*, 44(2), 79-91. doi:10.4067/S0718-07052018000200079.
- Passone, E., & Araújo, K. H. (2020). Educational evaluation device of cearÁ: The (in)visibility of students with disabilities. [Dispositivo de evaluación educativa de ceará: La (in) visibilidad de estudiantes discapacitados]. *Cadernos de Pesquisa*, 50(175), 136-160. doi:10.1590/198053146824.
- Pee, L. G., & Kankanhall, A. (2016). Interacciones entre factores que influyen en la gestión del conocimiento en organizaciones del sector público: una visión basada en recursos. *Government Information Quarterly*, 188-199. Singapur. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.06.002>.
- Pérez , H. (2016). *Gestión y Medición del Conocimiento en Organizaciones Públicas (Tesis para obtener el grado de Maestría en Administración)*. Guanajuato: Universidad de Guanajuato.
- Prieto, I. M. (2003). *Una valorización de la gestión del conocimiento para el desarrollo de la capacidad de aprendizaje en las organizaciones: propuesta de un modelo integrador*. Valladolid, España: Universidad de Valladolid.

- Ramírez, F. J. (2009). *Diseño de un modelo de Gestión del Conocimiento para una organización sin fines de lucro*. Santiago: Universidad de Chile.
- Remolina-Caviedes, J. F. (2020). Educational evaluation and codetermination of school production. [Evaluación educativa y codeterminaciones de la producción escolar]. *Ensaio*, 28(106), 135-155. doi:10.1590/S0104-40362019002701629.
- Reyes, N., & Boente, A. (2019). La metodología de la Investigación. *Fundamentos*,
https://www.academia.edu/40436132/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_2019.
- Rodríguez-Montoya, C., & Zerpa, C. E. (2019). Knowledge management in graduate programs: A prescriptive model. [Gestión del Conocimiento en Programas de Postgrado: Un Modelo Prescriptivo]. *Pixel-Bit, Revista de Medios y Educación*, (55), 179-209. doi:10.12795/pixelbit.2019.i55.10.
- Rossetti, A., & Morales, A. (2007). The role of information technology in knowledge management. [O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento]. *Ciencia Da Informacao*, 36(1), 124-135. doi:10.1590/s0100-19652007000100009.
- Ruze, A., Amuti, S., Lipan, N., & Liu, F. (2020). A new holistic assessment system and its impacts on student performance in regional anatomy. [Un nuevo sistema de evaluación holística y sus impactos en el rendimiento de los estudiantes en anatomía regional]. *International Journal of Morphology*, 38(4), 863-868. doi:10.4067/S0717-95022020000400863.
- Saiz -Linares, Á., & Susinos-Rada, T. (2018). Feedback and formative evaluation in a teachers reflexive practicum. [Los Procesos de Retroalimentación y la Evaluación Formativa en un Practicum Reflexivo de Maestros]. *Meta: Avaliacao*, 10(30), 533-554. doi:10.22347/2175-2753v10i30.1605.
- Sales, V., Tavares, M. A., Carvalho, R. V., & Ziviani, F. (2019). Idea management as part of knowledge management: Catalysing innovation in organizations. [La gestión de ideas como parte de la gestión del conocimiento:

- Catalizand la innovación en las organizaciones]. *Ciencia Da Informacao*, 48(1), 41-60. Recuperado de www.scopus.com.
- Sanz, M. (2017). *Convergencia de la Gestión del Conocimiento y el eLearning en el Portfolio Profesional*. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid.
- Tarí, J. J., & García, M. (2009). Dimensions for knowledge management and quality management: A literature review. [Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: Una revisión de la literatura]. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 15(3), 135-148. doi:10.1016/S1135-2523(12)60105-1.
- Tello, M. A. (2019). *Remodelación del sistema de evaluación del desempeño policial, realizado a los Oficiales de Armas de la Policía Nacional del Perú*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Vara, A. A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima: Universidad de San Martín de Porres. <http://www.aristidesvara.net>.
- Vega, S. A. (2018). *La gestión del conocimiento y su relación con el crecimiento empresarial de las Mipymes exportadoras del sector calzado de la ciudad de Trujillo, año 2017*. Trujillo. Perú.: Universidad César Vallejo.
- Vilarino, L. (2015). *Gestión de Conocimiento en el Diseño e Implementación de Modelos de Capacidades en Ciencias de la Empresa en escenario E.E.E.S*. España: Universidad Católica San Antonio.
- Zacarias, I. G. (2018). Educational assessment policies in latin america. [Las políticas de evaluación educativa en América Latina]. *Revista Fuentes*, 20(2), 29-35. <http://doi:10.12795/revistafuentes.2018.v20.i2.02>.

ANEXOS

Tabla 4

Valoración de la Gestión del Conocimiento ante el Crecimiento Institucional de la UGEL N° 16 de Lima Provincias

Entrev	Respuesta
estado	
E1 (2020)	<i>En la sociedad de la información cuya propuesta de valor es la gestión del conocimiento. En las últimas décadas ha tenido un desarrollo exponencial, el conocimiento se multiplica más aceleradamente y se distribuye además estar a la mano de manera casi inmediata. En tal sentido las UGEL deben capitalizar en su actuar este “saber” y el “saber hacer”. En tanto el conocimiento originado se pueda empaquetar, sistematizar, ser transferidas y socializadas con los actores para su aplicación y así iniciar otro ciclo en la evolución del conocimiento.</i>
E2 (2020)	<i>Si lo considero relevante, en la medida que esta pueda crearse a partir de un análisis objetivo de la realidad, y difundirse de una manera sistemática y eficiente con el fin de lograr un mejor desempeño en las diversas áreas de la organización. A efecto de que articule el trabajo orientado a la consecución de los objetivos.</i>
E3 (2020)	<i>La gestión del conocimiento por supuesto que es un elemento de suma importancia para el crecimiento de las UGEL debido a que aporta información y a través de un conocimiento constructivo permite el desarrollo institucional, permite que todos los actores se involucren y aporten al desarrollo institucional.</i>
E4 (2020)	<i>Considero que si es relevante la gestión del conocimiento para el crecimiento institucional de la UGEL N° 16; porque permite la generación de capacidades y competencias necesarias al interior de las instituciones públicas que permita su uso y el intercambio entre los servidores públicos.</i>

En el 2016, a través de la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 082-2016-SERVIR/PE, Servir formaliza la aplicación de un diagnóstico de conocimientos al personal del Sistema Educativo peruano, para lo cual se plantearon las siguientes etapas: la elaboración y diseño, la identificación de brechas y finalmente la optimización de estrategias de capacitación. Es por ello que las UGEL de todo el Perú, deben de tener el conocimiento necesario acorde a lo requerido por los procesos de la institución y los objetivos a lograr relacionados con la calidad del servicio que prestan.

Nota: Elaboración del investigador

Tabla 5

Valoración de las acciones de Vigilancia del Entorno frente al Crecimiento Institucional de la UGEL N° 16 de Lima Provincias

Entrev istado	Respuesta
E1 (2020)	<i>Es importante medidas de control y evaluación permanente para el crecimiento de toda organización. Las UGEL estamos sometidos a una evaluación por desempeños, esto quiere decir que, continuamente tenemos que evaluar nuestros procesos, gestionar el conocimiento para mejorar esos procesos. Como ejemplo, es la evaluación de la gestión del director y jefes cada 2 años. Por lo tanto, la vigilancia externa e interna es permanente, pues ello contribuye gestionar el conocimiento, a aprender a aprender permanentemente en logro de los objetivos de la UGEL.</i>
E2 (2020)	<i>Las acciones de vigilancias del entorno siempre resultan ser positivas si son oportunas. Veo en este aspecto que no se da una Vigilancia oportuna, que permitan que no se pierda de vista los objetivos institucionales y que permita hacer correcciones a algunos procesos que pudieran estar significando nudos críticos</i>

- E3 (2020) *Toda acción de vigilancia siempre es oportuna ya que permite identificar información relevante de connotación innovativa para implementar nuevas líneas de desarrollo y crecimiento institucional. La vigilancia a nivel de UGEL no solo deben enfocarse en lo negativo, sino por el contrario enfocarse en identificar elementos potencializadores.*
- E4 (2020) *Si, considero que las acciones de vigilancia del entorno son importantes para el crecimiento institucional de una UGEL. Porque, permitirá medir los objetivos trazados y de ver cuánto se ha avanzado y determinar la calidad de los servicios que brinda. Asimismo; como un proceso organizado, selectivo y permanente, de captar la información del exterior y de la propia organización, seleccionarla, analizarla, difundirla y comunicarla, para convertirla en conocimiento para tomar decisiones con menor riesgo y poder anticiparse a los cambios.*

Nota: Elaboración del investigador

Tabla 6

Valoración de las acciones de los Sistemas y Tecnologías de la Información frente al Crecimiento Institucional de la UGEL N° 16 de Lima Provincias

Entrev istado	Respuesta
E1 (2020)	<i>Las Tecnologías de la Información se desarrollan vertiginosamente, las organizaciones se van adaptando paulatinamente. El gobierno estableció una política de gobierno electrónico y cierre de brecha digital (2013), que incluye a las organizaciones públicas como la UGEL. Ya en los últimos años se aprecia la utilización de muchos sistemas de información en distintas áreas de las UGEL, esto conlleva al mejor tratamiento de la información por lo tanto a gestionar el conocimiento y socializarlo.</i>
E2 (2020)	<i>Si los considero oportunos, permite agilizar la toma de decisiones, determinar con rapidez las necesidades y oportunidades. A fin de poder hacer el uso eficiente de los recursos materiales y económicos.</i>

E3 (2020) *En estos tiempos globales los sistemas y tecnologías de la información son muy importantes, si no hacemos uso de ellas significa que nos hemos quedado muchas décadas atrás, lo cual se constituye en una desventaja para el crecimiento institucional. Vemos cómo esto ha quedado demostrado en la nueva normalidad que nos tocó vivir (coronavirus), el que no se adapta, pierde. Pero en realidad no deberíamos hablar de una adaptación porque las TIC son sistemas de muchas décadas atrás a las cuales no se les estuvo dando la importancia debida y hoy en día nos pasó la factura. Lo valioso es que el Gobierno central a través del MINEDU está poniendo todo su esfuerzo para tratar de alguna manera cerrar esta brecha.*

E4 (2020) *Considero oportunas las acciones de los Sistemas y Tecnologías de la Información frente al Crecimiento Institucional de la UGEL, porque ello permite organizar mejor el trabajo de las diferentes Áreas de gestión: Pedagógica, Administrativa e Institucional y brindar un mejor servicio al usuario. Por ejemplo, tenemos el SIAGIE – SISGEDO – SIMON – SIGA entre otros; y como sistemas deben estar de forma abierta al público como parte de informar de la transparencia de ejecución de los recursos y del avance del cumplimiento de las metas de los desempeños de compromiso a nivel de UGEL.*

Nota: Elaboración del investigador

Tabla 7

Valoración de la Planificación Estratégica frente al Crecimiento Institucional de la UGEL N° 16 de Lima Provincias.

Entrev
istado Respuesta

- E1 (2020) *De hecho, en los últimos años se ha fortalecido la gestión desarrollando una planificación estratégica. Ya que se parte por identificar las necesidades y problemas de los actores, se planean los resultados deseados, los objetivos estratégicos, indicadores de producto o resultado, los medios o fuentes y el plazo respectivo. Esto conlleva la identificación de brechas y las buenas prácticas en los procesos a la vez de socializarlos con los actores educativos, iniciando nuevamente el ciclo.*
- E2 (2020) *La acción de planificación siempre es deseable en toda organización y hasta en el plano personal. Porque nos permite conocer la realidad donde queremos generar una mejora continua, prever las actividades y programas, así como los recursos humanos, económicos y materiales que se necesitan. Y además se plantea el monitoreo y evaluación desde un inicio.*
- E3 (2020) *Entendiendo que la planificación estratégica bien formulada permitiría mejorar la calidad de servicio en todas las áreas de las UGEL de la DRELP, considero que ésta no es la más adecuada ya que los directivos y docentes somos testigos de los cruces de reuniones entre áreas y directivos de I.E., así mismo la información que se solicita muchas veces se duplica o triplica ya que existe información que ya está sistematizada en plataformas que ellos manejan pero igual las siguen solicitando notándose demasiada descoordinación, la planificación estratégica no aporta al desarrollo institucional, cada área es individualista, no se nota una visión estratégica que conlleve al logro de objetivos institucionales.*
- E4 (2020) *No porque no considera a la gestión del conocimiento que destaca el uso de las tecnologías de la información que debe analizar la información y los procesos de conversión de conocimientos más adecuados para cada una de las principales estrategias de gestión del conocimiento en las UGEL el cual no se da.*

Nota: Elaboración del investigador

Tabla 8

Valoración de los Sistemas de Evaluación y Medición frente al Crecimiento Institucional de la UGEL N° 16 de Lima Provincias

Entrev	Respuesta
estado	
E1 (2020)	<p><i>En efecto, todo sistema de evaluación está en constante cambio y aprendizaje, hay aspectos perfectibles, ya que en algunos momentos la evaluación es muy fría basado a cifras fácticas, como en las empresas, pero como se trata de gestionar personas, como son los actores educativos en diferentes contextos, se debe flexibilizar en las evaluaciones o mediciones.</i></p> <p><i>Por lo tanto, el seguimiento y la medición debe ser permanente estableciendo hitos, pero con cierta flexibilidad, esto contribuye al fortalecimiento de la gestión en las UGEL.</i></p>
E2 (2020)	<p><i>Todo acto humano siempre es factible de mejora. El tema es que aspectos, que dimensiones, que desempeños es que debo de priorizar en los sistemas de evaluación y medición. Más de las veces viene direccionado desde el nivel más alto del ejecutivo y su construcción no es compartida con los actores involucrados.</i></p>
E3 (2020)	<p><i>Pienso que sería importante considerar este aspecto, tal vez ello conlleve a la reflexión y mejora de su gestión del conocimiento en las UGEL.</i></p>
E4 (2020)	<p>Considero que si se mejora el sistema de evaluación y medición se podría garantizar un servicio oportuno y de calidad, con usuarios satisfechos y sobretodo se lograría la atención eficiente a las instituciones educativas y por ende el logro de los aprendizajes de los estudiantes.</p>

Nota: Elaboración del investigador

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

TÍTULO: Análisis de la Gestión del Conocimiento en la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	ÍTEMS
Variable 1: Gestión del Conocimiento	Conjunto de políticas deliberadas que plantea la dirección de la organización con el objeto de optimizar la utilidad del conocimiento como recurso estratégico” (Oltra, 2002: 222).	Es la interrelación que existe entre procesos, personas y herramientas que tienen como objetivo transformar y utilizar el conocimiento dentro y fuera de las organizaciones en beneficio de las mismas y de las personas.	Vigilancia del Entorno	Manejo de recursos	Asigna y maneja efectivamente los recursos humanos. Dispone de personas, equipos o servicios especializados para la gestión del conocimiento
				Información	Busca información de posibles escenarios de futuro. Recoge información de competidores. Se preocupa por conocer bien al personal con que cuenta.
				Colaboración	Contacta con instituciones externas y/o fuentes especializadas. Coordina con entidades externas para un mejor manejo de la gestión del conocimiento
			Sistemas y Tecnologías de Información	Tecnologías	Utiliza diversos tipos o aplicaciones de tecnologías y sistemas de información a distintos niveles.
				Inversión	Aplica políticas de inversión en sistemas y tecnologías de la información.
			Procesos de Planificación Estratégicos	Comunicación	Comunica los objetivos y planes. Inculca la misión compartida.
				Percepción	Analiza la percepción global de la organización.
				Compromiso	Promueve compromisos de empleados con aspectos estratégicos.
				Reflexión	Realiza reflexión estratégica para definir objetivos organizativos.
			Sistemas de Medición y Evaluación	Estrategia	Promoción de la coherencia estratégica.
				Desempeño	Emplea sistemas de evaluación de desempeño.
				Calidad	Emplea parámetros técnicos y evaluación de la calidad.
				Satisfacción	Realiza la medición de la satisfacción de clientes.
				Presupuesto	Emplea sistemas de información contable o de control presupuestario.
			Resultados	Emplea indicadores de gestión para la medición y seguimientos de resultados.	

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN APRIORÍSTICA

TÍTULO: Análisis de la Gestión del Conocimiento en la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020

AUTOR: WALTER NAZARIO COCHACHIN ROSALES

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODO	POBLACIÓN
<p>Problema general: ¿De qué manera la Gestión de Conocimiento favorece el Crecimiento Institucional de la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿De qué manera la Vigilancia del Entorno favorece la Gestión de Conocimiento de la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020? ¿De qué manera los Sistemas y Tecnologías de la Información favorecen la Gestión de Conocimiento de la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020? ¿De qué manera los Procesos de Planificación Estratégica favorecen la Gestión de Conocimiento de la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020? ¿De qué manera los Sistemas de Evaluación y Medición favorecen la Gestión de Conocimiento de la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020?</p>	<p>Objetivo general: Describir de qué manera la Gestión del Conocimiento favorece el Crecimiento Institucional de la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020</p> <p>Objetivos específicos: Describir la Vigilancia del Entorno respecto de la Gestión del Conocimiento en la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020. Describir los Sistemas y Tecnologías de la Información respecto de la Gestión del Conocimiento en la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020. Describir los Procesos de Planificación Estratégica respecto de la Gestión del Conocimiento en la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020. Describir los Sistemas de Evaluación y Medición respecto de la Gestión del Conocimiento en la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020.</p>	<p>Hipótesis general: La Gestión del Conocimiento si favorece el Crecimiento Institucional de la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020</p> <p>Hipótesis específicas: La Vigilancia del Entorno si favorece la Gestión de Conocimiento de la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020. Los Sistemas y Tecnologías de la Información si favorecen la Gestión de Conocimiento de la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020. Los Procesos de Planificación Estratégica si favorecen la Gestión de Conocimiento de la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020. Los Sistemas de Evaluación y Medición si favorecen la Gestión de Conocimiento de la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020.</p>	<p>ENFOQUE: Cualitativo</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p> <p>TIPO: Analítico y/o Explicativo</p> <p>NIVEL: Aprehensivo y/o Comprensivo</p> <p>DISEÑO: Fenomenológico y/o Teoría Fundamentada.</p>	<p>Población 42 servidores públicos</p> <p>Muestra: 4</p> <p>Muestreo: No Probabilístico Intencional de tipo Políticamente importante y/o por Criterio y/o Confirmatorio o desconfirmatorio</p>

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo:

Romel Arturo Rosales Gomero

Autorizo a:

Walter Nazario Cochachin Rosales

de forma consciente y voluntaria para que se realice la toma de datos mediante la entrevista para la presentación del Título de Tesis “Análisis de la Gestión del Conocimiento en la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020”, para su presentación en la ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADEMICO DE DOCTORADO EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD de la Universidad Cesar Vallejo, habiendo sido aclarada todas mis interrogantes acerca de mi condición y la finalidad de los datos aportados.

Todos los datos de la entrevista, obtenida bajo este consentimiento, solo podrán ser utilizados con fines académicos dentro del marco de la ética.



Dr. Romel Arturo Rosales Gomero
Escuela de Posgrado
Programa Académico de Doctorado
en Gestión Pública y Gobernabilidad
Universidad César Vallejo

.....
Firma

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo:

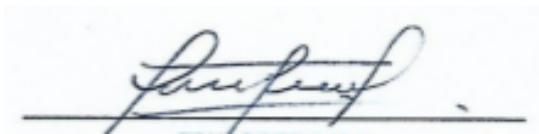
Raquel Alva Corcuera

Autorizo a:

Walter Nazario Cochachin Rosales

de forma consciente y voluntaria para que se realice la toma de datos mediante la entrevista para la presentación del Título de Tesis “Análisis de la Gestión del Conocimiento en la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020”, para su presentación en la ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADEMICO DE DOCTORADO EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD de la Universidad Cesar Vallejo, habiendo sido aclarada todas mis interrogantes acerca de mi condición y la finalidad de los datos aportados.

Todos los datos de la entrevista, obtenida bajo este consentimiento, solo podrán ser utilizados con fines académicos dentro del marco de la ética.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Raquel Alva Corcuera', is written over a horizontal line.

Firma

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo:

Mario Wilfredo Zorrilla Tarazona

Autorizo a:

Walter Nazario Cochachin Rosales

de forma consciente y voluntaria para que se realice la toma de datos mediante la entrevista para la presentación del Título de Tesis “Análisis de la Gestión del Conocimiento en la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020”, para su presentación en la ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADEMICO DE DOCTORADO EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD de la Universidad Cesar Vallejo, habiendo sido aclarada todas mis interrogantes acerca de mi condición y la finalidad de los datos aportados.

Todos los datos de la entrevista, obtenida bajo este consentimiento, solo podrán ser utilizados con fines académicos dentro del marco de la ética.



.....

Firma

GUÍA DE ENTREVISTA

Entrevistado:.....

Cargo:..... **Institución:**

.....

Analizar de qué manera la Gestión del Conocimiento favorece el Crecimiento Institucional de la Ugel N° 16

1. ¿Considera usted relevante la Gestión del Conocimiento para el Crecimiento Institucional de la Ugel N° 16? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1

Analiza la Vigilancia del Entorno respecto de la Gestión del Conocimiento en la Ugel N° 16

2. ¿Considera usted oportunas las acciones de Vigilancia del Entorno para el Crecimiento Institucional de la Ugel N° 16? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2

Analiza los Sistemas y Tecnologías de la Información respecto de la Gestión del Conocimiento en la Ugel N° 16

3. ¿Considera usted oportunas las acciones de los Sistemas y Tecnologías de la Información frente al Crecimiento Institucional de la Ugel N° 16? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3

Analiza los Procesos de Planificación Estratégica respecto de la Gestión del Conocimiento en la Ugel N° 16

4. ¿Considera usted adecuada la Planificación Estratégica frente al Crecimiento Institucional de la Ugel N° 16? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....
.....

OBJETIVO ESPECÍFICO N° 4

Analiza los Sistemas de Evaluación y Medición respecto de la Gestión del Conocimiento en la Ugel N° 16

5. ¿Considera usted que se debe mejorar los Sistemas de Evaluación y Medición para el Crecimiento Institucional de la Ugel N° 16? ¿Por qué?

.....
.....
.....
.....

MATRIZ DE DATOS

Tabla 9

Triangulación de entrevistados - objetivo general

Objetivo general: Describir de qué manera la Gestión del Conocimiento favorece el Crecimiento Institucional de la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020

Pregunta	Consolidado de respuestas	Semejanza	Diferencia
P1: ¿Considera usted relevante la Gestión del Conocimiento ante el Crecimiento Institucional de la UGEL N° 16 de Lima Provincias? ¿Por qué?	La UGEL deben capitalizar en su actuar este “saber” y el “saber hacer”. En tanto el conocimiento originado se pueda empaquetar, sistematizar, ser transferidas y socializadas con los actores para su aplicación, con un análisis objetivo de la realidad, y al difundirse de una manera sistemática y eficiente con el fin de lograr un mejor desempeño orientado a la consecución de los objetivos. Los aportes de información con un conocimiento constructivo permiten el desarrollo institucional, permite que todos los actores se involucren y aporten al desarrollo institucional. Para ello se debe empoderar al personal.	El total de entrevistados refirió e identificó que la Gestión del Conocimiento, se está orientando en función a los objetivos, desarrollado de manera progresiva y tomando mayor protagonismo a través de los actores comprometidos con la mejora institucional.	No aplica – Todos coincidieron.

Nota: Elaboración propia

Tabla 10**Triangulación de entrevistados - objetivo específico 1**

Objetivo específico 1: Describir la Vigilancia del Entorno respecto de la Gestión del Conocimiento en la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020.

Pregunta	Consolidado de respuestas	Semejanza
P2: ¿Considera usted oportunas acciones de Vigilancia del Entorno frente al Crecimiento Institucional de la UGEL N° 16 de Lima Provincias? ¿Por qué?	Las UGEL evaluar sus procesos, gestionar el conocimiento para mejorar esos procesos. Como ejemplo, es la evaluación de la gestión del director y jefes cada 2 años. Por lo tanto, la vigilancia externa e interna es permanente, pues ello contribuye a aprender permanentemente en logro de los objetivos de la UGEL. Esto permite hacer correcciones a algunos procesos que pudieran estar significando nudos críticos y ayudan a ser potencializadores, aunque los actores no tienen claro sus responsabilidades.	La mayoría de entrevistados refirió e identificó que la Vigilancia del Entorno, se está orientando a los nudos críticos tomando De manera oportuna y permite la mejora institucional. No aplica – Todos coincidieron.

Nota: Elaboración propia

Tabla 11**Triangulación de entrevistados - objetivo específico 2**

Objetivo específico 2: Describir los Sistemas y Tecnologías de la Información respecto de la Gestión del Conocimiento en la UGEL Nº 16			
Pregunta	Consolidado de respuestas	Semejanza	Diferencia
P3: ¿Considera usted oportunas acciones de los Sistemas y Tecnologías de la Información frente al Crecimiento Institucional de la UGEL Nº 16? ¿Por qué?	Las UGEL evaluar sus procesos, gestionar el conocimiento para mejorar esos procesos. Como ejemplo, es la evaluación de la gestión del director y jefes cada 2 años. Por lo tanto, la vigilancia externa e interna es permanente, pues ello contribuye a aprender permanentemente en logro de los objetivos de la UGEL. Esto permite hacer correcciones a algunos procesos que pudieran estar significando nudos críticos y ayudan a ser potencializadores, aunque los actores no tienen claro sus responsabilidades, como por ejemplo los concejos participativo local no están implementados en todas las UGEL y DRELP.	La mayoría de entrevistados refirió e identificó que los Sistemas y Tecnologías de la Información, se está orientando hacia los recursos con los que debe contar para permitir la mejora institucional.	No aplica – Todos coincidieron.

Nota: Elaboración propia

Tabla 12

Triangulación de entrevistados - objetivo específico 3

Objetivo específico 3: Describir los Procesos de Planificación Estratégica respecto de la Gestión del Conocimiento en la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020.

Pregunta	Consolidado de respuestas	Semejanza	Diferencia
P4: ¿De qué manera los Procesos de Planificación Estratégica favorecen la Gestión del Conocimiento de la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020?	Respecto al análisis de los resultados en la entrevista, la mayoría de los entrevistados señalan que en Lima Provincias es importante la existencia de la Planificación Estratégica respecto a la Gestión del Conocimiento, a nivel de las UGEL de la DRELP. Se sostiene también la que una buena Planificación Estratégica fortalecerá la gestión del conocimiento; sin embargo, los comunes denominadores de los entrevistados señalan que se debería trabajar el tema de la Planificación Estratégica y la Gestión del Conocimiento de manera articulada, teniendo en cuenta que todos los sectores dentro de las UGEL trabajan de manera independiente siendo posible establecer el apoyo de todos los servidores públicos y que puedan tener la oportunidad de poder empoderarse para trabajar en equipo en beneficio no solo de la Educación sino también de la sociedad.	La mayoría de entrevistados refirió e identificó que la Planificación Estratégica es, se está orientando a dar inicio a todos los procesos que van a definir la mejora institucional.	No aplica – Todos coincidieron.

Nota: Elaboración propia

Tabla 13**Triangulación de entrevistados - objetivo específico 4**

Objetivo específico 4: Describir los Sistemas de Evaluación y Medición respecto de la Gestión del Conocimiento en la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020.

Pregunta	Consolidado de respuestas	Semejanza	Diferencia
P5: ¿De qué manera los Sistemas de Evaluación y Medición favorecen la Gestión de Conocimiento de la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020?	Respecto al análisis de los resultados en la entrevista, precisan que en el Sistema de Evaluación se trata de gestionar personas, como son los actores educativos en diferentes contextos, debiendo buscar una flexibilización en las evaluaciones o mediciones, señalando que para ello se tendría que analizar su construcción, ya que dichas evaluaciones provienen de los altos funcionarios y no es compartido por los actores involucrados de nuestra región, sabiendo que dicho sistema aporta al fortalecimiento de la gestión en las UGEL generaría un efecto positivo por cuanto permitiría una atención de calidad, oportuna y efectiva ante el requerimiento de las Instituciones Educativas.	La mayoría de entrevistados refirió e identificó que los Sistemas de Evaluación, se está orientando a ser una actividad permanente en todos los procesos que van a coadyuvar a la mejora institucional.	No aplica – Todos coincidieron.

Nota: Elaboración propia

RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 0061-2021-UCV-LN-EPG-F05L01/J-INT

Los Olivos, 5 de enero de 2021

VISTO:

El expediente presentado por **COCHACHIN ROSALES, WALTER NAZARIO** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **Análisis de la Gestión del Conocimiento en la UGEL Nº 16 de Lima Provincias 2020**; y

CONSIDERANDO:

Que el(la) Maestro(a) **COCHACHIN ROSALES, WALTER NAZARIO**, ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad;

Que, el proceso para optar el Grado de DOCTOR está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *"Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis"*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- AUTORIZAR, la sustentación de la Tesis titulada: **Análisis de la Gestión del Conocimiento en la UGEL Nº 16 de Lima Provincias 2020** presentado por **COCHACHIN ROSALES, WALTER NAZARIO**.

Art. 2°.- DESIGNAR, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:

Presidente	: Dr. Alejandro Ramirez Rios
Secretario	: Dra. Yolanda Felicitas Soria Perez
Vocal (Asesor de la Tesis)	: Dr. Luis Alejandro Esquivel Castillo

Art. 3°.- SEÑALAR, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:

Lugar	: Posgrado
Día	: 12 de enero de 2021
Hora	: 11:00 a.m.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Jefe
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

