



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA
DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN**

**Impacto de una Plataforma Virtual para la Gestión de Conocimiento
Ágil al Personal Técnico del MINEDU, LIMA 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías de la Información**

AUTOR:

Ccapcha Cabrera, Javier (ORCID: 0000-0003-1713-0648)

ASESOR:

Dr. Acuña Benites, Marlo Frank (ORCID: 0000-0001-5207-9353)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información y Comunicaciones

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios quien me da la fortaleza para asumir con responsabilidad mis objetivos personales y laborales.

A mi familia y amigos que siempre están apoyándome y motivándome en todo momento para lograr culminar y cumplir con mis objetivos y metas trazadas.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por brindarme los conocimientos y herramientas para poder elaborar mi tesis.

A la Unidad de Servicio de Atención al Usuario de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación del Ministerio de Educación por brindarme los recursos necesarios para la realización de mi investigación.

Índice de Contenidos

	Pg.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y Operacionalización	24
3.3. Población, muestra y muestreo	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.5. Procedimientos	30
3.6. Método de análisis de datos	32
3.7. Aspectos éticos	33
IV. RESULTADOS	34
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS	66
Anexo 1: Matriz de Consistencia	66
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las Variables	68
Anexo 3: Validez de Instrumentos	70
Anexo 4: Aspectos Administrativos	79
Anexo 5: Pantallazos de la plataforma virtual	83
Anexo 6: Instrumento de recolección de datos	84

Anexo 7: Formulario Virtual en google Forms	87
Anexo 8: Carta de Presentación por Destinatario	96
Anexo 9: Consentimiento de la organización	97

Índice de tablas

	Pg.
Tabla 1 Población expresada en porcentaje	29
Tabla 2 Pruebas de Normalidad	34
Tabla 3 Prueba de Confiabilidad de las Variables	35
Tabla 4 Prueba de Viabilidad de la Plataforma Virtual	36
Tabla 5 Prueba de Viabilidad para la Gestión de Conocimiento	37
Tabla 6 Nivel de percepción de la variable Plataforma Virtual	38
Tabla 7 Niveles de percepción de la variable Gestión de Conocimiento	39
Tabla 8 Correlación de hipótesis general de la investigación	40
Tabla 9 Correlación de hipótesis-1 de la investigación	41
Tabla 10 Correlación de hipótesis-2 de la investigación	42
Tabla 11 Correlación de hipótesis-3 de la investigación	43
Tabla 12 Operacionalización de la variable 1: Plataforma Virtual	68
Tabla 13: Operacionalización de la variable 2: Gestión de Conocimiento Ágil para el Personal Técnico	69
Tabla 14 Recurso humano	79
Tabla 15 Recursos de hardware	80
Tabla 16 Recursos de Software	80
Tabla 17 Presupuesto total	81
Tabla 18 Tabla de financiación	81

Índice de gráficos y figuras

	Pg.
Figura 1 Diseño de preprueba/postprueba con sólo un grupo	23
Figura 2 Formula de correlación de Spearman	32
Figura 3 Plataforma Virtual	38
Figura 4 Gestión de Conocimiento	39
Figura 5 Cronograma de Ejecución	82
Figura 6: Acceso al módulo de conocimiento	83
Figura 7: Contenido de base de conocimiento	83
Figura 8: Integración en la atención de ticket	83

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de una plataforma virtual en la gestión de conocimiento ágil al personal técnico del MINEDU, LIMA 2021, se empleó la metodología de investigación de tipo aplicada y con un diseño pre experimental con un nivel correlacional causal.

La población estuvo conformada por 88 especialistas técnicos del MINEDU, donde se contó con una muestra de 50 técnicos y no se aplicó muestreo. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, se usó el cuestionario como instrumento y fueron validados por el juicio de expertos. Respecto al análisis inferencial se contó con el coeficiente no paramétrico, aplicando la regresión ordinal y optando por aplica Rho Spearman.

En el indicador, sobre la eficiencia se logró un porcentaje de 72.4%, en relación a mejorar la producción se logró un porcentaje de 55,5%. Para la implementación de la plataforma virtual se utilizó el proceso de gestionar el conocimiento de la ISO/IEC 20000 como método por ser una buena práctica y se alinea a los procesos administrativos del sector público. Se concluye que se ha tenido un impacto de una plataforma virtual para la gestión de conocimiento ágil al personal técnicos del MINEDU, LIMA 2021.

Palabras claves: Plataforma Virtual, Gestión de Conocimiento, Personal técnico, GLPI, ISO 20000

Abstract

The general objective of this research was to determine the influence of a virtual platform on agile knowledge management for the MINEDU technical staff, LIMA 2021, the applied research methodology was used and with a non-experimental design with a causal correlation level.

The population consisted of 88 MINEDU technical specialists, where there was a sample of 50 technicians and no sampling was applied. The data collection technique was the survey, the questionnaire was used as an instrument, and they were validated by the judgment of experts. Regarding the inferential analysis, the non-parametric coefficient was used, applying ordinal regression and choosing to apply Rho Spearman.

In the indicator, on efficiency a percentage of 72.4% was achieved, in relation to improving production a percentage of 55.5% was achieved. For the implementation of the virtual platform, the process of managing knowledge of ISO / IEC 20000 was used as a method because it is a good practice and is aligned with the administrative processes of the public sector. It is concluded that there has been an impact of a virtual platform for agile knowledge management to the technical staff of MINEDU, LIMA 2021.

Keywords: Virtual Platform, Knowledge Management, Technical staff, GLPI, ISO 20000

I. INTRODUCCIÓN

En estos días, se ha convertido en instrumentos básicos la integración tecnológica relacionada a la informática y comunicaciones en los ámbitos científicos y tecnológicos, porque son estos ámbitos nos que permiten (entre otros puntos) contar con un incremento del acceso a la información, así como la generación de conocimiento, pero se debe mencionar que la generación del conocimiento consiste en obtener el valor de los intangibles a través del incremento del almacenamiento y de la forma de procesar la información (Pardo, 2017).

Gestionar el conocimiento se convirtió en herramientas necesarias para la evolución de toda organización, desde un enfoque del desarrollo de la organización y las prácticas de gestión es importante aceptar que el conocimiento que detectan las personas constituye su principal activo y en consecuencia, es el cimiento para el proceso de optimizar, crear, gestionar y usar el conocimiento, así como de los activos intangibles que es la principal prioridad a nivel organizacional. En la actualidad, se puede afirmar que nos encontramos en una etapa de grandes saltos cualitativos que exigen a las entidades, las personas y las empresas un autodiagnóstico y un reposicionamiento de la organización frente a nuevas oportunidades y retos que generan gracias a una óptima gestión del conocimiento.

Mientras tanto, en la investigación relacionada a la generación de conocimiento empezando por el diseño del lugar de trabajo donde Nonaka y Takeuchi (2011), como se citó en García (2020) han señalado que las empresas consideran como de vital importancia la creación del conocimiento porque lo consideran como una ventaja competitiva, porque le permite crear nuevos productos o identificar la forma de mejorar sus procesos de servicios.

Por tal motivo, hoy se necesita contar desde la base un conjunto de método, que nos lleven a la creación de modelos y construcción de instrumentos de gestión, así como su medición que tienen que ser pertinentes y modernos que nos permitan identificar los factores para la adecuada gestión de conocimiento. Además, identificar los problemas no resueltos vinculados de forma directa con el aprendizaje, tal como las nuevas iniciativas que permita identificar la adecuada gestión del conocimiento.

Es conveniente mencionar sobre la difusión de la gestión de conocimiento en las PYMES: donde Cerchione (2015) señala que la gestión de conocimiento contribuye a un crecimiento general de las PYMES al mejorar al mismo tiempo un mayor rendimiento.

Según la investigación relacionada a gestionar el conocimiento y su relación a la eficacia a los proyectos García (2019) señala que, en esta época de la información la forma óptima de generar riquezas es a través del conocimiento. Además, la Universidad Peruana Unión (2020), afirma que la gestión de conocimiento es fundamental en temas importantes como la innovación tecnológica.

De acuerdo a la gestión de conocimiento asociados a las aplicaciones donde Mohd (2020) señala que la implementación de la gestión de conocimiento en las PYMES no requiere de una alta inversión financiera. Además la integración de herramientas más recientes brinda el apoyo a la socialización entre todos los miembros del equipo de trabajo.

A nivel del Ministerio de Educación – MINEDU, brinda diversos servicios informáticos disponibles para sus usuarios internos y al ciudadano del sector educación. Sin embargo, estos servicios informáticos suelen presentar interrupciones en su operación de forma inesperada (incidentes y problemas), siendo importante la intervención técnica para buscar su restablecimiento para lo cual ha implementado una Plataforma Virtual denominada “Mesa de Servicios” que se utiliza para el registro de todas las atenciones técnicas.

En relación a las atenciones a los usuarios, es importante que el personal técnico tenga los conocimientos de forma oportuna buscando la mejor eficiencia en una atención.

Cabe mencionar que la Unidad de Servicio de Atención al usuario (en adelante la USAU) es la responsable de realizar las atenciones técnicas mediante su personal disponible, sin embargo, se observa una realidad preocupante sobre el proceso de atención técnicas realizadas que consiste en que el personal técnico no ha desarrollado de forma adecuada sus habilidades de gestionar los conocimientos

técnicos a través de la plataforma virtual acudiendo a sus conocimientos empíricos y experiencias para una atención, ello refleja una lentitud de la atención esperada, fallas en los escalamientos de atención, falta del registro de la información sobre las acciones técnicas realizadas, derivaciones de los casos entre diferentes personas del mismo nivel de atención, frecuentes preguntas a los niveles superiores para resolver sus casos y las fallas en la categorización de los casos presentados, que en consecuencia el porcentaje de satisfacción de las atenciones realizadas sólo logra alcanzar un 85% de satisfacción cuando la satisfacción esperada es superar el 91%.

De lo manifestado en las líneas anteriores, se tiene el siguiente problema de investigación: ¿Cómo influye una plataforma virtual para la gestión de conocimiento ágil al personal técnico del MINEDU, LIMA 2021? Asimismo, se justifica la investigación en el estudio del impacto de la plataforma virtual para la gestión de conocimiento ágil al personal técnico.

En la presente investigación centra su justificación en el hecho de que el personal técnico debe gestionar los conocimientos a través del impacto de la plataforma virtual implementado, la cual facilitará las mejores condiciones y ambiente propicio para realizar las actividades de atención técnicas adecuadas que permitan mejorar la atención con calidad.

En relación al objetivo general de este trabajo se enfoca a determinar el impacto de una plataforma virtual sobre la gestión del conocimiento ágil al personal técnico del MINEDU, LIMA 2021; y los específicos son (1) Determinar la eficiencia de una plataforma virtual sobre la utilización del conocimiento. (2) Determinar la productividad en una plataforma virtual sobre la utilización de conocimientos. (3) Determinar la producción con una plataforma virtual sobre el capital intelectual.

Adicionalmente, contiene la hipótesis general de; la plataforma virtual influye positivamente en la gestión de conocimiento ágil al personal técnico del MINEDU, LIMA 2021. Las hipótesis específicas son las siguientes; (1) La plataforma virtual es eficiente sobre la utilización del conocimiento. (2) El uso de la plataforma virtual es productivo sobre la utilización del conocimiento. (3) La plataforma virtual es productivo sobre el capital intelectual.

II. MARCO TEÓRICO

En el estudio relacionada a la gestión de conocimiento relacionado con la integración de recursos informáticos donde Rengifo et al. (2018) ha señalado que a fines del siglo XX el valor se centraba en activos tangibles (infraestructura, mobiliarios y equipos) cuyo valor sólo alcanzaba entre el 10% y 15%, en ese sentido, las organizaciones dirigían sus esfuerzos hacia valorar lo intangible que es considerado como capital intelectual, la cual es generada por los procesos de los recursos humanos porque el empleado permite que el conocimiento pueda nacer, se desarrolle y cambien gracias a sus aportes. En esa línea, debe existir una relación entre empleados y empleadores que permita destacar el valor del desempeño y el verdadero aporte a la organización la cual está relacionada al proceso relacionada a la gestión del conocimiento.

Habría que decir también que la investigación sobre gestión del conocimiento y las TIC donde Nonaka et al. (2014), como lo citó Valdez (2017) señalan que las organizaciones deben responsabilizarse en lo relacionado al poder tener la capacidad de conseguir la retención, el desarrollo y la utilización de todo el conocimiento de sus colaboradores con la finalidad de estar conscientes en esta nueva economía.

Algo semejante ocurre en la investigación relacionada a la aplicación del modelo sobre la gestión del conocimiento que es aplicada al área de atención al usuario de una entidad pública especializada donde Herrera (2015) concluye que este tipo de modelo generó beneficios a la entidad donde los trabajos son colaborativos al utilizar las plataformas virtuales y reforzando el compromiso que conlleve a mejorar los servicios prestados a la ciudadanía.

Por su parte de la investigación de la asociación entre los sistemas de información y gestionar el conocimiento donde Torres y Lamenta (2015) señalan que un sistema de información es en esencia el efecto de la información sobre la opinión o conducta del receptor, en esta se identifica de forma clara al emisor y su receptor.

Con referencia a la Tecnología de la información respecto a la gestión del conocimiento en el estilo de la toma de decisiones y desempeño organizacional donde Mohommed et al. (2019) define que juega un papel central en la eliminación de las barreras de comunicación en las organizaciones, permitiendo el aprendizaje colaborativo, la búsqueda de conocimientos y la comunicación es su rol importante. Adicionalmente se debe considerar que incrementar en la inversión en tecnologías de la información es importante para la gestión de los conocimientos.

Dado que en la gestión de la información (o conocimiento) en las entidades donde Adams and Lamon (2003), como citó en Calvo (2018) señalan que la habilidad de una organización para hacer crecer el conocimiento propio y generar las condiciones de forma previa para intercambiar la información entre los colaboradores de una entidad, y entre las áreas de la entidad. También, Kakabadse y Kouzmin (2003), como cito Calvo (2018) indican que existe un modelo que se basa en la interacción que hay entre los distintos niveles de la organización considerado como un enfoque para la comunidad de práctica en la gestión del conocimiento.

Adicionalmente, precisa que existen muchas investigaciones entregadas al Ministerio de Salud peruano (MINSA), quienes son los encargados de promocionar, desarrollar y difundir las investigaciones científico-tecnológicas especializadas y su prestación de salud. En ese sentido, la OEIDOC del MINSA ha diseñado e implementado un modelo que permita integrar en la gestión de herramientas tecnológicas con la gestión de conocimiento, tal como la Plataforma Virtual de Gestión del Conocimiento del Dengue, plataforma virtual de cursos online, entre otras 6 herramientas tecnológicas que tiene disponible el instituto Nacional de Salud. (Rengifo, 2018, p. 111)

También, concluye que el modelo que permite gestionar el conocimiento integrador en la plataforma ARIEL permite promover el uso de herramientas tecnológicas para utilizar, intercambiar y crear nuevos conocimientos. Adicionalmente, expresan como lección aprendida que las autoridades deben apoyar los proyectos que promuevan la gestión de conocimiento a todo nivel,

haciendo una evaluación del estado de las herramientas que cuentan y las de acceso libre. (Rengifo, 2018, p. 114).

Es conveniente mencionar que en la investigación sobre el impacto de la gestión del conocimiento relacionada a la innovación donde Gooard (2020) aclara que la existencia de conocimiento no necesariamente se traduce directamente en innovación. El conocimiento dentro de una organización debe operacionalizarse para contribuir al cambio y la innovación, siendo importante la forma de definir el cómo se usa y aplica la gestión de conocimiento en un sentido amplio.

Comparativamente, con la investigación relacionada a la cultura organizacional en el proceso de gestión del conocimiento donde Chang y Lin (2015) señala que las organizaciones debe ser capaces de gestionar eficazmente sus recursos de conocimiento, para que cosechen una amplia gama de beneficios como una mejora de la eficiencia, eficacia, innovación y el servicio al cliente.

Igualmente, en la investigación relacionada a la mejora del proceso de generación de conocimiento mediante la gestión tecnológica del conocimiento del CASO ESAN/CENDOC Montoya (2017) concluye que la aplicación de tecnologías al manejo de conocimiento ha permitido contener toda la información relevante para la organización, consiguiendo un impacto positivo en la forma de realizar sus trabajos.

En relación a, las TIC's con la Gestión de Conocimiento relacionadas a las universidades peruanas donde Ocaña et al. (2020), señalan que en la diversidad de investigaciones asociadas a la gestión del conocimiento está dirigidas al enfoque empresarial. También, comparte el concepto de que la consistencia de la administración y organización de los integrantes de una misma organización pública o privada, obtendrán el éxito en la gestión del conocimiento, conllevando al objetivo de generar nuevos conocimientos. Adicionalmente, se afirma que la gestión de conocimientos actualizados tendrá un impacto importante en la innovación tecnológica mejora en la calidad del servicio entre otros.

Asimismo, señala que el “enfoque holístico” permitirá mejorar en forma exponencial la búsqueda de la mejora continua, también comparte la mención sobre

la generación de conocimiento que; al aplicar la gestión de conocimiento en los procesos, podrá lograr su optimización y logran adoptar la mejor toma de decisiones, además de una evaluación constante de las planificaciones y desarrollos a nivel granular. (Ocaña et al., 2020, p. 79).

De hecho en la investigación sobre el impacto de las capacidades de gestión del conocimiento en la eficiencia donde Bharadwaj et al. (2015) señala que para aprovechar la infraestructura, los procesos de la gestión de conocimiento también deben estar presentes para almacenar, transformar y transportar el conocimiento en toda la organización, porque al juntar la infraestructura y los procesos se convierte en la base teórica útil con la finalidad de definir aspectos importantes de la eficacia del conocimiento en las organizaciones.

De igual modo, en el trabajo de investigación relacionada a la optimización sobre la orientación al aportante a través del software de gestión del conocimiento, Cordero Borjas y García Fernández (2008), como se citó en Zavala (2019) señala que la información se encuentra en un sofisticado sistema de pasos automáticos que se entrega como resultado, la obtención de los servicios o bienes.

Con relación a la investigación sobre una gestión eficaz del conocimiento donde Frost (2010) como cito George (2017) definen a la gestión del conocimiento como una gestión sistemática de los activos de conocimiento de una entidad con el propósito de generar valor con la finalidad de cumplir con los objetivos de la entidad a nivel operativo

Desde la perspectiva más general relacionada a la gestión del conocimiento autóctono donde Zoogah et al. (2020) señala que la efectividad de las organizaciones modernas depende de la gestión del conocimiento moderno que abarque múltiple niveles institucionales.

Mientras tanto, en el artículo relacionado a la realización de una gestión del conocimiento a través de las tecnologías informáticas y de comunicación donde Harman & Brelade (2000), como se citó con Espinoza (2018) definen que la gestión del conocimiento tiene como finalidad transmitir la información desde el origen de creación hasta el destino de empleo, la cual está relacionada con su elaboración

de las competencias mínimas al interior de la entidad la cual permita compartir y su uso entre sus integrantes.

Por una parte en la investigación relacionada al uso del sistema de gestión del conocimiento se indica que los resultados examinados son sobre el desempeño laboral y la satisfacción laboral donde al utilizar el sistema de gestión de conocimiento, permite a empleados utiliza la función de publicación para aportar conocimientos. Adicionalmente, la contribución del conocimiento es vista por pares y supervisores como un buen comportamiento Kankanhalli et al. (2005), como citó en Zhang y Venkatesh (2017, p. 11). Igualmente, sus variables sobre gestión de conocimiento y sus diferentes formas de uso muestran una correlación positiva,

De igual manera, en el trabajo que relaciona la gestión del conocimiento con la utilización de las TIC donde Sotelo (2017) señala que, los conocimientos y las tecnologías informáticas y de comunicaciones están categorizadas como el activo de la empresa manteniendo su ventaja competitiva, considerando como mejora del rendimiento al uso de las tecnologías como el instrumento del intercambio de información.

Sobre las TIC's sobre un entorno universitario, comparte que el uso de la TIC como medio genera nuevas formas de comunicación, formas de ejecutar e interactuar en diversas situaciones que dependen de la condición ambiental y de la comunidad, además determina que la necesidad de la implementación de las TIC's es mucho más del conocimiento de su uso porque requiere tener una cultura digital que pueda complementar a alcanzar los logros trazados (Ocaña et al., 2020, p. 81).

Dentro de este marco en relación a la gestión del conocimiento donde Secundo et al. (2019) señala que cualquier proceso sistemático que permita disponer de conocimientos permitirá el logro de alcanzar los objetivos trazados.

Se debe agregar que, en la investigación de Ocaña et al. (2020) determinan la existencia de una relación muy fuerte y positiva entre las TIC's y la gestión de conocimiento que se aplicó al centro universitario particular de Lima, logrando un coeficiente de Spearman de 0,830, infiriendo que a más aplicación de este proceso

relacionada a la gestión del conocimiento tendrá mayor afinidad con el uso de las tecnologías.

Por consiguiente en el estudio del uso de herramientas de gestión del conocimiento en el servicio de asistencia donde Aradati et al. (2019) señala que el sistema de tickets es una fuente de información donde se puede escuchar las grabaciones de las atenciones realizadas y obtener experiencias para obtener conocimientos que le permita al agente de soporte rastrear las soluciones de forma fácil. Igualmente, concluye que de la medición de la eficiencia y la productividad en la mesa de ayuda al utilizar las herramientas de gestión del conocimiento logró conducir a más del 80% en la disminución del tiempo promedio para resolver los incidentes notificados, asimismo un incremento del 28,9% en la resolución de casos con el personal de la atención del primer contacto.

Debe señalarse que en la gestión del conocimiento a través del ciclo de vida del conocimiento donde Fowlin (2017) señala que el conocimiento cambia y está integrado a las actividades diarias de la organización.

Se explica en el uso de una herramienta de hipertexto basado en la web (wiki) con fines de difusión del conocimiento donde Favez (2017) señala que la gestión del conocimiento y el conocimiento de los recursos proporciona beneficios informativos resultando en reducción de costos e incremento el rendimiento, así como el aumento en la innovación, pero en otras organizaciones los beneficios son menos tangibles.

Teniendo en cuenta en la propuesta de un modelamiento que permita gestionar el conocimiento sobre un nuevo ordenamiento estructurado en forma ágil del área de Global Technology, donde Arenales y Hernández (2020) concluyen que en la actualidad se está en tiempos en la que la información, así como el conocimiento tienen grandes dimensionamientos, son cambiantes y mantienen una evolución pero en tiempos que son cada vez más cortos y es por ello que las organizaciones, así como sus integrantes deben mantener una constancia para que se actualicen, renueven y gestionen el conocimiento que generan.

Evidentemente en el estudio relacionado a la gestión de conocimiento aplicada a la administración de proyectos donde Burger (2018) señala que la gestión de conocimiento permite a la gestión de proyectos contar con la información técnica que permita garantizar las condiciones básicas para ejecutar eficazmente sus labores principales.

Simultáneamente, Mauricio (2020) concluye que el conocimiento está relacionada positivamente con la productividad con una relación “Moderada” cuyo valor de Rho es 0,622 y con un p-valor de 0,000 considerándolo como una correlación positiva y directa probando la veracidad de su hipótesis.

Por otro lado, la gestión de conocimiento de Carreño et al. (2020) señalan que se convirtió en el tema de suma importancia, con un impacto a cualquier tipo de organización (pública o privada) ya sea grande, mediana o pequeña.

Se observa que en el estudio sobre la gestión de conocimiento y su impacto en la productividad donde Kianto et al. (2019) señala la existencia de una correlación entre los procesos de gestión del conocimiento y con la productividad del trabajador del conocimiento.

En opinión relacionada a la investigación sobre la productividad del trabajador del conocimiento donde Gavrikova et al. (2016) señala dentro de sus resultados comprueba que existe una relación positiva y muy significativa entre el proceso de la Gestión de Conocimiento y la productividad del trabajador del conocimiento.

Otro rasgo de la investigación de Carreño et al. (2020) comparte el concepto sobre conocimiento en la que se orienta a la mezcla de vivencias que se encuentra de forma estructurada, con valores, incluyendo información contextual del propio juicio experto que brinda un entorno para el análisis, así como la inclusión para nuevas informaciones, así como mejorar las experiencias. También, el inicio, así como el ampliar la mente de los conocedores. Habría que decir también que es frecuente que las organizaciones no solo almacenan información en archivos o base de datos, porque estos conocimientos se encuentran en rutinas, procesos, actividades y normatividades institucionales.

Como se ha dicho por Wenger (2001), como se citó con Vilanova et al. (2017) donde señala que gestionar el conocimiento es; el cómo la organización consigue, comparte y produce ventajas competitivas tomando el capital intelectual como punto de inicio, así como el resultado de su valorización del conocimiento y la experiencia del trabajo la memoria consolidada de la entidad.

Se puede señalar en los “avances en la investigación de las redes sociales: pasado, presente y futuro” de Kawaljeet (2018) que el contenido generados por el usuario permite el entendimiento colectivo, que es una función masiva de procesamiento del conocimiento humano-máquina capaz de gestionar volúmenes caóticos de información.

Se puede incluir que en la investigación del impacto de los procesos de gestión del conocimiento en los sistemas de información donde Mostafa et al. (2018) resume que existe un interés creciente en la investigación relacionados al proceso de la gestión del conocimiento vinculada al estudio de los sistemas de información.

Resulta claro en la investigación de la influencia de la gestión del conocimiento en la productividad donde Rouhi (2017) identifica que existe una relación entre la adquisición de conocimientos y la productividad utilizando el instrumento de encuesta a 222 personas.

En igual forma, en la investigación sobre la “Revisión sistemática de la literatura sobre el uso de sistemas y procesos de gestión del conocimiento en TIC donde Klimova (2017) señala que la gestión del conocimiento es considerado como un factor clave y esencial porque permite mejorar y lograr la excelencia en el desempeño, agregando que los sistemas de gestión de conocimiento permiten acumular datos e información con la finalidad de permitir brindar mejores oportunidades en un camino a la sostenibilidad económica.

Cabe resaltar que en la investigación de competencias de gestión del conocimiento, exportación y productividad donde Vendrell et al. (2020) concluye que de acuerdo a sus resultados rechaza que el conocimiento del servicio externo

aumenta la productividad debido a que existe información que debe ser secreta y debe ser administrada adecuadamente.

En otras palabras sobre la investigación de la evaluación del impacto de la gestión del conocimiento en la productividad, donde Sami (2020) señala que la importancia de la gestión del conocimiento es una cuestión crítica a nivel micro como a nivel macro mejorar la gestión del conocimiento en las organizaciones, además que la gestión de conocimiento no se trata sólo de la difusión del conocimiento, sino que es más importante garantizar que se proporcione el conocimiento adecuado a las personas adecuadas en el momento adecuado.

Sucede pues, que en la investigación relacionada entre el rendimiento organizativo con la gestión del conocimiento, donde Araya et al. (2019) logró obtener resultados estadísticos que afirma la efectividad organizativa ante incidentes que se puedan presentar en su rendimiento.

Como se afirmara luego de la publicación de la Gestión del conocimiento mediante las TIC's donde Yadav (2015) señala que las TIC colaboran en la transformación del conocimiento (del tácito al explícito y viceversa) incluyendo plataformas virtuales creados para productos, sectores y empresas específicas o para actividades específicas como el correo electrónico.

Cabe precisar que, en el 3er foro internacional de Valparaíso en España la Fundación Telefónica (2014), señala que no es sencillo de evidenciar que las TIC es la causal del éxito de la economía de una organización, pero es lógico pensar que resalta en el creciente de la vida económica y social. Aunque se puede identificar una diferencia entre el tipo de acceso a las TIC (brecha digital). Adicionalmente, señala que es importante mejorar las habilidades TIC para impactar en la productividad económica.

En atención a la investigación sobre el aprendizaje organización y la gestión del conocimiento donde Baquerizo et al. (2016) señala que el camino para alcanzar inteligencia o aprendizaje organizacional es necesario que el conocimiento sea aplicado, transferido y utilizado con la finalidad de generar nuevos conocimientos.

De cualquier manera, en la investigación relacionada a gestionar el conocimiento como la estrategia de innovación para fortalecer el talento humano donde Rocha (2016) señala que la gestión de conocimiento es aquel proceso que permita crear, distribuir, compartir, asimilar, explotar, usar y renovar el conocimiento como elemento que genera valor. Adicionalmente, agrega que el capital intelectual es un grupo de intangible de una entidad y que se compone de la suma del conocimiento, experiencia, habilidad e información que obtiene los colaboradores de una organización, permitiendo una ventaja competitiva (Rocha, 2016). Además, Rocha (2016) concluye que el capital intelectual tiene la posibilidad de gestionarse con la integración de la competencia de sus integrantes, así como que su contribución con la ejecución de la contribución y generación del conocimiento generará una ventaja competitiva.

Por otra parte, la analítica de la capacidad con relación a la gestión de conocimiento aplicada a la competitividad de pymes en Colombia donde Hernández et al. (2014), comparte que el apuntamiento sobre la gestión del conocimiento inicia desde el conjunto de actividades que constantemente garantiza su aplicación, además de su desarrollo de cualquier tipo de los conocimientos que pertenecen a la organización, cuyo objetivo será la mejora de su capacidad de resolver los problemas contribuyendo a la sostenibilidad de sus ventajas competitivas. También agrega que, aprovechar e identificar el conocimiento colectivo en una organización le permite ser competitivo, pero deben estar enmarcado cuatro procesos fundamentales, como es; (1) la creatividad, (2) el guardado y el recobro, (3) la transmisión y (4) la ejecución del conocimiento. De forma adicional, señala que el conocimiento el principio del capital intelectual (CI).

Hay que mencionar además, que en relación a la investigación realizada por Hernández (2014), señala entre otras conclusiones que las organizaciones deben integrar la gestión del conocimiento con el fin de poder innovar a través del manejo orientado a los procesos de conocimiento, la cual debe permitir al valor humano formarse en el control de la información, así como de todo el documento que pueda contener, la administración sobre la innovación y su cambio, gestionar el aprendizaje de la organización, el diseño de instrumentos digitales, así como gestionar la comunicación.

Sobre la base del análisis de la relación entre la gestión de conocimiento, la investigación y la innovación en los grupos de investigación, donde Páez et al. (2016) señala que los avances en la gestión del conocimiento basados en TIC brinda importante medios para incrementar la productividad y lograra la efectividad del equipos de investigación, debido a que brinda métodos y herramientas para compartir, comprender, reutilizar y facilitar el acceso al conocimiento por parte del equipo de investigación para crear.

Por lo que se refiere a la publicación de la validación comparativa relacionados a los impulsos nacionales del conocimiento móvil en la América Latina donde Lugo et al (2016), señala que se debe implementar las tecnologías como estrategia que modifica los límites de las tecnologías en educación, cambiando los diseños educativos de decenas de años pasados de América Latina. (Lugo et al, 2016, p. 24).

Al mismo tiempo del reto de la brecha digital en la infraestructura TIC, tiene una magnitud, el cual está marcando en sociedad, en su economía, en la cultura, así como la política la cual tendrá el alcance hacia los cambios que realiza la implementación de tecnologías, porque exige a idealizar las normativas públicas que con el tiempo localizan a las tecnologías con el servicio del agende desarrollador, sin perder el punto de vista democratizador. (Lugo et al, 2016, p. 24).

Con respecto a la investigación de Gericó (2020), señala que en Cavalier Abogados han reconocido que, luego de varios años (67 años) de constantes innovaciones, necesitaban variar la velocidad de hacer negocios, es por ello, que reciben información de varias plataformas. Sin embargo, cuentan con una biblioteca con miles de imágenes, esquemas e ilustraciones que le permiten tener un mejor panorama de los principales problemas y sus resoluciones. También, resaltan la idea que tener una plataforma agiliza el trabajo colaborativo, contar con comentarios, conocer los avances reales en los trámites y contar con la información de seguimiento. Asimismo, manifiestan que, debido a la pandemia, ha permitido que las instituciones públicas cuenten con tecnologías que le permite un acercamiento al ciudadano a través de realizar ciertos trámites en línea.

Aunque en otro sentido, en la investigación relacionada a gestionar el conocimiento en el capital intelectual, así como la producción académica donde Aranibar (2017) señala que ha ubicado 4 libros publicados para 16 Unidades de maestrías en la UNAS que se encuentran conformadas por 455 doctores y magister pero esto es una desproporción, debido a que debó existir una proporción para que ciento catorce docentes del postgrado por libro publicado, 58 o 56 libros publicados entre doctores o magister (respectivamente), ocho docentes investigadores por libro publicado y finalmente dos grupos de investigación por libro publicado. (p. 168). Pero en su hipótesis concluye que la cantidad de docentes pertenecientes a la sociedad científica internacional influye con el número de publicaciones de: libros, artículo, investigaciones e investigaciones financiadas; por tener una significatividad menor a 0,05 en cada una de sus publicaciones.

Con base en la investigación relacionada a la calidad de los recursos de conocimiento donde Asish et al. (2019) señala que la gestión del conocimiento apoya a agrupar tareas de forma eficiente y reconoce problemas de forma rápida, lo que disminuye el tiempo de trabajo en una actividad, liberando de esta forma recursos para otras actividades. Adicionalmente, aumenta la agilidad de una organización para asumir una amplia gama de proyectos que son más complejos y difíciles de manejar.

Por sobre todo en el estudio relacionado a la gestión y al intercambio de conocimientos donde Lara (2015) concluye que existe una mejora en el intercambio de conocimientos al combinar la metodología de gestión de conocimiento de arriba hacia abajo y una herramienta de colaboración de abajo hacia arriba asistida por una computadora central. Es decir, que el intercambio de información a través de una plataforma virtual aborda la eficacia del trabajo del conocimiento al considerar el conocimiento como un recurso intangible.

En cuanto a la investigación de Ignacio (2016), define que las actividades relacionadas al aumento del compromiso de los involucrados, así como su motivación, la actividad de estimular las nuevas formas de liderazgo con el trabajo cooperativo por el medio web, ejecución de cursos, publicando aprendizajes, interiorizar las nuevas casuísticas y experiencias, el uso redes entre especialistas,

entre otras actividades que pertenecen a la gestión de conocimiento tiene interrelación con la Gestión del talento y la gestión de la innovación.

Por lo que se refiere al estudio de Chung (2019) logró realizar una investigación que le permitió comprobar si la cultura de las entidades ejercía alguna interrupción de moderación entre quien lidera con las acciones de gestionar el conocimiento sobre las entidades educativas especializadas de una universidad que está realizando el estudio. Además, precisa que el estudio realizado ha sido cualitativo, es por ello, que aplicó encuestas estandarizadas como instrumento permitiéndole recolectar la información que le necesitaba para su investigación. También, utilizó para la evaluación de la cultura organizacional una encuesta que está compuesto por: 60 puntos, consolidados en 12 sub-escalas que reconoce a la vez 4 dimensiones culturales. Igualmente, para identificar la variable de liderazgo utilizó el Multifactor Leadership Questionnaire. Adicionalmente, utilizó el Knowledge Management Processes para la gestión de conocimiento. El autor logra demostrar la influencia de las conductas del líder transaccional en relación a gestionar el conocimiento, concluyendo que la formación organizacional evita generar un golpe sobre lo que se lidera para la transformación asociado a la administración del conocimiento.

Más aún, en la investigación por Arun (2015) lo realizó de acuerdo al tipo exploratorio, la cual se basa en datos secundarios que provienen de artículos, informes de medios de investigación basada en web, así como de revistas. Ha identificado como uno principal hallazgo que las organizaciones consideran a la Gestión de Conocimiento como un activo valioso, la cual se gestiona con la misma eficacia de los bienes físicos mejorando su rendimiento. Asimismo, identificó que una variedad alternativa para conseguir nuevos conocimientos es tener en cuenta que la información del tipo externo, empero muchas veces son descuidadas. A su vez, confirmó que la gestión del conocimiento pierde su valor cuando al ser creado no es utilizado con todo su potencial.

Otro punto en relación a la investigación por Cabero y Palacios (2021) señala que la sociedad del conocimiento es la relación que junta la enseñanza y el aprendizaje, es por ello, que en un contexto virtual las actividades y evaluaciones

serán en el su entorno virtual. Además, precisa que las actividades realizadas en entornos virtuales son clave para obtener conocimiento, indicando que tener un modelo de formación alienado al uso de la virtualidad que permita obtener los conocimientos de intercambio entre quien comunica y quien lo recibe.

Mientras tanto en las teorías relacionadas a la investigación, se considera para la investigación cuantitativa donde Rasinger (2020) de México precisa que los métodos cuantitativos muestran soluciones matemáticas de forma correcta (según corresponda) que frecuentemente son un punto de inicio en la interpretación dentro del entorno de trabajo teórico. También, señala que es muy importante dar la dedicación correspondiente al análisis cuantitativo en analizar exhaustivamente en las variables, en su forma de medirlas, además del cómo operacionalizar la medición.

Además, en el trabajo sobre la investigación de la información, relacionada a la teoría, los métodos y las prácticas donde Torres (2018) señala que, desde la liberación del uso de símbolos o representaciones de comunicación realizados por la humanidad, ha sido el conocimiento un objetivo de análisis, debido a que el humano descubrió nuevas formas de ordenar su pensar al dedicar el análisis, la crítica y al reemplazar la memoria como el armamento principal del conocimiento. Hoy en día se reconoce al análisis como la dirección para lograr la distinción entre las organizaciones y de los sujetos que en esta cohabitan. También, se apoya en el concepto definido por Nieves (2016) que señala al entendimiento del conocimiento como la expresión o exposición simbólica que se centra y acciona los elementos que lo constituye dentro de la globalidad de la exposición identificado a que se obtengan de forma táctica, así como se demuestra de forma explícita.

No sólo la definición del entendimiento del conocimiento se centra en lo que constituye y expresa, sino también Torres (2018) expresa que el conocimiento es un bien intangible, por lo que su gestión se inicia en la trayectoria de una sociedad individual y móvil que será en respuesta a la necesidad de cimentar los procesos consiguiendo entregar el conjunto de los saberes y actividades de un ser humano o grupo de humanos.

Inclusive en la investigación relacionada a la implementación del sistema de asistencia técnica donde Krishnaswamy y Sharma (2010) señala la importancia de la implementación de la base de conocimiento (gestionar conocimiento) automática en el sistema de asistencia técnica porque permitió reducir significativamente el tiempo de respuesta y el tiempo de resolución total de una atención.

Todavía cabe señalar que, se debe considerar que Zumba et al (2021) en su estudio relacionada a gestionar el conocimiento y competitividad aplicada al patrimonio familiar de 40 hectáreas llamada “La Hacienda”, identificó que tenía fallas en el seguimiento y ayuda a los retos que tenían sus colaboradores al ejecutar su trabajo pero resulta ser contraproducente porque tiene todo el potencial de ser muy competitivo en el mercado europeo, es por ello, que utilizaron el enfoque cuantitativo y una metodología descriptiva con un diseño trasversal no experimental para la población correspondiente a 47 personas que trabajan en “La Hacienda”.

Dentro de este orden de ideas, señala Foederer et al. (2019) que un sistema que gestiona el conocimiento es utilizado en el procesamiento de atención de problemas porque permitirá contar con la información de investigación, diagnóstico y resolución de problemas.

Ahora bien, en relación en relación a la estandarización ISO 20000 sobre el SGS señala que los conocimientos deben ser determinados y mantenidos por las organizaciones porque será su apoyo, precisando que el conocimiento debe ser importante, que se pueda utilizar y contar con su disponibilidad para todo aquel que lo va a utilizar (Villaseca y Mau, 2018, p. 32).

Efectivamente, en la investigación de los factores para la introducción de la gestión de conocimiento donde Cárcel (2015) señala que la transformación en la gestión del conocimiento es visible cuando se llega a un nivel en que se pueda enfrentar los problemas, averías y experiencias diarias generando una eficiencia en los procesos, resultando un disminución en los tiempos de actuación.

Acerca del enfoque cuantitativo donde Bernal (2017) realizó el estudio que permite lograr el objetivo de determinar si la gestión administrativa de los directores tiene una autoridad en la recolección de fondos financieros en los colegios del

distrito de Simón Bolívar. Realizó un estudio con el enfoque cuantitativo, cuyo alcance relacional y del tipo transversal, con la población de 45 docentes que trabajan en los centros de estudio de Simón Bolívar que se encuentra ubicado en Paso. Luego, aplicó dos conjuntos de 27 preguntas cada uno, sobre la gestión administrativa para conseguir el recurso financiero. Bernal, concluyó que existió relaciones positivas entre las variables control administrativa y los recursos financieros, logrando un valor Rho igual a 0,877 con un margen de significancia de 0,05.

El siguiente punto que trata sobre la investigación de Montalvo y Fernández (2020), propone dos tipos de vínculos entre el objetivo y el sujeto de conocimiento; el primero es el pensamiento teórico o cognitivo que viene a ser el conocimiento vigente en el tiempo y espacio (pensamiento con contenido) y el segundo es el pensamiento complejo que viene a ser la búsqueda o investigación del problema (pensamiento sin contenido).

Es necesario mencionar sobre el enfoque teórico que Schiavon et al (2021) extrae una información en la que trata sobre las generalidades del enfoque teórico y da a entender que es importante que es como herramienta de análisis. En consecuencia, la presente investigación sobre el Impacto de la Plataforma Virtual para la Gestión de Conocimiento Ágil al Personal Técnico MINEDU, LIMA 2021 se aplicará el enfoque teórico debido a que es una herramienta que permitirá realizar el adecuado análisis que corresponda.

En lo que toca al estudio realizado por Arun y Kumar (2015), ha desarrollado un estudio sobre la “gestión de conocimiento: Una revisión” que le permitió conocer el potencial que debe tener la gestión del conocimiento para que las entidades alcances sus metas.

De acuerdo con Galeano (2020), señala que la concepción sobre la realidad, además de poder dimensionar lo que se quiere analizar de forma metodológica al definir el enfoque cuantitativo de una investigación, esto lo señala con la finalidad de poder distinguir con el enfoque cualitativo que está orientado a lo epistemológico.

A su vez, del trabajo de Ocaña et al (2020) en la investigación cuyo objetivo era determinar el vínculo entre la gestión del conocimiento y las TIC's, utilizaron el enfoque cuantitativo, así como el método hipotético deductivo, siendo una investigación del tipo básico, la cual le permitió aplicar la técnica de encuesta al aplicar dos bancos de preguntas enfocados a la gestión de conocimientos y TIC's, obteniendo un valor de confianza del 0,929 y 0,869 sobre el objetivo trazado en su investigación. Asimismo, aplicó la correlación de Spearman corroborando un nivel de confianza del 0,830 en la relación directa entre la gestión de conocimiento y las TIC's cuya muestra ha sido de 154 personas estudiantes de las universidades particulares de Lima.

No obstante, sobre el tema de las variables donde Valbuena (2018) señala que las variables se encuentran enmarcada en el contexto de una definición circular, por lo que deben ser explícitas en su mención. Adicionalmente, hace mención que un indicador científico es todo aquel elemento que como planteamiento del problema se expresa de forma casual y muestran anomalías en el grupo de hechos o circunstancias presentadas.

En lo que respecta a las variables y dimensiones donde Ron et al (2016) señala que el número de variables de referencia debe ser igual a la cantidad mínima de dimensiones fundamentales del problema que se presenta, es por ello, que en esta investigación relacionada al Impacto de la Plataforma Virtual para la Gestión de Conocimiento Ágil al Personal Técnico MINEDU, LIMA 2021 se ha identificado dos dimensiones y cuatro dimensiones.

De la misma forma Aznar (2020) señala los indicadores permitirán la medición, identificación y estimación de las características, los puntos y el direccionamiento de una población en una zona y periodo determinado. Además agrega que los indicadores están referidos al elemento que determina el tamaño, la forma de crecer, su forma y su entrega a la población de una zona.

Resulta lógico considerar que los avances tecnológicos han puesto a disposición herramientas de software para procesar datos, siendo el SPSS (entre otras) una herramienta especializada la cual se puede utilizar en la investigación,

esto porque la estadística permitirá inferir la deducción de logros (Ñaupas et al. 2019, p. 50).

III. METODOLOGÍA

La metodología que aplicar se dividirá en 7 puntos. Además, se debe considerar que la metodología de la investigación apunta a utilizar la ciencia. En ese sentido Hernández et al. (2018) señala que la ciencia ha conseguido un prestigio en nuestra realidad porque brinda explicaciones exactas la cual está permitiendo predecir y la realización de medios físicos sobre sus principios. También, precisa que la ciencia es un estudio sobre los objetivos y fenómenos de lo real, así como la vida social (Hernández et al., 2018, p. XVI).

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: La presente investigación será del tipo aplicada, debido que será implementado en el MINEDU para que el personal técnico lo utilice buscando mejorar las atenciones al tener la información sobre una atención que se debe realizar, esto se sustenta por Baena (2014), porque en la investigación aplicada tiene una mira sobre estudiar el problema que está dirigido a la acción. Aunque existen dos tipos de investigación, se considera que este tipo en mención está asociada a seguir procedimientos. También, puede colaborar con nuevos hallazgos, siendo de utilidad a la teoría. Adicionalmente, concentra sus esfuerzos en las posibilidades que serán sinceras en su conducción a la ejecución de teorías que son generales, destinando todo el empeño a solucionar los requerimientos planteados por esta sociedad, así como a las personas. Más aún, se precisa que el resultado no es aplicable en otras situaciones diferentes a la resolución de problemas prácticos de lo inmediato.

Diseño de investigación: El diseño de la investigación es experimental del tipo pre-experimental, porque al ejecutarse la implementación de la plataforma virtual permitirá comprobar los resultados sobre las variables de estudios (independiente y dependiente) a través del uso del cuestionario que se aplicará al personal técnico del MINEDU y la consideración que el pre-test es una consideración de la no existencia de información y se basará en la información resultado del post-test (luego de su implementación). Esto se sustenta en consideración a lo mencionada por Bilbao y Escobar (2020) porque señalan que las investigaciones experimentales han permitido un estudio donde se permite su manipulación intencionalmente a una

o más variables independientes (identificado como causa) con el fin de estudiar las consecuencias de la manipulación en relación a una o más variables dependientes (identificado como efecto), donde en su investigación ha sido experimental. Se debe mencionar que tampoco se puede realizar cuando el investigador realiza una observación, análisis o manipulación intencional de la causa con el fin de medir su impacto o su efecto en la causa.

Se debe agregar que, las investigaciones con diseño pre-experimental se identifican debido al poco o nulo mecanismo de revisión respecto a las variables extrañas con la ejecución de lo experimentado. Se debe precisar que el diseño con un solo grupo con pre y pos-prueba es el diseño que no tiene grupo de control, por lo que se efectúa una medida de inicio y una medida posterior, además que el diseño es únicamente a un grupo experimental, donde el grado de control es estricto, la cual su esquema del diseño es Ge igual a O1 "S" O2 donde; "Ge" es la agrupación objeto de estudio (experimental), la O1 es la medida de la variable dependiente de comienzo (pre-prueba), la letra "S" es el tratamiento o prueba (variable independiente) y finalmente la O2 es la obtención de la medida de la variable dependiente luego de implementar la variable independiente considerada como "pos-prueba". (Bilbao y Escobar, 2020, p. 62). En la figura 1 se mostrará su representación gráfica para un mejor entendimiento del diseño pre y post experimental.

Figura 1

Diseño de preprueba/postprueba con sólo un grupo



Fuente: Elaboración propia

Dónde:

Ge; Grupo Objetivo (o grupo de experimento)

O1; Medida a la variable dependiente (gestión de conocimiento ágil al personal técnico del MINEDU antes de la plataforma virtual)

S; La plataforma virtual

O2; Obtener la medida (gestión de conocimiento ágil al personal técnico del MINEDU luego de la plataforma virtual)

Hay que mencionar, que el enfoque elegido y que responde a la presente investigación por sus finalidades causales, es el enfoque cuantitativo, debido a que se utilizan datos cuantitativos porque es el mejor apoyo estadístico. Asimismo, sobre la investigación de la investigación cuantitativa Galeano (2020) precisa que el enfoque cuantitativo se caracteriza por contener datos rigurosos, duros y confiables, además al considerarse que se basan en procedimientos matemáticos se infiere su validez y confiabilidad es por ello que se considera como herramientas importantes a que debe acudir un investigador con la finalidad de analizar la realidad.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable Independiente: Plataforma virtual

Definición conceptual: De acuerdo al estudio de Chávez (2016), donde señala que desde el punto de vista educativo, es un programa, el cual se transforma en una herramienta didáctica, que tiene componentes de soporte técnico, administración, pedagógico, entre otros, conteniendo en la parte pedagógica diversos tipos de materiales y formatos, la cual permita una interacción entre el transmisor y el receptor.

Igualmente, Bartolacci et al. (2016) señala que un modelo de plataforma virtual podría abarcar y albergar todas las fases de creación de conocimiento a nivel interorganizacional.

Además, esta variable independiente denominada Plataforma Virtual contiene la dimensión Eficiencia y la dimensión Productividad para su estudio.

En relación a la dimensión Eficiencia; donde se sustenta con la investigación de García (2019) donde señala que la forma de medir la eficiencia está basada en la iniciativa de realizar comparaciones entre la acción real de la organización con relación a lo ideal u óptimo. También, hace mención que su crecimiento es clave para incrementar el PIB per capital y por ello los niveles de vida de cualquier sociedad. También, Kadan & Kadan (2015) señala que el conocimiento es una

solución eficiente para solucionar el problema asociado a gestionar el conocimiento sobre algoritmos de clasificación.

Además, en Centobelli et al. (2019) señala que la metodología puede ser utilizada por una PYME como herramienta de gestión para surgir cambios apropiados para mejorar la adopción eficiente y eficaz de los sistemas de gestión de conocimiento que apoyan a las PYME en los procesos de gestión de conocimiento.

En referencia a la investigación sobre la estructura de la gestión de conocimiento donde Zawila (2015) proponen que los recursos de los conocimientos deben seguir un modelo base de gestión que permita manipular los recursos de la organización.

Igualmente, esta variable contiene la dimensión Productividad; donde se sustenta con la investigación de Lacu (2017, como se citó con Mauricio 2020) donde señala que la creciente de la productividad en la organización es debido al uso de la gestión del conocimiento, en la que concluye la importancia de explorar la forma de administrar el conocimiento logrando el objetivo de que la organización pueda incrementar su inteligencia y en forma paralela crecer su competitividad.

Indicadores: En la presente investigación para la variable independiente se ha identificado un total de 6 indicadores para la variable independiente siendo (1) Tiempo de duración de la atención, (2) Tiempo del personal técnico, (3) Tiempo del usuario sin poder trabajar, (4) Número total de fallas en traslados de los casos de atención, (5) Cantidad de consultas realizadas a la base de conocimiento y (6) Cantidad de actualizaciones a la base de conocimientos.

Escala de medición: En la presente investigación se utilizará la escala de Lickert cuyo procesamiento que contendrá información del tipo ordinal, para llevarlo a acabo se utilizará la encuesta. Esto es sustentado en el artículo de Ankur et al. (2015) porque señala utilizar la escala de Lickert porque permite a los participantes puedan elegir claramente las alternativas por lo que en su investigación utilizó escalas de 7 puntos para tener mayor variedad, pero las puntuaciones de 5 o 7

puntos permite a los encuestados declarar ideas cercanas a la verdad del universo de los participantes.

Variable Dependiente: Gestión del conocimiento

Definición conceptual: En relación a lo mencionado por Rocha (2016) donde señala que es la agrupación de actividades vinculadas a la creación, reconocimiento, divulgación y utilización del conocimiento importante para la entidad.

En ese mismo sentido, Wiig (1997), como citó Mediver (2018), hace énfasis en gestionar y facilitar actividades asociadas con el conocimiento como son la creación, transformación, captura y su uso, la cual tiene la función de implementar, planificar, monitorear y operar de todas las actividades asociadas al conocimiento que permita gestionar su efectividad.

Además, esta variable contiene la dimensión Utilización de conocimiento; donde Nonaka y Takeuchi (2009), como se citó Mauricio (2020) señalan que la aplicación del conocimiento es la utilidad práctica del conocimiento, además de su productividad que beneficia a la empresa.

De igual forma, en esta variable contiene la dimensión del capital intelectual; donde Aranibar (2017) señala que esta se compone por los conocimientos de la entidad y representa un activo intangible, la cual integra el capital humano, su estructura y su relación.

Asimismo, Rastogi (2000) como citó García et al. (2020), señala que el capital intelectual y la gestión del conocimiento representa las actividades organizativas relacionadas con el conocimiento desde el stock hasta la gestión de conocimiento.

También, Okanga (2017) señala que edifica no sólo la mejora de los procesos comerciales y los métodos operativos, sino también la reconfiguración y las modificaciones constantes para mejorar la adaptabilidad a los nuevos cambios que surgen constantemente en el entorno comercial externo.

Inclusive, la Strategic Direction (2018) reconoce que los enfoques de la gestión del conocimiento implementada a los diversos tipos de capital intelectual son efectivos en términos de promover una mejor innovación.

Igualmente, Esmail et al (2016) señala que el capital intelectual es el activo más importante en las organizaciones, además es un término comúnmente utilizado en diversos campos de la actividad gerencial y académica.

Adicionalmente, Gowthope (2009), como citó Mansour (2016), el capital intelectual es llamado “Capital de conocimiento” “Conocimiento de economía” y “Activos intangibles” debido a la importancia de su uso en las organizaciones.

Definición operacional: Se utiliza los datos recolectados del personal técnico que trabaja directamente en la atención y solución de casos presentados a la unidad de servicio de atención al usuario del MINEDU. Cabe precisar que en el anexo 3 está el desarrollo de la matriz de Operacionalización correspondiente a las variables (independiente y dependiente). Esto se sustenta de acuerdo a la investigación de Torres (2019) porque define que la Operacionalización de variables como todo aquello necesario que permita identificar algunas características sobre la población que es el objetivo de la revisión, reconociéndoles como las variables, existiendo la posibilidad de ser del tipo cuantitativo o cualitativo (p. 44), lo cual también está sustentado por el investigador Fracisa (1998) cuyo objetivo fue investigar sobre el modelo de simulación del muestreo.

En relación a la definición operacional se señala que está conformado por un conjunto de pasos a seguir que describirá las acciones que un observador puede ejecutar con la finalidad de recibir las impresiones sensoriales. (Hernández et al., 2014, p. 120).

Indicadores: En la presente investigación se ha identificado un total de 5 indicadores para la variable dependiente siendo; (1) Identificación de conocimiento, (2) Intercambio de información, (3) Calidad de información, (4) Rotación de persona por conocimiento y (5) Reconocimiento del personal.

Escala de medición: En la presente investigación se utilizará la escala de Lickert cuyo procesamiento que contendrá información del tipo ordinal, para llevarlo a acabo se utilizará la encuesta. Esto es sustentado en el artículo de Ankur et al. (2015) porque señala utilizar la escala de Lickert porque permite a los participantes puedan elegir claramente las alternativas por lo que en su investigación utilizó escalas de 7 puntos para tener mayor variedad, pero las puntuaciones de 5 o 7 puntos permite a los encuestados declarar ideas cercanas a la verdad del universo de los participantes.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Para la presente investigación, se ha identificado que la población del personal técnico que trabajan en el MINEDU asociado al soporte técnico, se tiene un total de 88 personas. En relación al Trabajo investigativo realizada por Maldonado (2018), define a la población como la totalidad de un proceso objeto de estudio, lo cual también está sustentado por la investigación Tamayo (2002), cuyo objetivo fue investigar sobre el proceso que conlleva a una investigación científica.

- **Criterios de inclusión:** Se ha considerado al personal técnico que intervienen a todo el flujo relacionada a la atención al usuario respectos a temas técnicos.
- **Criterios de exclusión:** No se ha considerado al personal de gestión que forma parte de la unidad del servicio de atención al usuario, ni al personal administrativo porque sus actividades no se relacionan de forma directa con las actividades operacionales o de la atención del soporte técnico aplicada de forma directo al usuario.

Muestra: Se precisa que esta muestra estará conformada por 50 personas que se encuentra laborando en la Unidad de Servicio de Atención al Usuario, las cuales forman parte del equipo de soporte técnico.

Tabla 1
Población expresada en porcentaje

Descripción	Población	Muestra	Porcentaje
Número de personal técnico	88 personas	50 personas	100 %
Total	88 personas	50 personas	100 %

Fuente: Elaboración propia.

En relación a la muestra, Hernández (2014) define que no es probabilístico, pero se le conoce como muestra dirigida la cual se compone de un conjunto de pasos (proceso) de selección dirigido por la forma en que se investiga, pero utilizando los criterios estadísticos generales.

Muestreo: para la presente investigación no se utilizará un mecanismo de muestreo debido a que se trabajará con el total de la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que se deben utilizar será a través de ejecutar encuestas, porque es utilizada como un conjunto de pasos a seguir para una investigación, debido a que permite conseguir y formular datos de forma rápida y eficaz. (Enrique, 2020, p. 86).

Cabe precisar que Enrique (2020) señala que esta técnica es utilizada por un grupo de procedimientos homogenizados para una investigación, es por ello que consolida una serie de datos que están vinculados a la muestra calculada que es una representación de su población o inclusive a su totalidad, siendo su interés el resultado total de la encuesta.

En relación al instrumento a utilizar será el cuestionario, cuya definición expresada por Grove (2019) en su investigación señala que es el formulario que tiene un diseño con la finalidad de conseguir los datos a través de respuestas que pueden ser en texto, oral o por medios electrónicos por parte del participante en el estudio. Además, se pueden presentar en forma impresa por lo que se puede entregar de forma personal o por correo, pero pueden estar de forma digital para su llenado en línea. También, suelen recibir (a veces) el nombre de encuesta. Cabe precisar que la información recolectada de los cuestionarios se puede comparar a la que puede obtener a través de las entrevistas, pero las interrogantes suelen ser

menos profunda. Cabe señalar que las interrogantes tienen una presentación de manera consistente a cada persona que está participando, así como la existencia de una reducida existencia de error que se puede dar en una entrevista.

Se debe agregar que Hernández et al (2014) define que el cuestionario es la referencia a la consistencia de un grupo de interrogantes relacionada a la variable (uno o más) que debe ser medido, la cual tendrá relación con el problema e hipótesis.

Asimismo, al cuestionario se le puede aplicar la escala de Likert para la evaluación de resultados cuya definición por Hernández (2014) es el tratamiento del enfoque vigente y muy popularizado, la cual se conforma por un conjunto de unidades presentadas que podrá ser de afirmación o de juicios, por lo que es importante contar con la reacción de los que participan.

También se aplicará el coeficiente de Spearman para comprobar la correlación, porque según Schober et al. (2018) ha señalado que el coeficiente de Spearman es una correlación de Perason porque calcula los rangos de valores de variables pero el coeficiente de Spearman es robusto frente a valores atípicos y trabaja con valores no lineales (ordinales), se considera una asociación perfecta cuando $p=0$ pero si $p=-1$ o $p=+1$. Además, propone que si la correlación es de 0,000 a 0,100 es “Correlación insignificante”, de 0,100 a 0,390 “Correlación débil”, de 0,400 a 0,690 “Correlación moderada”, de 0,700 a 0,890 “Correlación Fuerte”, de 0,900 a 1,000 “Correlación muy fuerte”.

3.5. Procedimientos

El presente trabajo iniciará con la recopilación de la información antecedente no mayor a 5 años de antigüedad, la cual se encontrará relacionada al impacto que ocasiona el uso de una plataforma virtual aplicada al proceso que está relacionada a gestionar los conocimientos la cual tendrá acceso los trabajadores y supone una consecuencia positiva en las actividades que van realizando.

Luego se procede a identificar la muestra representativa que identificar el impacto de la hipótesis sobre la influencia del uso de una plataforma virtual para

gestionar el conocimiento ágil al personal técnico del Ministerio de Educación que corresponde al año 2021, es por ello que, se consideró las dimensiones que tendrá un impacto en las actividades del personal, las mismas que son; la eficiencia, productividad, utilización de conocimiento y el capital intelectual. Siendo este último, un activo valioso para el MINEDU.

A continuación, se desarrolla los instrumentos que permita la recolección de la información con la que pueda aplicar los indicadores asociados a las dimensiones mencionadas en el párrafo anterior, con la finalidad de identificar el impacto sobre la hipótesis de que la plataforma virtual influya positivamente en la gestión de conocimiento ágil al personal técnico del MINEDU.

Para la parte de la ejecución de su aplicación, se solicita al Ministerio de Educación las facilidades para el desarrollo de la investigación a través de la Carta P.1400-2021-UCV-VA-EPG-F01/J que forma parte del anexo 8, obteniendo la autorización respectiva mediante el Oficio N° 00390-2021-MINEDU/SPE-OTIC que forma parte del anexo 9, y con ello, se empieza con la recopilación de la información técnica, por cada caso presentado en la mesa de servicios institucional del MINEDU, para lo cual se exportará esta información en hojas de cálculo para poder realizar un análisis a través de las tablas dinámicas de palabras recurrentes, que permita identificar los casos menos recurrentes y las soluciones aplicadas para poder realizar su publicación de acceso sólo al personal técnico.

Después, consolidará las observaciones del “equipo de calidad” (sus actividades se relacionan al control de atención) que permita identificar los problemas más recurrentes y que estén asociados a solucionar con la publicación de conocimientos.

Seguido, se aplicará los cuestionarios adjuntos al presente trabajo como anexo 2 a las 50 personas técnicas que tendrá la escala de Lickert, la cual se aplicará antes de realizar cualquier publicación de información, que servirá de insumo sobre los conocimientos que tiene el personal técnico del MINEDU.

Posteriormente, se habilitará la opción del módulo de la plataforma de conocimiento que estará integrado al sistema de ticket y se integrará los

conocimientos técnicos identificados del análisis de los casos presentados, así como del análisis de las problemáticas identificadas por el equipo de calidad.

El siguiente paso será, realizar una reunión con el personal técnico para capacitar al personal sobre el uso de la plataforma virtual relacionado con el módulo de gestión del conocimiento y su mecanismo de actualización, así como la entrega de un manual de uso, además de poner en conocimiento que el “equipo de calidad” realizará la supervisión de actualizaciones y consultas a la base de datos de conocimiento.

La siguiente acción a realizar será, tomar la información de observaciones del “equipo de calidad”, así como la aplicación de los cuestionarios adjuntos en el anexo 2 del presente trabajo.

Como último punto será, la aplicación de Rho Spearman para identificar el impacto de una plataforma virtual en la gestión de conocimiento ágil al personal técnico del MINEDU y se reportará estos resultados a través de un documento formal.

3.6. Método de análisis de datos

Las herramientas a utilizar para esta investigación serán por medio del juicio de experto para comprobar la confiabilidad, además para reconocer si la herramienta es fiable y de confianza tiene que utilizar el Rho Spearman porque permitirá encontrar la relación entre las variables estudiadas la cual es la independiente y la dependiente (Mauricio, 2020, p. 14)

Figura 2
Formula de correlación de Spearman

$$R_s = 1 - \frac{6 \sum_e d_e^2}{n(n^2 - 1)}$$

Nota: La fórmula es la expresión matemática que se aplica para la correlación de Spearman que permitirá obtener un equivalente al coeficiente de correlación lineal (Quispe et al. 2019, p. 47).

Dónde:

R_s ; Es la correlación por rangos de Rho Spearman

d_e ; Es la Discrepancia existente entre rango ("n" elementos)

n; Viene a ser el número de los puntos de datos existentes de dos variables

Con relación a la definición de la correlación de Spearman en el trabajo de Argimon (2018), señala que es la prueba que se realiza de forma no paramétrica que es usado para identificar el grado de asociación o relación respecto a las variables ordinales o entre variables cuantitativas, tomando como iniciativa que no se cumplen los escenarios de aplicación de la relación lineal de Pearson.

Adicionalmente, es utilizado por Marjar (2017) en su estudio relacionado a la evaluación del impacto de la gestión del conocimiento en la estructura organizativa porque sus datos trabajos han sido valores ordinales

3.7. Aspectos éticos

En consideración ética del presente estudio, se ha ejecutado respetando los valores obtenidos, sin ninguna manipulación de estos, debiendo precisar que se ha respetado todos los derechos de los autores que se utilizó como fuentes referencia, con el anonimato, así como la voluntariedad de la participación de los trabajadores.

IV. RESULTADOS

Prueba de Normalidad

En la presente investigación, se realizó un estudio respecto al impacto de la plataforma virtual en consideración a gestionar el conocimiento ágil al personal técnico del MINEDU, empezando con identificar si la investigación sigue una distribución normal, teniendo que realizar pruebas de normalidad para estadísticas Paramétricas y No Paramétricas, por lo que las alternativas serán las pruebas de Shapiro-Wilk y la de Komogórov-Smirnov, tal como se visualiza en la tabla 2.

Se empezará las hipótesis siguientes:

H_0 (Hipótesis Nula): La data es de distribución Normal.

H_a (Hipótesis Alternativa): La data no es de distribución Normal.

Los criterios de decisión son:

- $S < 0,050$ se considera rechazar la H_0 y por ello se acepta la H_a
- $S \geq 0,050$ se considera aceptar la H_0 y por ello se rechaza la H_a

Tabla 2
Pruebas de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Plataforma Virtual	0,270	50	0,000	0,854	50	0,000
Gestión de Conocimiento	0,276	50	0,000	0,871	50	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*gl = Grado de Libertad

* Sig = S = Significancia

Fuente: Elaboración propia

Apreciamos de los resultados obtenidos de la Tabla 2, que su grado de significancia para ambas variables es de cero, por ello que se debe considerar rechazar la H_0 para aceptar la H_a , concluyendo que la data no es de distribución normal, entonces en la presente tesis se aplicará estadísticas no paramétrica.

Prueba de Confiabilidad

Adicionalmente, se realiza la prueba de confiabilidad para ambas variables, para ello se utiliza Alfa de Cronbach considerando que si el resultante es $<0,7$ el instrumento no es confiable y si el valor es $>0,7$ se considera como instrumento confiable para el análisis de la variable requerida en esta investigación, visualizándose en la Tabla 3 sus resultados.

Tabla 3
Prueba de Confiabilidad de las Variables

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Plataforma Virtual	0,928	30
Gestión de Conocimiento	0,955	22

Fuente: Elaboración propia

Apreciamos que los resultados obtenidos de la Tabla 3, que su resultado de la confiabilidad sobre ambos porcentajes de las variables resultan estar cercano a 1, indicando que los instrumentos son confiables que permite recolectar, procesar e interpretar los datos, así como considerar que es un indicativo que no es necesario borrar elementos por el alto porcentaje obtenido.

Prueba de Viabilidad de Variables: Independiente y Dependiente

Variable independiente:

Después de identificar la confiabilidad de los instrumentos, se analiza su viabilidad, utilizando el tanteo de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y el tanteo de esfericidad de Bartlett, que se visualiza en la tabla 4.

Tabla 4
Prueba de Viabilidad de la Plataforma Virtual

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,682
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1393,378
	gl	435
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo al resultado de la Tabla N° 4, el resultado es similar al porcentaje de confiabilidad del Alfa de Cronbach, se considera tomar las mismas escalas para la prueba del KMO en donde se identifica que el valor es cercano a 1, concluyendo así que el instrumento es útil para el análisis factorial, además de ser una señal de su viabilidad en su utilización.

Variable Dependiente

El resultado es similar al porcentaje de confiabilidad del Alfa de Cronbach, se considera las mismas escalas para la prueba de KMO en donde identificamos un valor bastante cercano a uno (1), llegando a la conclusión que el instrumento es útil para el análisis factorial, además de ser un indicativo de su viabilidad en la utilización de este.

Tabla 5

Prueba de Viabilidad para la Gestión de Conocimiento

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0,838
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1126,098
	gl	231
	Sig.	0,000

Fuente: Elaboración Propia

Apreciamos, que los resultados obtenidos de la Tabla 5, se puede demostrar la viabilidad para el instrumento para la Gestión de Conocimiento, logrando así un alto indicativo de su viabilidad en la aplicación de este.

Nivel de Percepción por Variables: Independiente y Dependiente

Variable Independiente:

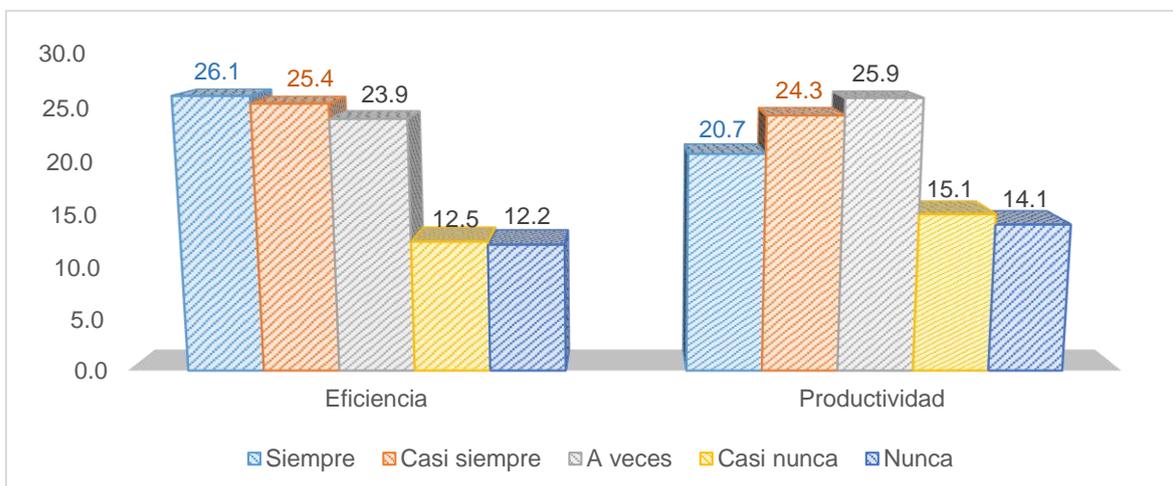
Por otra parte, en los valores obtenidos de la variable Plataforma Virtual para Gestionar el conocimiento Ágil al Personal técnico, se obtuvieron los datos relacionados a sus dimensiones, visualizándose en la Tabla 6 sus resultados.

Tabla 6
Nivel de percepción de la variable Plataforma Virtual

Niveles	Eficiencia		Productividad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	186	26,1	169	20,7
Casi siempre	181	25,4	198	24,3
A veces	171	23,9	211	25,9
Casi nunca	89	12,5	123	15,1
Nunca	87	12,2	115	14,1
Total	714	100,0	816	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 3
Plataforma Virtual



Fuente: Elaboración propia

Apreciamos que los resultados obtenidos de la Tabla 6 y su Figura 3, se muestra que los resultados descriptivos de la primera variable denominada “Plataforma Virtual”, según los datos procesados que proporciona el personal

técnico del MINEDU se señala que el 26,1 % es “Siempre” en la eficiencia (dimensión eficiencia), el 24,6% lo considera como “Casi siempre”, el 23,9 % lo considera como “A veces”, el 13,2 % lo considera como “Casi nunca” y el 12,2 % como “Nunca”; para el 20,7 % como “Siempre” existe una productividad (dimensión productividad), el 24,3 % como “Casi siempre”, el 25,9 % como “A veces”, el 15,1 como “Casi nunca” y 14,1% como “Nunca”

Variable Dependiente:

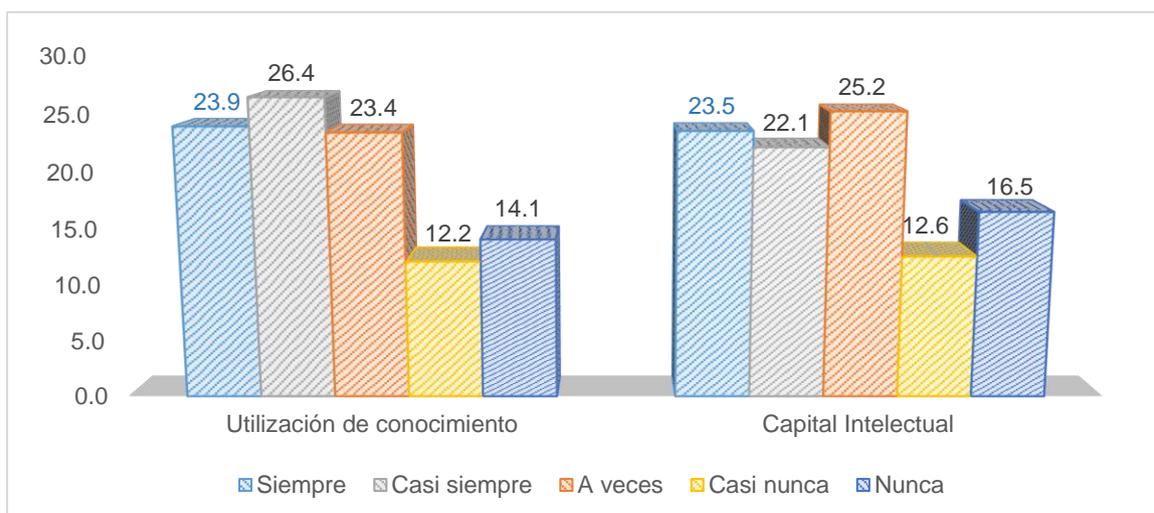
En la tabla 7 el resultado porcentual de las estimaciones para la variable Gestión de Conocimiento Ágil, sobre las dimensiones “Utilización de conocimiento” el “Capital intelectual”.

Tabla 7
Niveles de percepción de la variable Gestión de Conocimiento

Niveles	Utilización de conocimiento		Capital Intelectual	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	183	23,9	84	23,5
Casi siempre	202	26,4	79	22,1
A veces	179	23,4	90	25,2
Casi nunca	93	12,2	45	12,6
Nunca	108	14,1	59	16,5
Total	765	100,0	357	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 4
Gestión de Conocimiento



Fuente: Elaboración propia

Apreciamos que los resultados obtenidos de la Tabla 7 y su Figura 4, se muestra que la variable Gestión de Conocimiento, que contiene la “Utilización de Conocimiento” y “Capital Intelectual”, el personal técnico del MINEDU proporcionó la información, teniendo un resultado positiva al considerar los porcentajes 23,9%, 26,4% y 23,4% dentro de las calificaciones como “Siempre”, “Casi siempre” y “A veces” respectivamente.

Contrastación de Hipótesis

Considerando el resultado de la Tabla 2, cuyo significancia es cero, esto determina que los datos de las variables no tienen una distribución normal y teniendo en cuenta que los datos son valores ordinales, se debe utilizar la prueba de Spearman para comprobar la hipótesis, para ello, se estableció la hipótesis nulas y las hipótesis alternas, cuyo resultado se visualiza en la tabla 8.

Asimismo, para la evaluación de Spearman se debe considerar los valores de correlación y el nivel correspondiente, tal como se detalla a continuación:

$H_0 = 0$ se rechaza porque su p-valor es > 0.05

$H_a \neq 0$ se acepta porque la p-valor es < 0.05

Contrastación de la Hipótesis General

Además, en lo relacionado a la hipótesis general, se ha determinado lo siguiente:

H_0 = La plataforma virtual No influye positivamente en la gestión de conocimiento ágil al personal técnico del MINEDU, LIMA 2021

H_a = La plataforma virtual influye positivamente en la gestión de conocimiento ágil al personal técnico del MINEDU, LIMA 2021.

Tabla 8
Correlación de hipótesis general de la investigación

Correlación	Rho - Spearman	Significatividad - Bilateral	N	Nivel
Plataforma Virtual x Gestión de Conocimiento	0,711*	0,000	50	Fuerte

Fuente: Elaboración propia.

Del resultado obtenido en la Tabla 8, aplicando el Rho de Spearman cuyo resultado de la Variable “Plataforma Virtual” sobre la “Gestión del Conocimiento” se ha obtenido una “Correlación fuerte” con un Rho del 71.1% y con p-valor 0.00%.

Asimismo, los valores resultantes confirman que se debe aceptar la hipótesis general afirmando que “La plataforma virtual influye positivamente en la gestión de conocimiento ágil al personal técnico del MINEDU, LIMA 2021” que viene a ser el H_a . Es por ello que, el personal técnico utiliza la plataforma virtual y en su información contenida, pero se estima que debe mejorarse los contenidos de la información para incrementar la relación entre las variables.

Contrastación de la Hipótesis Específica-1

Por otro lado, en la Hipótesis específica-1 se aplicará Spearman para comprobar esta hipótesis específica, para ello, se elabora la Tabla 9 y se considerará el siguiente planteamiento:

H_0 = La plataforma virtual no es eficiente sobre la utilización del conocimiento.

H_a = La plataforma virtual es eficiente sobre la utilización del conocimiento.

Tabla 9
Correlación de hipótesis-1 de la investigación

Correlación	Rho - Spearman	Significatividad - Bilateral	N	Nivel
Eficiencia x Utilización de conocimiento	0,724*	0,000	50	Fuerte

* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)
Fuente: Elaboración propia.

Considerando el resultado obtenido en la Tabla 9, aplicada a la Hipótesis-1 donde se aplicó el Rho Spearman cuyo resultado de la Dimensión “Eficiencia” sobre la “Utilización del conocimiento” se ha obtenido una “Correlación Fuerte” con un Rho de 72,4% y con un p-valor de 0.00%.

Adicionalmente, el resultado obtenido confirma la aceptación de la hipótesis específica-1 afirmando que “La plataforma virtual es eficiente sobre la utilización del conocimiento” que viene a ser H_a . Es por ello que, se puede decir el personal

técnico será eficiente en realizar sus actividades técnicas al utilizar la información gestionada con la plataforma virtual.

Contrastación de la Hipótesis específica-2

Por otro lado, en la Hipótesis específica-2 se aplicará Spearman para comprobar esta hipótesis específica, para ello, se elabora la Tabla 10 y se considerará el siguiente planteamiento:

H_0 = El uso de la plataforma virtual no es productivo sobre la utilización del conocimiento

H_a = El uso de la plataforma virtual es productivo sobre la utilización del conocimiento.

Tabla 10
Correlación de hipótesis-2 de la investigación

Correlación	Rho - Spearman	Significatividad - Bilateral	N	Nivel
Productividad x Utilización de conocimiento	0,555*	0,000	50	Moderado

* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)
Fuente: Elaboración propia.

Considerando el resultado obtenido en la Tabla 10, aplicada a la Hipótesis-2 donde se aplicó el Rho Spearman cuyo resultado de la Dimensión “Productividad” sobre la “Utilización del conocimiento” se ha obtenido una “Correlación Moderada” con un Rho de 55,5% y con un p-valor de 0.00%.

Adicionalmente, el resultado obtenido confirma la aceptación de la hipótesis específica-2 afirmando que “El uso de la plataforma virtual es productivo sobre la utilización del conocimiento” que viene a ser H_a .

Contrastación de la Hipótesis específica-3

Por otro lado, en la Hipótesis específica-3 se aplicará Spearman para comprobar esta hipótesis específica, para ello, se elabora la Tabla 11 y se considerará el siguiente planteamiento:

H_0 = La plataforma virtual no es productiva sobre el capital intelectual.

H_a = La plataforma virtual es productiva sobre el capital intelectual.

Tabla 11
Correlación de hipótesis-3 de la investigación

Correlación	Rho - Spearman	Significatividad - Bilateral	N	Nivel
Productividad x Capital intelectual	0,514*	0,000	50	Moderado

* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Fuente: Elaboración propia.

Considerando el resultado obtenido en la Tabla 11, aplicada a la Hipótesis-3 donde se aplicó el Rho Spearman cuyo resultado de la Dimensión “Productividad” sobre la “Utilización del conocimiento” se ha obtenido una “Capital intelectual” con un Rho de 51.4% y con un p-valor de 0.00%.

Adicionalmente, el resultado obtenido confirma la aceptación de la hipótesis específica-3 afirmando que “La plataforma virtual es productiva sobre el capital intelectual” que viene a ser H_a . Esto se puede interpretar, que el soporte técnico tiene dificultades para compartir el nuevo conocimiento adquirido durante sus labores diarias y capacitaciones particulares.

V. DISCUSIÓN

Ante la necesidad de mejorar las atenciones realizadas por el personal técnico del MINEDU, se ha investigado sobre el impacto que existe entre la Plataforma virtual y la gestión del conocimiento ágil, tomando en cuenta las dimensiones Eficiencia, Productividad, Utilización de conocimiento y el capital humano, con la cual se formularon las hipótesis descritas en el presente documento.

Respecto al Objetivo General

Considerando las limitaciones en los conocimientos que tiene disponible el personal técnico del MINEDU para realizar las atenciones, así como su impacto negativo en la percepción de una atención al usuario para la mesa de servicios del MINEDU, es necesario contar con una plataforma virtual integrada al sistema de atención al usuario, siendo importante determinar el impacto que genera en las atenciones que se realizan.

Teniendo en cuenta el reto gestionar los conocimientos a través de una plataforma virtual se planteó el objetivo general de determinar la influencia de una plataforma virtual en la gestión de conocimiento ágil al personal técnico del MINEDU, LIMA 2021, es con ello, se ha investigado casos similares que permitan orientar a la mejor implementación de la propuesta, encontrando información complementaria, asociada a gestionar los conocimientos y su vínculos con plataformas virtuales, siendo la plataforma virtual considerada en algunos casos como TIC o sistemas informáticos o Plataformas de ticket, por lo cual se incorporado algunas descripciones en el desarrollo del presente documento.

Por otra parte, se obtuvo resultados positivos asociados a la influencia de la plataforma virtual en la gestión de conocimiento ágil obteniendo una significancia bilateral indica un valor de 0,000 para una muestra de 50 participantes de una población de 88 técnicos. Además, complementando el presente análisis indica que el nivel de correlación encontrado es de “Correlación Fuerte” al obtener un Rho 0.711 (71.1%). Asimismo, se debe precisar que la Plataforma virtual pertenece al concepto de las Tecnologías de la Información y Comunicación porque es considerado como un instrumento agilizador en el acceso a la información. A este

resultado positivo obtenido con una confiabilidad del 92.8% y una significancia de 0.00% se puede complementar que el personal técnico del MINEDU dispone de esta plataforma virtual como instrumento para gestionar y utilizar la información (conocimiento) contenida, la cual podrán usar como un herramienta en las atenciones que deben realizar el personal técnico ante cualquier caso que se presente en el Ministerio de Educación.

Adicionalmente, al contar con los resultados cuantitativos favorables sobre la hipótesis general sobre la influencia positiva entre la Plataforma virtual con la Gestión de Conocimiento como se muestra en la Tabla 8, concuerdan con Sotelo (2017) al obtener un valor de significancia (p) de 0.007 lo que es menor a 0.05 en el “uso de software” sobre la “Gestión de Conocimiento” que acepta la hipótesis “Existe relación significativa entre el uso de software y la gestión del conocimiento de los directores de la UGEL N° 08 de Cañete” con una confiabilidad del 95%, aunque su “Correlación baja” por lograr un Rho del 0,266 (26.6%) con una significancia bilateral de 0,017 para una muestra de 80 participantes, en la que aplicó una entrevista personal con el uso del cuestionario, permitiendo obtener información relevante de la misma.

En relación a la diferencia de los valores resultantes con Sotelo (2017), se debe a la cantidad de la muestra por tener a 80 participantes, pero para la presente investigación se realizó bajo una muestra de 50. Además, esta diferencia se da porque la encuesta realizada en la presente investigación se ejecutó de forma virtual. En ese sentido, Chávez (2016) concluye que al implementar una plataforma virtual en la gestión académica ha logrado ser positivo para efectos de sus dimensiones, es decir; que mejoró en su producción de mejorar las capacidades en estudiantes y docente, en comparación con la presente investigación la plataforma virtual ha tenido un impacto positivo en la gestión de conocimiento que está disponible al personal técnico del MINEDU.

Igualmente, en el resultado del nivel de percepción por la variable de la Gestión de conocimiento donde la frecuencia es de 183 (23.9%) calificada como “siempre”, la frecuencia de “Casi siempre” para 202 (26.4%) respuestas, con 179 (23.4%) respuestas de frecuencia en “A veces “, de frecuencia “Casi nunca” con 93

(12.2%) respuestas y de frecuencia “Nunca” con 108 (14.1%) respuestas, estos comportamientos son similares a la investigación de Sotelo (2017) debido a que sus resultados tiene una frecuencia de “Alto” de 26 (32.5%) respuestas en la variable Gestión de Conocimiento, con la frecuencia “Medio” de 52 (65%) respuestas y con una frecuencia de “bajo” de 2 (2.5%) respuestas. Estos resultados, se enfoca en la población y su cuestionario se realizó en temporadas que no existía el distanciamiento social por pandemia.

Respecto al Objetivo específico-1

Por otra parte, en referencia a la Eficiencia se relación con la utilización del conocimiento se ha obtenido una “Correlación Fuerte” con un resultado de Rho 0,724 y p-valor 0,000, donde sus valores de percepción sobre la eficiencia es para una frecuencia “Siempre” un valor de 186 (26.1%) respuestas, de la frecuencia “Casi siempre” un valor de 181 (25.4%) respuestas, de la frecuencia “A veces” un valor de 171 (23.9%) respuestas, de la frecuencia “Casi nunca” un valor de 89 (12.5%) respuestas y una frecuencia “Nunca” un valor de 87 (12.2%), lo que significa que al acumular los valores de los niveles (frecuencias) “Siempre” y “Casi siempre” se llega a un total de 267 respuestas, estimando que el personal técnico identifica una buena percepción de la eficiencia al utilizar la plataforma virtual vinculada a la utilización del conocimiento.

Cabe precisar que, del resultado obtenido en la Tabla 9, tiene un comportamiento similar al señalado por García (2019) debido a que en sus resultado señala que la eficiencia también robustece a la metodología de la gestión del conocimiento la cual lo han ingresado a una red interna que es revisado por su área de calidad con la finalidad de garantizar su implementación y las actualizaciones correspondientes. Además, concluye que la gestión del conocimiento tiene implicaciones en la eficiencia de su producción en proyectos.

Por otra parte Mauricio (2020) en su percepción de variables relacionada a la eficiencia ha obtenido como frecuencia “Alto” con un valor de 25 (35.7%) respuestas, de frecuencia “Medio” con un valor de 23 (32.9%), de frecuencia “Bajo” un valor de 25 (35.7%) lo que es similar al obtenido, debido que tiene un impacto positivo la Dimensión Eficiencia sobre la Gestión de conocimiento, aunque los

valores tienen la misma tendencia, es necesario precisar que la diferencia en los valores puede deberse a que en la muestra que tomó el autor ha sido de 70 personas.

Respecto al Objetivo específico-2

Respecto a la Productividad se relaciona con la Utilización del conocimiento se ha obtenido una “Correlación Moderado” con un resultado de Rho 0,555 y p-valor 0,000, se debe precisar que el nivel percepción en la productividad precisada en la tabla 6 de la presente investigación cuya frecuencia de “Siempre” en la dimensión “Productividad” con 169 (20.7%) de resultados, con frecuencia “Casi siempre” con 198 (24.3%) de resultados, con frecuencia “A veces” con 211 (25.9%) resultados, con frecuencia “Casi nunca” con 123 (15.1%) resultados y con frecuencia “Nunca” con 115 (14.1%). Asimismo, el nivel de percepción para la dimensión Utilización de Conocimiento de la variable dependiente se consiguió una frecuencia de 183 (23.9%) de resultados del nivel “Siempre”, una frecuencia de 202 (26.4%) de resultados del nivel “Casi siempre”, una frecuencia de 179 (23.4%) de resultados del nivel “A veces”, una frecuencia de 93 (12.2%) de resultados del nivel “Casi nunca” y una frecuencia de 108 (14.1%) de resultado del nivel “Nunca”.

Asimismo, al contar con la información relacionada a la dimensión “Productividad” con la “Utilización del conocimiento” formulada en la hipótesis específica-2, su resultado coinciden en opinión del autor Herrera (2015) señalando que la gestión de conocimiento logra mejorar en servicio que brinda en el área de atención de usuarios ya sea privada o pública. Adicionalmente, Zumbara (2021) demuestra la afirmación sobre la importancia de la recopilación de la información y su impacto en la producción del banano, esto a una muestra de 46 respuestas obtenidas del personal técnico.

Además, los resultados de este son similares al obtenido por Mauricio (2020) donde señala que logró tener la misma correlación (Correlación Moderado) pero con un Rho 0,545 y p-valor 0,000 pero para la aplicación de su instrumento lo ha realizado con una muestra de 70 (N=70), esto supera a los valores de la Tabla 10. Debe precisarse, que su resultado de percepción sobre la dimensión productividad ha tenido una frecuencia “Alto” con un valor de 18 (25.7%) resultados, de frecuencia

“Medio” con un valor de 32 (45.7%) resultados y una frecuencia “Bajo” con un valor de 20 (28.6%) resultados, estos resultados son similares en tendencia en comparación a la Tabla 6 debido a que los resultados se concentran en un punto medio. También, ha conseguido una percepción en su dimensión Aplicación del conocimiento que es similar a decir “Utilización de Conocimiento” cuyo resultado ha sido lo siguiente: para la frecuencia “Eficiente” con un valor de 20 (28.6%) de resultados, con frecuencia “Regular” con un valor de 30 (42.9%) de resultados y con una frecuencia “Deficiente” con un valor de 20 (28.6%) de resultados, estos resultados tienen una similar tendencia porque sus valores están orientados al punto medio.

Respecto al Objetivo específico-3

Con referencia a la Productividad se relaciona con el capital intelectual se ha obtenido una “Correlación Moderado” con un resultado de Rho 0,514 y p-valor 0,000. Además, el personal técnico para la dimensión de “Capital Intelectual” ha señalado una frecuencia de “Siempre” con 84 (23.5%) registros, con una frecuencia de “Casi siempre” se obtuvo 79 (22.1%) registros, con una frecuencia de “A veces” se obtuvo 90 (25.2%) registros, con una frecuencia de “Casi nunca” se obtuvo 45 (12.6%) registros y con una frecuencia de “Nunca” se obtuvo 59 (16.5%) registros. Además, para la dimensión “Productividad” se ha obtenido valores en el nivel de percepción concentrados al uso positivo, la cual se ha logrado para una frecuencia “Siempre” con un valor de 169 (20.7%) de resultados, con una frecuencia “Casi siempre” el valor de 198 (24.3%) de resultados, con una frecuencia “A veces” el valor de 211 (25.9%) de resultados, con una frecuencia “Casi nunca” el valor de 123 (15.1%) de resultados y con una frecuencia “Nunca” el valor de 115 (14.1%) de resultados, lo que se puede interpretar que la percepción del personal técnico del MINEDU entiende la relación que existe la “Productividad” con el “Capital Intelectual” pero necesitarían un mayor involucramiento de utilizar la plataforma virtual como contenedor de los conocimientos obtenidos en desarrollo de soluciones (Capital Intelectual). La interpretación de estos valores cualitativos es que la productividad tiene relación con el capital intelectual pero que debe fortalecerse en compartir el conocimiento obtenido de las nuevas experiencias obtenidas en el trabajo.

Cabe agregar, que en relación a la hipótesis-3 sus valores obtenidos se debe precisar que tiene una coincidencia con lo publicado por Rocha (2016) porque señala que el capital intelectual es recomendado para la empresa, porque puede integrar competencias sobre todo en el saber hacer (know how). Además Hernández et al. (2014) presenta en su matriz la correlación que tiene el capital intelectual respecto a los diferentes procesos relacionados con la gestión del conocimiento y su competitividad la cual oscila de 0,00 a 0,90, siendo la variable dirección, socializar, exteriorizar e interiorizar los valores menores a 0,05, pero señala que debe existir mayores esfuerzo para gestionar el conocimiento en sector competitivo por que el capital intelectual (entre otros) tienen valores menores al promedio del sector medio ambiente de Colombia.

De la misma forma, relacionada a los resultados de la dimensión del “capital intelectual” en la investigación de Aranibar (2017) señala que para el estudio del “Capital Intelectual” haciendo la relación entre el capital humano y libros publicados (producción) existe una desproporción amplia porque al tener una población de 455 docentes doctores y magister sólo se ubicó 4 libros publicados, cuando la estimación debería estar relación a una proporción de 114 docentes del postgrado por libro publicado, 56 o 58 del grado magister o doctores (respectivamente) por libro publicado, 8 docentes investigadores por libro publicado y dos grupos de investigación por libro publicado, esto porque al aplicar Pearson ha obtenido la conclusión sobre la existencia de una relación de significativa entre la cantidad de docentes que pertenecen a la sociedad científica y la cantidad de: libros, artículos, investigaciones publicadas e investigaciones financiadas y tener una significancia menor a 0,05 que son: 0,041 en el N° de libros publicados, 0,020 en el N° de libros generados de la investigación, 0,000 en el N° de apartados publicados en revistas indexadas, 0,000 en el N° de apartados publicados en revistas académicas, 0,020 en el N° de investigaciones publicadas y 0,001 en el N° de investigaciones financiadas.

VI. CONCLUSIONES

1. El impacto de la plataforma virtual influye positivamente en la gestión del conocimiento ágil al personal técnico del MINEDU, LIMA 2021. Además, teniendo en cuenta los cálculos no paramétricos se concluye que la variable independiente y dependiente tiene una correlación fuerte considerando una correlación bilateral de 0.000.
2. La relación de la eficiencia influye significativamente en la utilización del conocimiento al personal técnico del MINEDU 2021. Considerando los resultados no paramétricos se concluye que la primera dimensión de la variable independiente tiene relación con la primera dimensión de la variable dependiente con un nivel de correlación fuerte, además de conseguir una significatividad bilateral del 0.000.
3. La relación de la productividad influye sobre la utilización de conocimiento del personal técnico del MINEDU 2021. Considerando que los resultados no paramétricos se concluye que la segunda dimensión de la variable independiente tiene relación con la primera dimensión de la variable dependiente con un nivel de correlación moderada, además de conseguir una significancia bilateral de 0.000.
4. La relación de la productividad influye sobre el capital intelectual del personal técnico del MINEDU 2021. Considerando que los resultados no paramétricos, se concluye, que la segunda dimensión de la variable independiente con la segunda dimensión de la variable dependiente tiene un nivel de correlación moderado, además de conseguir una significación bilateral de 0.000.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere realizar talleres que motive al personal técnico del MINEDU 2021 al uso de la plataforma virtual y su relación con gestión de conocimiento ágil, con la finalidad de mitigar los errores de atención.
2. Se sugiere fomentar el uso de la plataforma virtual como medio de búsqueda de información para las soluciones o el tratamiento de casos, teniendo una participación activa sobre el mejoramiento del contenido en la base de conocimiento.
3. Se sugiere realizar charlas informativas sobre la actualización de conocimiento y su impacto en la productividad de las atenciones de solicitudes de los usuarios del MINEDU, con la finalidad de reducir posibles quejas o reclamos por retrasos o atenciones técnicas indebidas.
4. Se sugiere sensibilizar y concientizar al personal técnico del MINEDU para que incluyan los nuevos conocimientos conseguidos a partir de la nueva experiencia obtenida en el desarrollo de nuevas soluciones a casos, así como de coordinar para que la información contenida en la plataforma virtual obtenga una rápida comprensión, con el fin de reducir los tiempos relacionados a la atención de casos nuevos.

REFERENCIAS

- Ahmed, Q., Muhammad, S. S., Muhammad, N. A., & Tariq, H. (2021). *Abusive supervision and the knowledge worker productivity: The mediating role of knowledge management processes*. *Journal of Knowledge Management*, 25(10), 2506-2522. <http://dx.doi.org/10.1108/JKM-08-2020-0632>
- Ankur Joshi, Saket Kale, Satish Chandel and Pal, D.K. (2015). Ho, G. W. (2017). Examining perceptions and attitudes: A review of Likert-type scales versus Q-methodology. *Western journal of nursing research*, 39(5), 674-689. <https://doi.org/10.9734/BJAST/2015/14975>
- Aradati, M., Bilal, L., Naseem, M. T., Hyder, S., Abdulhameed Al-Habeeb, Al-Subaie, A., Shahab, M., Sohail, B., Baig, M., Binmuammar, A., & Altwaijri, Y. (2019). *Using knowledge management tools in the saudi national mental health survey helpdesk: Pre and post study*. *International Journal of Mental Health Systems*. 13. <http://dx.doi.org/10.1186/s13033-019-0288-5>
- Aranibar Melgar, E.E (2017). *Gestión del Conocimiento en el Capital Intelectual y Producción Académico/Científica de las Unidades de Posgrado de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa-2016* (Tesis de Doctorado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4258/CCDarmeee.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Araya-Guzmán, S., Bravo, C. H., Ramírez-Correa, P., & Salazar, A. B. (2019). *Explorando la relación entre gestión del conocimiento y el rendimiento organizativo en instituciones de educación superior universitaria*. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Informação*, 947-959. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/explorando-la-relación-entre-gestión-del/docview/2195126646/se-2>
- Arenales Londoño, A. E. y Hernández Hernández, D. F. (2020). *Propuesta de un modelo de gestión del conocimiento para la nueva estructura organizacional ágil en el área de Global Technology Services (GTS) de IBM Colombia* (Tesis

de Maestría, Universidad Externado de Colombia).
<https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/3535>

Argimon Pallás, J. P. y Jiménez Villa, J. (2019). Métodos de investigación clínica y epidemiológica. Editor Elsevier Health Sciences (p. 74 - 76). 496 páginas.

Arun, A., y Kumar, U. (2015). Knowledge management: a review. *International journal of academic research in social sciences & humanities*, 1(1), 9-17. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/280490126_KNOWLEDGE_MANAGEMENT_A_REVIEW

Asish Oommen, M. Rodrigues R. Lewlyn L. (2019). *Knowledge Resource Quality, Knowledge Management Process Capability, and Effectiveness – A Simulation Approach*. *Calitatea*, 20(170), 78-84. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/knowledge-resource-quality-management-process/docview/2225776555/se-2?accountid=37408>

Aznar Díaz, I. Cáceres Reche, M. P. Alonso García, S. Moreno Guerrero A. J. (2020). *Sociedad 5.0 ante la pandemia: investigación e innovación educativa*. Editorial Ediciones Octaedro (p. 274). 354 páginas

Baena Paz, G. M. E (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial Patria, (p. 11). 157 páginas.

Baquerizo, R. P., & Sentí, V. E. (2016). *La gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional en instituciones de educación superior (knowledge management and organizational learning in higher education institutions)*. *Gecontec*, 4(2), 35-43. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/la-gestion-del-conocimiento-y-el-aprendizaje/docview/1863239783/se-2>

Bartolacci, C., Cristalli, C., Isidori, D., & Niccolini, F. (2016). *Ba virtual and inter-organizational evolution: a case study from a EU research project: A case study from a EU research project*. *Journal of Knowledge Management*, 20(4), 793-811. <http://dx.doi.org/10.1108/JKM-09-2015-0342>

Bernal Harmiluy, C. S. (2017). *Gestión administrativa de los directores y su influencia en la obtención de recursos financieros en las instituciones*

educativas del distrito de Simón Bolívar de la Región Pasco [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación de Perú]. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1527>

Bharadwaj, S. S., Sumedha, C., & Aparna, R. (2015). *Impact of knowledge management capabilities on knowledge management effectiveness in indian organizations*. *Vikalpa*, 40(4), 421-434. <http://dx.doi.org/10.1177/0256090915613572>

Bilbao Ramírez, J. L. y Escobar Callegas, P. H. (2020). INVESTIGACION Y EDUCACION SUPERIOR. Editorial Lulu.com. (p. 61 - 62). 130 páginas

Burger, M., & Zulch, B. (2018). *A construction project management knowledge model: The type and level of knowledge required*. *Acta Structilia*, 25(1), 98-125. <http://dx.doi.org/10.18820/24150487/as25i1.4>

Cabero Almenara, J. y Palacios Rodríguez, A. (2021). La evaluación de la educación virtual: las e-actividades. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*; Madrid, 24(2), 169-188. Recuperado de <https://www.proquest.com/docview/2535902639/687D868DFE624B09PQ/4?accountid=37408>

Calvo Giraldo, O. (2018). Gestión del Conocimiento en las Organizaciones y las Regiones: Una Revisión de la Literatura. *Tendencias. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Nariño, XIX (1)*. 140 – 163. <http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v19n1/2539-0554-tend-19-01-00140.pdf>

Cárcel Carrasco, F. J. (2015). *FACTORES PARA LA INTRODUCCIÓN DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS ÁREAS DE MANTENIMIENTO DE LAS EMPRESAS INDUSTRIALES*. *3C Empresa*, 4(2), 108-123. <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2015.040122.108-123>

Carreño Bustamante, M. T. Pérez-Soltero, A. Antonio Vega, O. Montoya Escobar, M. C. González Carreño C. (2020). Gestión del conocimiento para la innovación de los programas de Derecho e Ingeniería de Sistemas y Telecomunicaciones. Editorial Universidad del Rosario.

- Centobelli, P. Cerchione, R. Esposito, E. (2019). Efficiency and effectiveness of knowledge management systems in SMEs. *Taylor & Francis LLC*. 30(9). 779-791. <http://dx.doi.org/10.1080/09537287.2019.1582818>.
- Cerchione, R. Esposito, E. y Rosaria Spadaro, M. (2015). *The Spread of Knowledge Management in SMEs: A Scenario in Evolution*. *Sustainability*. 7(8). 10210-10232. <https://doi.org/10.3390/su70810210>
- Chang, C.L.-h. y Lin, T.-C. (2015). *The role of organizational culture in the knowledge management process*, *Journal of Knowledge Management*. 19(3). 433-455. <https://doi.org/10.1108/JKM-08-2014-0353>.
- Chávez Juanito P. (2016). Implementación de una plataforma virtual para optimizar la gestión académica en el instituto de educación superior tecnológico público CHOTA-2016. (Tesis de doctorado) (p. 55). Recuperada de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18788/chavez_jp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chung Alva, V. M. (2019). Impacto de la cultura organizacional en la relación liderazgo y gestión del conocimiento en las escuelas profesionales de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 7(1) ,1-12. Recuperado de <http://revistas.unprg.edu.pe/openjournal/index.php/MATHEMA/article/view/247>
- Coaquira Tuco, C. M. (2018). *Modelo para la mejora del desempeño organizacional a través de las prácticas de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento y liderazgo transformacional en una universidad privada*. *Apuntes Universitarios*, 8(3), 57-76. <http://dx.doi.org/10.17162/au.v8i3.331>
- Enrique Pereyra, L. (2020). Metodología de la Investigación. Editorial Klik (p. 86 - 87). 144 páginas.
- Esmaeil Zaei, M. y Prachi, K. (2016). The role of intellectual capital in promoting knowledge management initiatives. *Knowledge Management & E-Learning*, 8(2), 317. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/role-intellectual-capital-promoting-knowledge/docview/1955095226/se-2>

- Espinoza Freire, E. E. (2018). Gestión del conocimiento mediado por TIC en la Universidad Técnica de Machala. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16(16), 199-219. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2018000200011&lng=es&tlng=es
- Fayez, H. A. (2017). *The acceptance of corporate wiki use for knowledge diffusion purposes*. *Aslib Journal of Information Management*, 69(6), 642-659. <http://dx.doi.org/10.1108/AJIM-04-2017-0088>
- Foederer, M. Jo Moore, S. Morris, H. Du Toit, M (2019). ITIL 4 Foundation. Editorial AXELOS. 271 páginas
- Fowlin, J. M., & Cennamo, K. S. (2017). Approaching knowledge management through the lens of the knowledge life cycle: A case study investigation. *TechTrends*, 61(1). 55-64. <http://dx.doi.org/10.1007/s11528-016-0126-4>
- Fundación Telefónica (2014). Las TIC en la educación digital del Tercer Milenio: III Foro Internacional Valparaíso. Editorial Crisóstomo Pizarro Contador. 2. ¿Qué significa para la educación que haya más tecnologías de la información en la economía mundial y en las sociedades postindustriales? El III Foro Internacional de Valparaíso. Recuperado de https://publiadmin.fundaciontelefonica.com/index.php/publicaciones/add_descargas?tipo_fichero=pdf&idioma_fichero=_&title=Las+TIC+en+la+educaci%C3%B3n+digital+del+Tercer+Milenio+%28III+Foro+Internacional+Valpara%C3%ADso%29&code=267&lang=es&file=lasticenlaeducaciondigitaldeltercermilenio.pdf
- Galeano M, M. E. (2020). Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. Editorial Universidad Eafit (13 – 25), 84 páginas.
- García Arzate, J. (2019). Gestión del Conocimiento y Eficiencia en Proyectos. Caso Empresa Robuspack (Tesis de Maestría, Instituto de Investigación en Santiago de Querétaro - CIATEQ). Recuperada en <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/302/1/GarciaArzateJosue%20MDGPI%202019.pdf>

- Garcia-Perez, A., Ghio, A., Occhipinti, Z., & Verona, R. (2020). *Knowledge management and intellectual capital in knowledge-based organisations: A review and theoretical perspectives*. *Journal of Knowledge Management*, 24(7), 1719-1754. <http://dx.doi.org/10.1108/JKM-12-2019-0703>
- García Romero, N. (2020). Creación del Conocimiento a Partir del Diseño del Espacio de Trabajo (Tesis de Maestría, Universidad de EAFIT). Recuperada de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17413/Nakary_Garcia_Romero_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Gavrikova, N. A., Dolgih, I. N., & Dyrina, E. N. (2016). *Increase productivity through knowledge management*. *IOP Conference Series. Materials Science and Engineering*, 127(1). <http://dx.doi.org/10.1088/1757-899X/127/1/012003>
- George, O. O. (2017). Barriers and enablers of effective knowledge management: A case in the construction sector: EJKM. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 15(2), 85-97. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/barriers-enablers-effective-knowledge-management/docview/1935727138/se-2?accountid=37408>
- Gericó, A. S. (2020). "Con Cavalier Digital, cliente y abogado van a la misma velocidad": Alberto Lozano, socio y director de Cavalier Abogados, habla de la nueva plataforma virtual, que cambia la prestación de servicios jurídicos. (2020). Portafolio, 08. Recuperada de <http://revistas.unprg.edu.pe/openjournal/index.php/MATHEMA/article/view/247>.
- Goggard, M. (2020). The Impact of Knowledge Management on Innovation in Academic Libraries. *Pathfinder: A Canadian Journal for Information Science Students and Early Career Professionals*, 1(2), 72–81. <https://doi.org/10.29173/pathfinder9>
- Grove Susan, K. Gray Jennifer R. (2019). Investigación en enfermería: Desarrollo de la práctica enfermera basada en la evidencia. Editorial Elsevier Health Sciences (p. 281 - 282). (520)

- Hernández, A., Marulanda, C., & López, M (2014). Análisis de Capacidades de Gestión del Conocimiento para la Competitividad de PYMES en Colombia. Información Tecnológica. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642014000200013 o <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v25n2/art13.pdf>
- Hernández Escobar, A. A. Ramos Rodríguez, M. P. Placencia López, B. M. Indacochea Ganchozo, B. Quimis Gómez, A. J. Moreno Ponce L. A. (2018). Metodología de la Investigación Científica. Editor 3Ciencias (p. 15 al 17). 174 páginas
- Hernández Sampieri, R. Fernández Collado, C. Baptista Lucio M, Méndez Valencia, S. y Mendoza Torres, C. P. (2014) sexta edición. Editorial Mc Graw Hill / Interamericana. (p. 173 - 240). 634 páginas. Recuperada de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Herrera Camacho, C. A. (2015). Modelo de Gestión del Conocimiento en el Área de Atención de Usuarios de un Organismo Público Especializado (Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú). Recuperada de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7163/HERRERA_CAMACHO_CESAR_MODELO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ignacio Criado, J. (2016). Nuevas Tendencias en la gestión pública Innovación abierta, gobernanza inteligente y tecnologías sociales en unas administraciones públicas colaborativas (p. 48 - 51). Edita Instituto Nacional de Administración Pública.
- Kadam, P. and Kadam, S. (2015). Root to Fruit (3): A Framework to Manage Knowledge About Sorting Algorithms. *Oriental Journal of Computer Science and Technology*, 8(2), 170-175. http://www.computerscijournal.org/pdf/vol8no2/Vol8_No2_170-175.pdf
- Kawaljeet Kaur Kapoor ,Kuttimani Tamilmani ,Nripendra P. Rana ,Pushp Patil ,Yogesh K. Dwivedi ySridhar Nerur (2018). *Avances en la investigación de redes sociales: pasado, presente y futuro*. *Information System Frontiers*. 20. 531-558. <https://doi.org/10.1007/s10796-017-9810-y>

- Kianto, A., Shujahat, M., Hussain, S., Nawaz, F., & Murad, A. (2019). *The impact of knowledge management on knowledge worker productivity*. *Baltic Journal of Management*, 14(2), 178-197. <http://dx.doi.org/10.1108/BJM-12-2017-0404>
- Klimova, A. (2017). *Systematic Literature Review of Using Knowledge Management Systems and Processes in Green ICT and ICT for Greening*. In: Dastbaz M., Arabnia H., Akhgar B. (eds) *Technology for Smart Futures*. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-60137-3_16.
- Krishnaswamy, V., & Sharma, M. (2018). *Software-as-a-service (SaaS) IT helpdesk at an institute of higher education: Implementation issues †*. *South Asian Journal of Management*, 25(4), 173-189. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/software-as-service-saas-helpdesk-at-institute/docview/2178099792/se-2?accountid=37408>
- Lara Palma, A. Giacinto, R. (2015). *Improving the Effectiveness of Virtual Teams: Tackling Knowledge Management and Knowledge Sharing A real case scenario*. *Journal of Social Sciences (COES&RJ-JSS)*. 4(1). 2305-9494. <https://doi.org/10.25255/jss.2015.4.1.626.634>
- Lugo, M. T. Ruiz, V. Brito, A. y Brawerman, J. (2016). *Revisión comparativa de iniciativas nacionales de aprendizaje móvil en América Latina: los casos de Colombia, Costa Rica, Perú y Uruguay*. Editor UNESCO Publishing.
- Maldonado Pinto, J. E. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Editorial de la U (p. 104). 296 páginas
- Mansour, E. Z., & Kapil, P. (2016). *The role of intellectual capital in promoting knowledge management initiatives*. *Knowledge Management & E-Learning*, 8(2), 317. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/role-intellectual-capital-promoting-knowledge/docview/1955095226/se-2>
- Marjan, A. F., & Hamideh, R. (2017). *A framework for evaluating the impact of organizational structure on knowledge management (case study: ICT organization of tehran municipality)*. *International Journal of Advanced Networking and Applications*, 8(6), 3232-3241.

<https://www.proquest.com/scholarly-journals/framework-evaluating-impact-organizational/docview/1917696174/se-2?accountid=37408>

Mauricio Avalos, R. M. (2020). Gestión del conocimiento y la productividad de la empresa CONSTRUCTORA PBG E.I.R.L San Martín de Porres, 2020 (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48681>.

Mohammed Abubakar, A. Hamzah Elrehail, Ahmad Alatailat, M. Alev Elçi (2019). *Knowledge management, decision-making style and organizational performance. Journal of Innovation & Knowledge.* 4(2). 104-114. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2017.07.003>

Mohd Selamant, S. A., Prakoonwit, S. y Khan, S. (2020). *A review of data mining in knowledge management: applications/findings for transportation of small and medium enterprises.* SN Appl. Sci. 2 (818). <https://doi.org/10.1007/s42452-020-2589-3>.

Montalvo Romero, M. T. y Fernández Abad, C. (2020). Transformaciones de Los Conceptos Claves en Distintas Áreas Del Conocimiento Jurídico-Social. Editorial DYKINSON, S, L. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/detail.action?docID=6484218&lang=en&query=plataforma+conocimiento+productividad&token=cf8403a8-7f56-4221-bb68-9ac38190afcb&PQSessionID=FE481DFBA8A73FF54A09302935C4A17B.i-034228650c1bbec30&PQAccountld=37408#>

Montoya García, C. V. (2017). Gestión tecnológica del conocimiento en unidades de información de administración y negocios, para la mejora del proceso de generación del conocimiento: caso ESAN/CENDOC (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperada de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6488/Montoya_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mostafa Al-Emran, Vitaliy Mezhyuev, Adzhar Kamaludin, Khaled Shaalan (2018). *The impact of knowledge management processes on information systems: A*

systematic review. International Journal of Information Management. 43. 173-187. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.08.001>

Muhammad, A. B., Nawaz, F., Hussain, S., Sousa, M. J., Wang, M., Muhammad, S. S., & Shujahat, M. (2019). *Individual knowledge management engagement, knowledge-worker productivity, and innovation performance in knowledge-based organizations: The implications for knowledge processes and knowledge-based systems*. *Computational and Mathematical Organization Theory*, 25(3), 336-356. doi: <http://dx.doi.org/10.1007/s10588-018-9270-z>

Ñaupas Paitán, H. Valdivia Dueñas, M. R. Palacios Vilela J.J. Romero Delgado, H. E. (2019). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Editorial Ediciones de la U. 560 páginas

Ocaña Fernández, Y. Valenzuela Fernández, A. Gálvez Suárez, E. Aguinaga Villegas, D. Nieto Gamboa, J. López Echevarria, T. I. (2020). *Preferencias Gestión del conocimiento y tecnologías de la información y comunicación (TICs) en estudiantes de ingeniería mecánica*, 10(1). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7237433>

Okanga, B. (2017). *Small- and medium-sized enterprises' knowledge management systems as edificiers of new value innovations*. *South African Journal of Information Management*. 9(1). <https://www.proquest.com/scholarly-journals/small-medium-sized-enterprises-knowledge/docview/1919468876/se-2?accountid=37408>

Páez Logreira, H. Zamora Musa, R. Velez Zapata, J (2016). *Relation Analysis of Knowledge Management, Research, and Innovation in University Research Groups*. *Journal of Technology Management & Innovation*. 11(4). 718-2724. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242016000400002>

Pardo Martínez (2017). *Las TICs y su rol en la ciencia y la tecnología*. Portafolio <https://www.portafolio.co/economia/el-rol-de-las-tic-en-la-ciencia-y-la-tecnologia-510409>

Quispe Andía, A. Calla Vásquez, K. M. Yangali Vicente, J. S. Rodríguez López, J. L. Pumacayo Palomino, I. I. (2019). *Estadística no paramétrica aplicada a la*

investigación científica con software SPSS, MINITAB Y EXCEL, Enfoque práctico. Editorial EIDEC (p. 47). 80 páginas. Recuperado de <https://www.editorialeidec.com/wp-content/uploads/2020/01/Estad%C3%ADstica-no-param%C3%A9trica-aplicada.pdf>

Rasinger, S. M. (2020). La investigación cuantitativa en lingüística: Una introducción. Editorial AKAL 2020 (p. 32 - 38). 288 páginas

Rengifo García, G. Oré Carrasco, E. Huallani Chávez, S. (2018). Plataformas de Gestión del Conocimiento: Modelo Integrador de Recursos de Información. Bol – Inst Nac Salud 2018. Recuperado en <https://repositorio.ins.gob.pe/xmlui/bitstream/handle/INS/1110/110-115.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rocha Novoa, Y. E. (2016). Gestión del conocimiento como estrategia innovadora para fortalecer el talento humano en la función gerencial en empresas del sector de construcción en el departamento de Sucre (Tesis de maestría) (p. 22). Recuperada de <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0070417.pdf>

Ron Darby, Raj P. Chhabra (2016). Chemical Engineering Fluid Mechanics. Editor CRC Press

Rouhi, M., Bazvand, V., & Naderi, A. (2017). *THE INFLUENCE OF KNOWLEDGE MANAGEMENT ON PRODUCTIVITY. Kuwait Chapter of the Arabian Journal of Business and Management Review*, 6(7), 33-37. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/influence-knowledge-management-on-productivity/docview/1899763960/se-2?accountid=37408>

Sami, M., & Bedawy, R. E. (2020). *Assessing the impact of knowledge management on total factor productivity. African Journal of Economic and Management Studies*, 11(1), 134-146. <http://dx.doi.org/10.1108/AJEMS-05-2019-0188>

Secundo, G., Ndou, V., Pasquale, D. V., & De Pascale, G. (2019). *Knowledge management in entrepreneurial universities: A structured literature review and avenue for future research agenda. Management Decision*, 57(12), 3226-3257. <http://dx.doi.org/10.1108/MD-11-2018-1266>

- Schiavon Uriegas, J. A. López-Vallejo, M. Ortega Ramírez, A. S. Velázquez Flores, R. (2021). *Teoría de las Relaciones Internacionales en el siglo XXI: Interpretaciones críticas desde México y América Latina*. Editor CIDE, 2021. 640 páginas
- Schober, P. Boer, C. Schwarte, L. (2018). Correlation Coefficients: Appropriate Use and Interpretation. *Anesthesia & Analgesia*, 126(5), pp. 1763-1768(6). Recuperada de <https://doi.org/10.1213/ANE.0000000000002864>
- Sotelo Vicente, J. F. (2017). *El uso de las TICs y su relación con la Gestión del Conocimiento de los Directores de la UGEL N°08 – Cañete, 2017* (Tesis de Maestría, Unidad César Vallejo). Recuperada de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14944/Sotelo_VJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Strategic Direction (2018). *Leveraging intellectual capital through strategic knowledge management: A key to success*. 34(10), 1-3. <http://dx.doi.org/10.1108/SD-05-2018-0100>
- Torres Argomedo, L. J. (2019). *Plataforma virtual para mejorar el rendimiento en una asignatura del plan curricular de la escuela de tecnologías de la información, SENATI*. (Tesis de maestro) (p. 44). Recuperada de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/7726/Plataforma_TorresArgomedo_Leonardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, K., & Lamenta, P. (2015). *LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES*. *Negotium*, 11(32), 3-20. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/la-gestión-del-conocimiento-y-los-sistemas-de/docview/1912189894/se-2>
- Torres Vargas, G. A. (2018). *Estudios de la información: teoría, metodología y práctica*. Editor UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información (p. 125 - 128). 200 páginas. Recuperado de http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L158/3/estudios_informacion_s.pdf

- Universidad Peruana Unión (2020). Preferencias Gestión del Conocimiento y tecnologías de la información y comunicación (TICs) en estudiantes de ingeniería mecánica. Redalyc (1), 1 -12. Recuperada en <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4676/467663403006/467663403006.pdf>
- Valbuena Castro, R. E. (2018). La estructura de las teorías científicas: su sistematización y fundamentos lógicos. Editorial Roiman Valbuena, 360 páginas
- Valdez Juárez, L. E. (2017). La gestión del conocimiento y las TIC, su efecto en la innovación y en el rendimiento de la pyme: un estudio empírico (Tesis de Maestría, Universidad Politécnica de Cartagena). Recuperada en <https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/7009/levj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vendrell-Herrero, F., Darko, C. K., & Ghauri, P. (2020). *Knowledge management competences, exporting and productivity: Uncovering african paradoxes. Journal of Knowledge Management*, 24(1), 81-104. <http://dx.doi.org/10.1108/JKM-07-2018-0433>
- Vilanova, G. Vivas, GM. Terreni, L. Varas, J. R. (20 al 30 abril 2017). Estrategias para la Gestión del Conocimiento en Ambientes Medianos. Séptimo Congreso Virtual Iberoamericano de Calidad en Educación Virtual y a Distancia, Universidad de Salamanca, España. Recuperada en <https://repositorio.grial.eu/handle/grial/1781>
- Villaseca Hernández, A. Mau Muñoz, J. (2018). CERTIPROF CERTIFIED ISO 20000 FOUNDTION (I20000F) ISO/IEC 20000:2018. Editorial CertiProf (p. 30 - 32). 68 páginas
- Yadav et, al. (2015). ICTs in knowledge management: the case of the Agropedia platform for Indian agricultura. 11(2). <https://km4djournal.org/index.php/km4dj/article/view/238>
- Zavala Zavala, E. P. (2019). Propuesta de Software de Gestión del Conocimiento para la Optimización de la Orientación al Contribuyente (Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal). Recuperada de

<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4109/ZAVALA%20ZAVALA%20EVELYN%20PATRICIA%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Zawila-Niedzwiecki, J. (2015). Structuring knowledge management - levels, resources and efficiency areas of knowledge management (part II). *Foundations of Management*, 7(1), 267-278. <http://dx.doi.org/10.1515/fman-2015-0042>
- Zhang, X. y Venkatesh, V. (2017). *A nomological network of knowledge management system use: antecedents and consequences*. *MIS Quarterly*, 4(4). 1274-1306. <https://ssrn.com/abstract=3681118>
- Zoogah, D. B., Gomes, E., & Miguel, P. C. (2020). *Autochthonous management knowledge/knowledge management in africa*. *Journal of Knowledge Management*. 24(6). 1493-1512. <http://dx.doi.org/10.1108/JKM-10-2019-0554>.
- Zumba Lucero, R. A. Erazo Álvarez, J. C. Andrade Mena, G. I. Erazo Álvare, C. A. (2021). *Gestión del conocimiento y competitividad*, 7(12), 918-951. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7915385>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Matriz de Consistencia								
Título: Impacto de una Plataforma Virtual para la Gestión de Conocimiento Ágil al Personal Técnico del MINEDU, LIMA 2021								
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Organización de las variables e indicadores					
¿Cómo influye una plataforma virtual para la gestión de conocimiento ágil al personal técnico del MINEDU, LIMA 2021?	Determinar la influencia de una plataforma virtual en la gestión de conocimiento ágil al personal técnico del MINEDU, LIMA 2021	La plataforma virtual influye positivamente en la gestión de conocimiento ágil al personal técnico del MINEDU, LIMA 2021	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala
			Plataforma Virtual	Eficiencia	Tiempo de duración de la atención	1 al 6	Tipo: encuesta Instrumento: Cuestionario	Escala de Lickert (5) Siempre (4) Casi siempre (3) Neutro (2) Casi nunca (1) Nunca
					Tiempo inactivo del personal técnico	7 al 9		
					Tiempo del usuario sin poder trabajar	10 al 14		
			Productividad	Número total de fallas en trasladar los casos de atención	Cantidad de consultas realizadas a la base de conocimiento	15 al 18	Tipo: encuesta Instrumento: Cuestionario	Escala de Lickert (5) Siempre (4) Casi siempre (3) Neutro (2) Casi nunca (1) Nunca
					Cantidad de actualizaciones a la base de conocimiento	19 al 23		
	24 al 30							
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas						
(1) ¿Cómo influye la eficiencia de una plataforma virtual sobre la utilización de conocimiento? (2) ¿Cómo influye la productividad en una plataforma virtual sobre la utilización de conocimientos? (3) ¿Cómo influye la producción en una plataforma virtual sobre el capital intelectual?	(1) Determinar la eficiencia de la plataforma virtual sobre la utilización del conocimiento. (2) Determinar la productividad en la plataforma virtual sobre la utilización de conocimientos (3) Determinar la producción con la plataforma virtual sobre el capital intelectual	(1) La plataforma virtual es eficiente sobre la utilización del conocimiento (2) El uso de la plataforma virtual es productivo sobre la utilización del conocimiento. (3) La plataforma virtual es productivo sobre el capital intelectual	Gestión de conocimiento ágil para el personal técnico	Utilización de conocimiento	Identificación de conocimiento	1 al 6	Tipo: encuesta Instrumento: Cuestionario	Escala de Lickert (5) Siempre (4) Casi siempre (3) Neutro (2) Casi nunca (1) Nunca
					Intercambio de información	7 al 10		
					Calidad de información	11 al 15		
Capital intelectual				Rotación de personal por conocimiento	16 al 20	Tipo: encuesta Instrumento: Cuestionario	Escala de Lickert (5) Siempre (4) Casi siempre (3) Neutro (2) Casi nunca (1) Nunca	
				Reconocimiento del personal	21 al 22			

Método y Diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Método de análisis de datos
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Método: Hipotético deductivo Diseño:</p>  <p>Donde.</p> <p>O1 = Plataforma Virtual X = Sistema de plataforma virtual O2 = Gestión de conocimiento para el personal técnico después del sistema de gestión</p>	<p>Población: 88 técnicos Muestra: 50 técnicos</p>	<p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de Lickert</p>	<p>Estadística para utilizar:</p> <p>Descriptiva: Análisis descriptivo de las variables con sus respectivos dimensionamientos para procesar los resultados sobre percepción de las dos variables y presentación mediante: (a) Tablas y (b) figuras</p> <p>Inferencial: Para contrastación de hipótesis, se empleará el estadístico o inferencial no paramétrico. Rho de Spearman; debido a que es una medida de correlación entre dos variables permitiendo identificar la oscilación entre -1 y +1, indicando las asociaciones negativas o positiva respectivamente.</p>

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las Variables

Tabla 12

Operacionalización de la variable 1: *Plataforma Virtual*

Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala
En relación a la Plataforma Virtual; de acuerdo al estudio de Chávez (2016), desde el punto de vista educativo, es un programa, el cual se transforma en una herramienta didáctica, que tiene componentes de soporte técnico, administración, pedagógico, entre otros, conteniendo en la parte pedagógica diversos tipos de materiales y formatos, la cual permita una interacción entre el transmisor y el receptor	Eficiencia	De acuerdo a lo señalado por García (2019) señala que la forma de medir la eficiencia está basada en la iniciativa de realizar comparaciones entre la acción real de la organización con relación a lo ideal u óptimo. También, hace mención que su crecimiento es clave para incrementar el PIB per capital y por ello los niveles de vida de cualquier sociedad.	Tiempo de duración de la atención	1 al 6	Tipo encuesta	Escala de Lickert (5) Siempre (4) Casi siempre (3) Neutro (2) Casi nunca (1) Nunca
			Tiempo inactivo del personal técnico	7 al 9		
	Productividad	De acuerdo a lo señalado por Lacu (2017, como se citó con Mauricio 2020) la creciente de la productividad en la organización es debido al uso de la gestión del conocimiento, en la que concluye la importancia de explorar la forma de administrar el conocimiento logrando el objetivo de que la organización pueda incrementar su inteligencia y en forma paralela crecer su competitividad.	Número total de fallas en trasladar los casos de atención	15 al 18	Instrumento: Cuestionario	
			Cantidad de consultas realizadas a la base de conocimiento	19 al 23		
			Cantidad de actualizaciones a la base de conocimiento	24 al 30		

Tabla 13:
Operacionalización de la variable 2: Gestión de Conocimiento Ágil para el Personal Técnico

Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala
En relación a la Gestión del Conocimiento; es el conjunto de actividades vinculadas a la creación, reconocimiento, divulgación y utilización del conocimiento importante para la entidad (Rocha, 2016)	Utilización de conocimiento	según lo señalado por Nonaka y Takeuchi (2009, como se citó con Mauricio 2020) la aplicación del conocimiento es la utilidad práctica del conocimiento, además de su productividad que beneficia a la empresa	Identificación de conocimiento	1 al 6	Tipo: encuesta Instrumento: Cuestionario	Escala de Lickert (5) Siempre (4) Casi siempre (3) Neutro (2) Casi nunca (1) Nunca
			Intercambio de información	7 al 10		
	Capital intelectual	según Aranibar (2017) señala que esta se compone por los conocimientos de la entidad y representa un activo intangible, la cual integra el capital humano, su estructura y su relación	Calidad de información	11 al 15		
			Rotación de personal por conocimiento	14 al 20		
			Reconocimiento del personal	21 al 22		

Anexo 3: Validez de Instrumentos

Juez Validador 1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PLATAFORMA VIRTUAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Eficiencia							
1	¿Revisa con frecuencia el tiempo transcurrido de la atención realizada en la plataforma virtual?	X		X		X		
2	¿Revisa con frecuencia la redacción de las acciones realizadas en la plataforma virtual?	X		X		X		
3	¿Revisa con frecuencia el manual o instructivo para complementar una atención?	X		X		X		
4	¿Respecta el límite de tiempo para una atención?	X		X		X		
5	¿Ubica en la plataforma virtual la información de casos resueltos para realizar una atención?	X		X		X		
6	¿Observa la calificación de la atención realizada?	X		X		X		
7	¿Utiliza su tiempo de pausa activa para actualizar sus conocimientos en la plataforma virtual?	X		X		X		
8	¿Toman pausa activas después de cada grupo de atención? (descanso para un despeje mental menor o igual a 10 minutos)	X		X		X		
9	¿Atiende el siguiente caso de atención inmediatamente de cerrar el anterior caso?	X		X		X		
10	¿Elige los casos prácticos de resolver?	X		X		X		
11	¿Mantiene iniciado su sesión en la plataforma virtual para tomar una pausa activa con la casilla de búsqueda de información activa?	X		X		X		
12	¿Pone en estado "sin contar tiempo" por buscar información durante una atención?	X		X		X		
13	¿Utiliza la plataforma virtual como principal fuente de información para la atención de los casos?	X		X		X		
14	¿Identifica el tiempo de inactividad de la plataforma virtual por la búsqueda de información?	X		X		X		
	Productividad	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Traslada las solicitudes de atención por desconocimiento en su atención?	X		X		X		
16	¿Recibe traslados de solicitudes pero sin información para completar la atención?	X		X		X		
17	¿Recibe solicitudes de atención que pudo ser resuelto por la persona que le trasladó el caso?	X		X		X		
18	¿Consulta a sus compañeros antes de trasladar un caso por desconocimiento de una atención?	X		X		X		
19	¿Buscar en la plataforma virtual de forma priorizada la ubicación de los procedimientos, manuales o instructivos para trasladar los casos desconocidos por usted?	X		X		X		
20	¿Busca en la plataforma virtual de forma priorizada los manuales, instructivos o procedimientos para una atención?	X		X		X		
21	¿Encuentra información en la plataforma virtual los manuales o instrucciones a realizar para una atención?	X		X		X		
22	¿Encuentra en la plataforma virtual información de casos desconocidos por usted para una atención?	X		X		X		
23	¿Consulta a sus compañeros para realizar una atención?	X		X		X		
24	¿Registra en la plataforma virtual el hallazgo de una solución de nuevos casos?	X		X		X		
25	¿Comprueba en la plataforma virtual la existencia de una solución de caso que usted desconoce y que ha sido compartido por algún compañero de trabajo?	X		X		X		
26	¿Registra en la plataforma virtual la solución de un nuevo caso que ha sido compartido por un compañero de forma hablada o leída por una fuente externa?	X		X		X		
27	¿Comparte con sus compañeros las nuevas experiencias para solucionar nuevos casos?	X		X		X		
28	¿Identifica en la plataforma virtual los nuevos casos resueltos por sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
29	¿Utiliza otro medio de comunicación distinto de la plataforma virtual para compartir las nuevas soluciones de los casos presentados?	X		X		X		
30	¿Motiva a su nuevo compañero de trabajo utilizar la plataforma virtual para encontrar información de casos resueltos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PLATAFORMA VIRTUAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Utilización de conocimiento							
1	¿Identifica en la plataforma virtual enlaces web "existentes" que llevan a fuentes de información?	X		X		X		
2	¿Identifica mejoras en su rendimiento de atención al utilizar la plataforma virtual?	X		X		X		
3	¿Identifica información que deben ser actualizados en la plataforma virtual?	X		X		X		
4	¿Identifica nueva información que debe ser registrada en la plataforma virtual producto de una capacitación recibida por recursos propios?	X		X		X		
5	¿Identifica nueva información que debe ser registrada en la plataforma virtual la cual fue ubicada en manuales o instructivos compartidos en su centro de labor?	X		X		X		
6	¿Identifica nuevas soluciones de nuevos casos que no se encuentran registrado en la plataforma virtual?	X		X		X		
7	¿Intercambia información mediante la plataforma virtual con sus compañeros de su centro de labor para ser utilizados en los casos que se presenten?	X		X		X		
8	¿Intercambia información mediante la plataforma virtual que ha obtenido de un tercero y que son aplicables en la solución de casos?	X		X		X		
9	¿Intercambia información sobre las formas de búsquedas de información en la plataforma virtual con sus compañeros?	X		X		X		
10	¿Intercambia información obtenida por eventos o reuniones de terceros que son potenciales para ser ingresado en la plataforma virtual?	X		X		X		
11	¿Es comprensible la información publicada en la plataforma virtual para la atención de casos?	X		X		X		
12	¿Valida la redacción de la información compartida en la plataforma virtual que será utilizado para la solución de casos?	X		X		X		
13	¿Identifica el autor de la publicación de los conocimientos en la plataforma virtual que serán utilizados para la solución de casos?	X		X		X		
14	¿Propone una alternativa de redacción del conocimiento publicado en la plataforma virtual?	X		X		X		
15	¿Identificó una alternativa de redacción a la información compartida en la plataforma virtual para mejorar su comprensión?	X		X		X		
	Capital intelectual	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Utiliza la información publicada en la plataforma virtual para una atención en sus primeros días de trabajo?	X		X		X		
17	¿Recibió en su primera inducción la ubicación de la información en el repositorio de información técnica para la solución de casos?	X		X		X		
18	¿Lo reubicaron de posición porque tiene un nivel de conocimiento sobre algún o algunos temas de dominio particular?	X		X		X		
19	¿Registra en la plataforma virtual la información obtenida producto de un cambio de posición?	X		X		X		
20	¿Propone redacción de la información almacenada en la plataforma virtual, producto de una rotación de personal?	X		X		X		
21	¿Recibe reconocimiento por aportes en la información existente en la plataforma virtual?	X		X		X		
22	¿Recibe reconocimiento por nueva información comprensible en la plataforma virtual que tiene un impacto en la atención?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Marlon Fran Acuña Benites

DNI: 42097456

Especialidad del validador: Ingeniero de Sistemas con maestría y doctorado en Administración

11 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Marlon Acuña Benites

DNI: 42097456

Ing. de Sistemas / Investigador

Juez Validador 2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PLATAFORMA VIRTUAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Eficiencia							
1	¿Revisa con frecuencia el tiempo transcurrido de la atención realizada en la plataforma virtual?	X		X		X		
2	¿Revisa con frecuencia la redacción de las acciones realizadas en la plataforma virtual?	X		X		X		
3	¿Revisa con frecuencia el manual o instructivo para complementar una atención?	X		X		X		
4	¿Respecta el límite de tiempo para una atención?	X		X		X		
5	¿Ubica en la plataforma virtual la información de casos resueltos para realizar una atención?	X		X		X		
6	¿Observa la calificación de la atención realizada?	X		X		X		
7	¿Utiliza su tiempo de pausa activa para actualizar sus conocimientos en la plataforma virtual?	X		X		X		
8	¿Toman pausa activas después de cada grupo de atención? (descanso para un despeje mental menor o igual a 10 minutos)	X		X		X		
9	¿Atiende el siguiente caso de atención inmediatamente de cerrar el anterior caso?	X		X		X		
10	¿Elige los casos prácticos de resolver?	X		X		X		
11	¿Mantiene iniciado su sesión en la plataforma virtual para tomar una pausa activa con la casilla de búsqueda de información activa?	X		X		X		
12	¿Pone en estado "sin contar tiempo" por buscar información durante una atención?	X		X		X		
13	¿Utiliza la plataforma virtual como principal fuente de información para la atención de los casos?	X		X		X		
14	¿Identifica el tiempo de inactividad de la plataforma virtual por la búsqueda de información?	X		X		X		
	Productividad	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Traslada las solicitudes de atención por desconocimiento en su atención?	X		X		X		
16	¿Recibe traslados de solicitudes pero sin información para completar la atención?	X		X		X		
17	¿Recibe solicitudes de atención que pudo ser resuelto por la persona que le trasladó el caso?	X		X		X		
18	¿Consulta a sus compañeros antes de trasladar un caso por desconocimiento de una atención?	X		X		X		
19	¿Buscar en la plataforma virtual de forma priorizada la ubicación de los procedimientos, manuales o instructivos para trasladar los casos desconocidos por usted?	X		X		X		
20	¿Busca en la plataforma virtual de forma priorizada los manuales, instructivos o procedimientos para una atención?	X		X		X		
21	¿Encuentra información en la plataforma virtual los manuales o instrucciones a realizar para una atención?	X		X		X		
22	¿Encuentra en la plataforma virtual información de casos desconocidos por usted para una atención?	X		X		X		
23	¿Consulta a sus compañeros para realizar una atención?	X		X		X		
24	¿Registra en la plataforma virtual el hallazgo de una solución de nuevos casos?	X		X		X		
25	¿Comprueba en la plataforma virtual la existencia de una solución de caso que usted desconoce y que ha sido compartido por algún compañero de trabajo?	X		X		X		
26	¿Registra en la plataforma virtual la solución de un nuevo caso que ha sido compartido por un compañero de forma hablada o leída por una fuente externa?	X		X		X		
27	¿Comparte con sus compañeros las nuevas experiencias para solucionar nuevos casos?	X		X		X		
28	¿Identifica en la plataforma virtual los nuevos casos resueltos por sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
29	¿Utiliza otro medio de comunicación distinto de la plataforma virtual para compartir las nuevas soluciones de los casos presentados?	X		X		X		
30	¿Motiva a su nuevo compañero de trabajo utilizar la plataforma virtual para encontrar información de casos resueltos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PLATAFORMA VIRTUAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Utilización de conocimiento							
1	¿Identifica en la plataforma virtual enlaces web "existentes" que llevan a fuentes de información?	X		X		X		
2	¿Identifica mejoras en su rendimiento de atención al utilizar la plataforma virtual?	X		X		X		
3	¿Identifica información que deben ser actualizados en la plataforma virtual?	X		X		X		
4	¿Identifica nueva información que debe ser registrada en la plataforma virtual producto de una capacitación recibida por recursos propios?	X		X		X		
5	¿Identifica nueva información que debe ser registrada en la plataforma virtual la cual fue ubicada en manuales o instructivos compartidos en su centro de labor?	X		X		X		
6	¿Identifica nuevas soluciones de nuevos casos que no se encuentran registrado en la plataforma virtual?	X		X		X		
7	¿Intercambia información mediante la plataforma virtual con sus compañeros de su centro de labor para ser utilizados en los casos que se presenten?	X		X		X		
8	¿Intercambia información mediante la plataforma virtual que ha obtenido de un tercero y que son aplicables en la solución de casos?	X		X		X		
9	¿Intercambia información sobre las formas de búsquedas de información en la plataforma virtual con sus compañeros?	X		X		X		
10	¿Intercambia información obtenida por eventos o reuniones de terceros que son potenciales para ser ingresado en la plataforma virtual?	X		X		X		
11	¿Es comprensible la información publicada en la plataforma virtual para la atención de casos?	X		X		X		
12	¿Valida la redacción de la información compartida en la plataforma virtual que será utilizado para la solución de casos?	X		X		X		
13	¿Identifica el autor de la publicación de los conocimientos en la plataforma virtual que serán utilizados para la solución de casos?	X		X		X		
14	¿Propone una alternativa de redacción del conocimiento publicado en la plataforma virtual?	X		X		X		
15	¿Identificó una alternativa de redacción a la información compartida en la plataforma virtual para mejorar su comprensión?	X		X		X		
	Capital intelectual	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Utiliza la información publicada en la plataforma virtual para una atención en sus primeros días de trabajo?	X		X		X		
17	¿Recibió en su primera inducción la ubicación de la información en el repositorio de información técnica para la solución de casos?	X		X		X		
18	¿Lo reubicaron de posición porque tiene un nivel de conocimiento sobre algún o algunos temas de dominio particular?	X		X		X		
19	¿Registra en la plataforma virtual la información obtenida producto de un cambio de posición?	X		X		X		
20	¿Propone redacción de la información almacenada en la plataforma virtual, producto de una rotación de personal?	X		X		X		
21	¿Recibe reconocimiento por aportes en la información existente en la plataforma virtual?	X		X		X		
22	¿Recibe reconocimiento por nueva información comprensible en la plataforma virtual que tiene un impacto en la atención?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Roberto Juan Tejada Ruiz

DNI: 17930425

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial con Maestría en Ciencias de la Educación

11 de octubre del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firmado digitalmente por
ROBERTO JUAN
TEJADA RUIZ
22/12/2021 13:00
validación instrumento
JCcapchaC

Firma del Experto Informante.

Juez Validador 3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PLATAFORMA VIRTUAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Eficiencia							
1	¿Revisa con frecuencia el tiempo transcurrido de la atención realizada en la plataforma virtual?	X		X		X		
2	¿Revisa con frecuencia la redacción de las acciones realizadas en la plataforma virtual?	X		X		X		
3	¿Revisa con frecuencia el manual o instructivo para complementar una atención?	X		X		X		
4	¿Respecta el límite de tiempo para una atención?	X		X		X		
5	¿Ubica en la plataforma virtual la información de casos resueltos para realizar una atención?	X		X		X		
6	¿Observa la calificación de la atención realizada?	X		X		X		
7	¿Utiliza su tiempo de pausa activa para actualizar sus conocimientos en la plataforma virtual?	X		X		X		
8	¿Toman pausa activas después de cada grupo de atención? (descanso para un despeje mental menor o igual a 10 minutos)	X		X		X		
9	¿Atiende el siguiente caso de atención inmediatamente de cerrar el anterior caso?	X		X		X		
10	¿Elige los casos prácticos de resolver?	X		X		X		
11	¿Mantiene iniciado su sesión en la plataforma virtual para tomar una pausa activa con la casilla de búsqueda de información activa?	X		X		X		
12	¿Pone en estado "sin contar tiempo" por buscar información durante una atención?	X		X		X		
13	¿Utiliza la plataforma virtual como principal fuente de información para la atención de los casos?	X		X		X		
14	¿Identifica el tiempo de inactividad de la plataforma virtual por la búsqueda de información?	X		X		X		
	Productividad	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Traslada las solicitudes de atención por desconocimiento en su atención?	X		X		X		
16	¿Recibe traslados de solicitudes pero sin información para completar la atención?	X		X		X		
17	¿Recibe solicitudes de atención que pudo ser resuelto por la persona que le trasladó el caso?	X		X		X		
18	¿Consulta a sus compañeros antes de trasladar un caso por desconocimiento de una atención?	X		X		X		
19	¿Buscar en la plataforma virtual de forma priorizada la ubicación de los procedimientos, manuales o instructivos para trasladar los casos desconocidos por usted?	X		X		X		
20	¿Busca en la plataforma virtual de forma priorizada los manuales, instructivos o procedimientos para una atención?	X		X		X		
21	¿Encuentra información en la plataforma virtual los manuales o instrucciones a realizar para una atención?	X		X		X		
22	¿Encuentra en la plataforma virtual información de casos desconocidos por usted para una atención?	X		X		X		
23	¿Consulta a sus compañeros para realizar una atención?	X		X		X		
24	¿Registra en la plataforma virtual el hallazgo de una solución de nuevos casos?	X		X		X		
25	¿Comprueba en la plataforma virtual la existencia de una solución de caso que usted desconoce y que ha sido compartido por algún compañero de trabajo?	X		X		X		
26	¿Registra en la plataforma virtual la solución de un nuevo caso que ha sido compartido por un compañero de forma hablada o leída por una fuente externa?	X		X		X		
27	¿Comparte con sus compañeros las nuevas experiencias para solucionar nuevos casos?	X		X		X		
28	¿Identifica en la plataforma virtual los nuevos casos resueltos por sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
29	¿Utiliza otro medio de comunicación distinto de la plataforma virtual para compartir las nuevas soluciones de los casos presentados?	X		X		X		
30	¿Motiva a su nuevo compañero de trabajo utilizar la plataforma virtual para encontrar información de casos resueltos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PLATAFORMA VIRTUAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Utilización de conocimiento							
1	¿Identifica en la plataforma virtual enlaces web "existentes" que llevan a fuentes de información?	X		X		X		
2	¿Identifica mejoras en su rendimiento de atención al utilizar la plataforma virtual?	X		X		X		
3	¿Identifica información que deben ser actualizados en la plataforma virtual?	X		X		X		
4	¿Identifica nueva información que debe ser registrada en la plataforma virtual producto de una capacitación recibida por recursos propios?	X		X		X		
5	¿Identifica nueva información que debe ser registrada en la plataforma virtual la cual fue ubicada en manuales o instructivos compartidos en su centro de labor?	X		X		X		
6	¿Identifica nuevas soluciones de nuevos casos que no se encuentran registrado en la plataforma virtual?	X		X		X		
7	¿Intercambia información mediante la plataforma virtual con sus compañeros de su centro de labor para ser utilizados en los casos que se presenten?	X		X		X		
8	¿Intercambia información mediante la plataforma virtual que ha obtenido de un tercero y que son aplicables en la solución de casos?	X		X		X		
9	¿Intercambia información sobre las formas de búsquedas de información en la plataforma virtual con sus compañeros?	X		X		X		
10	¿Intercambia información obtenida por eventos o reuniones de terceros que son potenciales para ser ingresado en la plataforma virtual?	X		X		X		
11	¿Es comprensible la información publicada en la plataforma virtual para la atención de casos?	X		X		X		
12	¿Valida la redacción de la información compartida en la plataforma virtual que será utilizado para la solución de casos?	X		X		X		
13	¿Identifica el autor de la publicación de los conocimientos en la plataforma virtual que serán utilizados para la solución de casos?	X		X		X		
14	¿Propone una alternativa de redacción del conocimiento publicado en la plataforma virtual?	X		X		X		
15	¿Identificó una alternativa de redacción a la información compartida en la plataforma virtual para mejorar su comprensión?	X		X		X		
	Capital intelectual	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Utiliza la información publicada en la plataforma virtual para una atención en sus primeros días de trabajo?	X		X		X		
17	¿Recibió en su primera inducción la ubicación de la información en el repositorio de información técnica para la solución de casos?	X		X		X		
18	¿Lo reubicaron de posición porque tiene un nivel de conocimiento sobre algún o algunos temas de dominio particular?	X		X		X		
19	¿Registra en la plataforma virtual la información obtenida producto de un cambio de posición?	X		X		X		
20	¿Propone redacción de la información almacenada en la plataforma virtual, producto de una rotación de personal?	X		X		X		
21	¿Recibe reconocimiento por aportes en la información existente en la plataforma virtual?	X		X		X		
22	¿Recibe reconocimiento por nueva información comprensible en la plataforma virtual que tiene un impacto en la atención?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Milner David Liendo Arévalo

DNI: 00792777

Especialidad del validador: Ingeniero de Sistemas con Maestría en Dirección Estratégica en Tecnologías de la Información

11 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

MILNER DAVID LIENDO AREVALO
Jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario

Anexo 4: Aspectos Administrativos

1. Recursos y Presupuesto

En relación con el recurso humano; se ha considerado contratar a dos recursos humanos el análisis de la data y el apoyo técnico para la habilitación y configuración de la plataforma virtual a implementar. Se precisa que una persona tendrá un perfil de especialista informático, teniendo todo el conocimiento y experiencia en implementación de herramientas de tecnológicas virtuales. Adicionalmente, la segunda persona tendrá un perfil de analista técnico y realizará la consolidación y revisión de la información que cuenta la Unidad de Servicio de Atención al Usuario, la misma que aprenderá la administración esta plataforma virtual para su gestión de contenidos. Cabe señalar que, la contratación de las dos personas, tendrá distintos clasificadores de gastos públicos debido al grado de especialización y que ha sido publicada por el Ministerio de Economía y Finanzas, detallándose en la Tabla 14.

Tabla 14

Recurso humano

Recurso	Descripción	Monto
Especialista	Implementador por 6 meses de duración de proyecto a S/4,500.00 mensual	S/ 27,000.00
Analista	Analista y Administrador por 10 meses de duración del proyecto a S/ 4,000.00 mensual	S/ 40,000.00
Total		S/ 67,000.00

En lo que se refiere a los recursos de hardware; se debe considerar la adquisición de equipos de cómputo; dos serán de uso directo por la persona implementadora y la otra por la persona analítica. Además, se deberá adquirir un servidor base, sin pantalla (monitor) para ser instalados en el centro de datos del Ministerio de Educación, con gestión de acceso remota. Todos estos se encuentran detallados en la Tabla 15.

Tabla 15

Recursos de hardware

Recurso	Descripción	Monto
Servidor	Servidor HP (Xeon Bronze 3104, 1.7 GHz de 16 GB y HDD 1TB)	S/ 9,199.00
Computadora	PC (Core i7 10ma generación, 16GB de RAM) con su Monitor (32").	S/ 20,798.00
Total		S/ 29,997.00

En relación con el software; se ha considerado la adquisición del software de procesamiento de datos de denominación SPSS, así como el Sistema Operativo y las herramientas de ofimáticas que son el Windows 11 y Office 2019. Además, se consideró el soporte técnico de RedHat por ser un sistema operativo. Todo el detalle de esta información se especifica en la Tabla 16.

Tabla 16

Recursos de Software

Recurso	Descripción	Monto
Windows 10 Pro con Upgrade	2 licencias perpetuas del tipo OEM	S/ 490.00
Office 2021 Standart	2 licencias perpetuas	S/ 2,198.00
RedHat Enterprise 8	1 suscripción para el soporte técnico Linux de Distribución RedHat o distribuciones del mismo kernel	S/ 1,430.90
SPSS Statistics Campus Editions	1 suscripción por 2 meses	S/ 1,055.94
Total		S/ 5,174.84

Finalmente, se ha consolidado los presupuestos con la finalidad de obtener el total requerido para el trabajo de investigación, la cual se encuentra detallada en la Tabla 17, precisando el clasificador de gastos a utilizar publicado por el Ministerio de Economía y Finanzas.

Tabla 17
Presupuesto total

Clasificador de gasto	Descripción de Recursos	Monto
2.3.2.7.4 99 2.3.2.7.4.3	Recurso Humano (Especialista y Analista)	S/ 67,000.00
2.6.3.2.3 1	Recurso de Hardware	S/ 29,997.00
2.6.6.1.3 2 2.6.6.1.3 99	Recurso Software (Licencia y Suscripción)	S/ 5,174.84
Total		S/ 102,171.84

2. Financiamiento

En el presente punto se indicará la forma de cubrir los gastos de la investigación, la cual será financiada por el Ministerio de Educación previa disponibilidad presupuestal, la cual se detalla en la tabla 18.

Tabla 18
Tabla de financiación

Entidad financiadora	Monto	Porcentaje
Ministerio de Educación Con la Unidad Ejecutora 024	S/ 102,171.84	100 %

3. Cronograma de ejecución

En la figura 3 se muestra el cronograma de actividades y tareas que se tomará en cuenta para el desarrollo de la presente investigación.

Anexo 5: Pantallazos de la plataforma virtual

Figura 6: Acceso al módulo de conocimiento

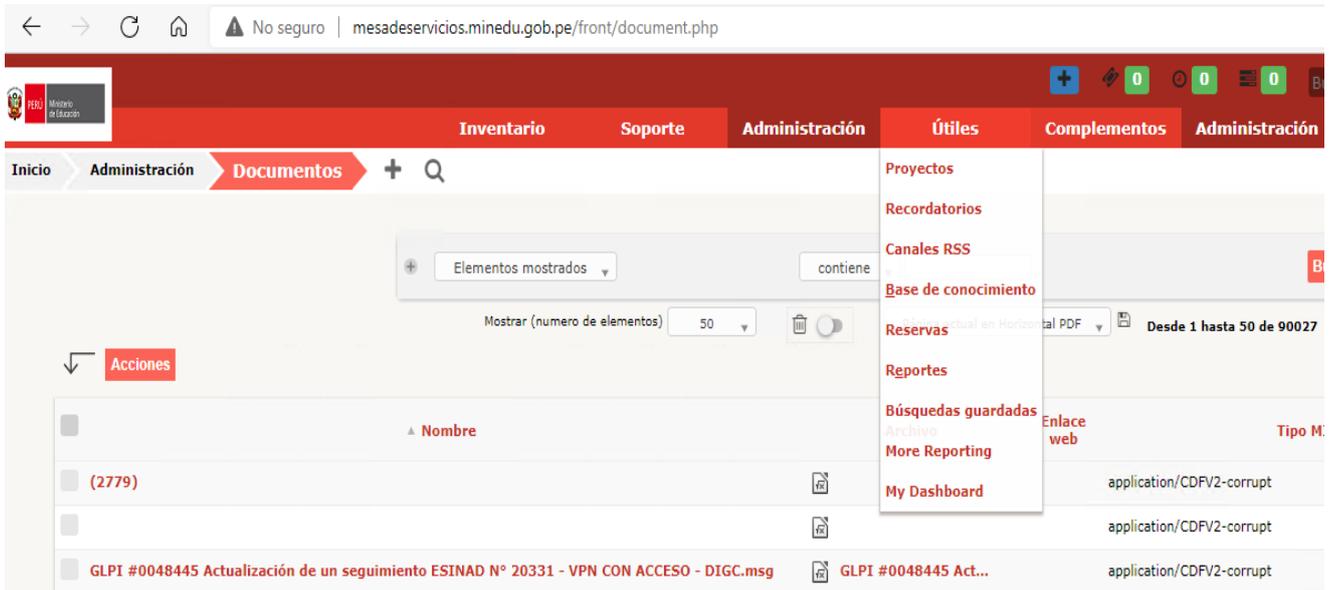


Figura 7: Contenido de base de conocimiento



Figura 8: Integración en la atención de ticket



Anexo 6: Instrumento de recolección de datos

Impacto de una la Plataforma Virtual para la Gestión de Conocimiento Ágil al Personal Técnico del MINEDU, LIMA 2021

Cuestionario:

Estimado (a) señor(a), el siguiente cuestionario es para conocer sobre el impacto de la plataforma virtual en la Gestión del Conocimiento que se desarrolla dentro de la organización académica a la cual pertenece. Por tal motivo, deseamos contar con su colaboración.

Esta encuesta tiene carácter confidencial.

Instrucciones:

Marque con una equis (X) en la opción que considere acertada de acuerdo a los siguientes criterios de puntuación del 1 al 5, siendo:

- (5) Siempre
- (4) Casi siempre
- (3) A veces
- (2) Casi nunca
- (1) Nunca

ID	PLATAFORMA VIRTUAL	Marca con "X"				
	Eficiencia	1	2	3	4	5
1	¿Revisa con frecuencia el tiempo transcurrido de la atención realizada en la plataforma virtual?					
2	¿Revisa con frecuencia la redacción de las acciones realizadas en la plataforma virtual?					
3	¿Revisa con frecuencia el manual o instructivo para complementar una atención?					
4	¿Respecta el límite de tiempo para una atención?					
5	¿Ubica en la plataforma virtual la información de casos resueltos para realizar una atención?					
6	¿Observa la calificación de la atención realizada?					
7	¿Utiliza su tiempo de pausa activa para actualizar sus conocimientos en la plataforma virtual?					
8	¿Toman pausa activas después de cada grupo de atención? (descanso para un despeje mental menor o igual a 10 minutos)					
9	¿Atiende el siguiente caso de atención inmediatamente de cerrar el anterior caso?					
10	¿Elige los casos prácticos de resolver?					
11	¿Mantiene iniciado su sesión en la plataforma virtual para tomar una pausa activa con la casilla de búsqueda de información activa?					
12	¿Pone en estado "sin contar tiempo" por buscar información durante una atención?					
13	¿Utiliza la plataforma virtual como principal fuente de información para la atención de los casos?					
14	¿Identifica el tiempo de inactividad de la plataforma virtual por la búsqueda de información?					
	Productividad					
15	¿Traslada las solicitudes de atención por desconocimiento en su atención?					
16	¿Recibe traslados de solicitudes pero sin información para completar la atención?					

17	¿Recibe solicitudes de atención que pudo ser resuelto por la persona que le trasladó el caso?					
18	¿Consulta a sus compañeros antes de trasladar un caso por desconocimiento de una atención?					
19	¿Buscar en la plataforma virtual de forma priorizada la ubicación de los procedimientos, manuales o instructivos para trasladar los casos desconocidos por usted?					
20	¿Busca en la plataforma virtual de forma priorizada los manuales, instructivos o procedimientos para una atención?					
21	¿Encuentra información en la plataforma virtual los manuales o instrucciones a realizar para una atención?					
22	¿Encuentra en la plataforma virtual información de casos desconocidos por usted para una atención?					
23	¿Consulta a sus compañeros para realizar una atención?					
24	¿Registra en la plataforma virtual el hallazgo de una solución de nuevos casos?					
25	¿Comprueba en la plataforma virtual la existencia de una solución de caso que usted desconoce y que ha sido compartido por algún compañero de trabajo?					
26	¿Registra en la plataforma virtual la solución de un nuevo caso que ha sido compartido por un compañero de forma hablada o leída por una fuente externa?					
27	¿Comparte con sus compañeros las nuevas experiencias para solucionar nuevos casos?					
28	¿Identifica en la plataforma virtual los nuevos casos resueltos por sus compañeros de trabajo?					
29	¿Utiliza otro medio de comunicación distinto de la plataforma virtual para compartir las nuevas soluciones de los casos presentados?					
30	¿Motiva a su nuevo compañero de trabajo utilizar la plataforma virtual para encontrar información de casos resueltos?					

ID	GESTIÓN DE CONOCIMIENTO ÁGIL PARA EL PERSONAL TÉCNICO	Marca con "X"				
		1	2	3	4	5
	Utilización de conocimientos					
1	¿Identifica en la plataforma virtual enlaces web "existentes" que llevan a fuentes de información?					
2	¿Identifica mejoras en su rendimiento de atención al utilizar la plataforma virtual?					
3	¿Identifica información que deben ser actualizados en la plataforma virtual?					
4	¿Identifica nueva información que debe ser registrada en la plataforma virtual producto de una capacitación recibida por recursos propios?					
5	¿Identifica nueva información que debe ser registrada en la plataforma virtual la cual fue ubicada en manuales o instructivos compartidos en su centro de labor?					
6	¿Identifica nuevas soluciones de nuevos casos que no se encuentran registrado en la plataforma virtual?					
7	¿Intercambia información mediante la plataforma virtual con sus compañeros de su centro de labor para ser utilizados en los casos que se presenten?					
8	¿Intercambia información mediante la plataforma virtual que ha obtenido de un tercero y que son aplicables en la solución de casos?					
9	¿Intercambia información sobre las formas de búsquedas de información en la plataforma virtual con sus compañeros?					
10	¿Intercambia información obtenida por eventos o reuniones de terceros que son potenciales para ser ingresado en la plataforma virtual?					
11	¿Es comprensible la información publicada en la plataforma virtual para la atención de casos?					
12	¿Valida la redacción de la información compartida en la plataforma virtual que será utilizado para la solución de casos?					
13	¿Identifica el autor de la publicación de los conocimientos en la plataforma virtual que serán utilizados para la solución de casos?					
14	¿Propone una alternativa de redacción del conocimiento publicado en la plataforma virtual?					
15	¿Identificó una alternativa de redacción a la información compartida en la plataforma virtual para mejorar su comprensión?					
	Capacidad intelectual					
16	¿Utiliza la información publicada en la plataforma virtual para una atención en sus primeros días de trabajo?					
17	¿Recibió en su primera inducción la ubicación de la información en el repositorio de información técnica para la solución de casos?					

18	¿Lo reubicaron de posición porque tiene un nivel de conocimiento sobre algún o algunos temas de dominio particular?					
19	¿Registra en la plataforma virtual la información obtenida producto de un cambio de posición?					
20	¿Propone redacción de la información almacenada en la plataforma virtual, producto de una rotación de personal?					
21	¿Recibe reconocimiento por aportes en la información existente en la plataforma virtual?					
22	¿Recibe reconocimiento por nueva información comprensible en la plataforma virtual que tiene un impacto en la atención?					

Anexo 7: Formulario Virtual en google Forms

Impacto de una la Plataforma Virtual para la Gestión de Conocimiento Ágil al Personal Técnico del MINEDU, LIMA 2021

Plataforma Virtual

Eficiencia *

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

¿Revisa con frecuencia el tiempo transcurrido de la atención realizada en la plataforma virtual?

¿Revisa con frecuencia la redacción de las acciones realizadas en la plataforma virtual?

¿Revisa con frecuencia el manual o instructivo para complementar una atención?

¿Respecta el límite de tiempo para una atención?

¿Ubica en la plataforma virtual la información de casos resueltos para realizar una atención?

¿Observa la calificación de la atención realizada?

¿Utiliza su tiempo de pausa activa para actualizar sus conocimientos en la plataforma virtual?

¿Toman pausa activa después de cada grupo de atención?
(descanso para un despeje mental menor o igual a 10 minutos)

¿Atiende el siguiente caso de atención inmediatamente de cerrar el anterior caso?

¿Elige los casos prácticos de resolver?

¿Mantiene iniciado su sesión en la plataforma virtual para tomar una pausa activa con la casilla de búsqueda de información activa?

¿Pone en estado "sin contar tiempo" por buscar información durante una atención?

¿Utiliza la plataforma virtual como principal fuente de información para la atención de los casos?

¿Identifica el tiempo de inactividad de la plataforma virtual por la búsqueda de información?

Productividad *

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

¿Traslada las solicitudes de atención por desconocimiento en su atención?

¿Recibe traslados de solicitudes pero sin información para completar la atención?

¿Recibe solicitudes de atención que pudo ser resuelto por la persona que le trasladó el caso?

¿Consulta a sus compañeros antes de trasladar un caso por desconocimiento de una atención?

¿Buscar en la plataforma virtual de forma priorizada la ubicación de los procedimientos, manuales o instructivos para trasladar los casos desconocidos por usted?

¿Busca en la plataforma virtual de forma priorizada los manuales, instructivos o procedimientos para una atención?

¿Encuentra información en la plataforma virtual los manuales o instrucciones a realizar para una atención?

¿Encuentra en la plataforma virtual información de casos desconocidos por usted para una atención?

¿Consulta a sus compañeros para realizar una atención?

¿Registra en la plataforma virtual el hallazgo de una solución de nuevos casos?

¿Comprueba en la plataforma virtual la existencia de una solución de caso que usted desconoce y que ha sido compartido por algún compañero de trabajo?

¿Registra en la plataforma virtual la solución de un nuevo caso que ha sido compartido por un compañero de forma hablada o leída por una fuente externa?

¿Comparte con sus compañeros las nuevas experiencias para solucionar nuevos casos?

¿Identifica en la plataforma virtual los nuevos casos resueltos por sus compañeros de trabajo?

¿Utiliza otro medio de comunicación distinto de la plataforma virtual para compartir las nuevas soluciones de los casos presentados?

¿Motiva a su nuevo compañero de trabajo utilizar la plataforma virtual para encontrar información de casos resueltos?

Gestión de Conocimiento Ágil para el Personal Técnico

Utilización de Conocimiento *

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

¿Identifica en la plataforma virtual enlaces web "existentes" que llevan a fuentes de información?

¿Identifica mejoras en su rendimiento de atención al utilizar la plataforma virtual?

¿Identifica información que deben ser actualizados en la plataforma virtual?

¿Identifica nueva información que debe ser registrada en la plataforma virtual producto de una capacitación recibida por recursos propios?

¿Identifica nueva información que debe ser registrada en la plataforma virtual la cual fue ubicada en manuales o instructivos compartidos en su centro de labor?

¿Identifica nuevas soluciones de nuevos casos que no se encuentran registrado en la plataforma virtual?

¿Intercambia información mediante la plataforma virtual con sus compañeros de su centro de labor para ser utilizados en los casos que se presenten?

¿Intercambia información mediante la plataforma virtual que ha obtenido de un tercero y que son aplicables en la solución de casos?

¿Intercambia información sobre las formas de búsquedas de información en la plataforma virtual con sus compañeros?

¿Intercambia información obtenida por eventos o reuniones de terceros que son potenciales para ser ingresado en la plataforma virtual?

¿Es comprensible la información publicada en la plataforma virtual para la atención de casos?

¿Valida la redacción de la información compartida en la plataforma virtual que será utilizado para la solución de casos?

¿Identifica el autor de la publicación de los conocimientos en la plataforma virtual que serán utilizados para la solución de casos?

¿Propone una alternativa de redacción del conocimiento publicado en la plataforma virtual?

¿Identificó una alternativa de redacción a la información compartida en la plataforma virtual para mejorar su comprensión?

Capacidad Intelectual *

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

¿Utiliza la información publicada en la plataforma virtual para una atención en sus primeros días de trabajo?

¿Recibió en su primera inducción la ubicación de la información en el repositorio de información técnica para la solución de casos?

¿Lo reubicaron de posición porque tiene un nivel de conocimiento sobre algún o algunos temas de dominio particular?

¿Registra en la plataforma virtual la información obtenida producto de un cambio de posición?

¿Propone redacción de la información almacenada en la plataforma virtual, producto de una rotación de personal?

¿Recibe reconocimiento por aportes en la información existente en la plataforma virtual?

¿Recibe reconocimiento por nueva información compresible en la plataforma virtual que tiene un impacto en la atención?

Anexo 8: Carta de Presentación por Destinatario



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 13 de noviembre de 2021
Carta P. 1400-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Ing.
Milner David Liendo Arevalo
Jefe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario de la OTIC
Ministerio de Educación

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CCAPCHA CABRERA, JAVIER; identificado con DNI N° 40876991 y con código de matrícula N° 7002538809; estudiante del programa de MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Impacto de una Plataforma Virtual para la Gestión de Conocimiento Ágil al Personal Técnico del MINEDU, LIMA 2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador CCAPCHA CABRERA, JAVIER asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

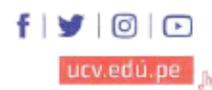
Atentamente,



Orniero Trinidad Vargas, MBA
Jefe (e)

**Escuela de Posgrado
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE**

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Anexo 9: Consentimiento de la organización



PERÚ

Ministerio
de Educación



BICENTENARIO
PERÚ 2021

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 01 de diciembre de 2021

OFICIO N° 00390-2021-MINEDU/SPE-OTIC

Señor:

OMMERO TRINIDAD VARGAS

Jefe (e) de la Escuela de Postgrado-UCV Filial Lima
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Presente.-

Asunto : Aceptación para brindar facilidades para el desarrollo del trabajo de investigación del estudiante CCAPCHA CABRERA, JAVIER

Referencia : a) Informe Técnico N° 01633-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU
b) Carta P.1400-2021-UCV-VA-EPG-FD1/J

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento b) de la referencia, mediante el cual presenta al estudiante CCAPCHA CABRERA, JAVIER, identificado con DNI N° 40878991 y con código de matrícula N° 7002538809; asimismo, solicita que se le brinde acceso a información del Minedu con fines de investigación e indica que los resultados del trabajo de investigación serán alcanzando al Minedu.

Al respecto, se remite el Informe Técnico N° 01633-2021-MINEDU/SPE-OTIC-USAU, por medio del cual la Unidad de Servicio de Atención al Usuario, señala que *"se procedió con la revisión del requerimiento y se identificó que lo solicitado apunta a la obtención de información mediante una encuesta a los usuarios de la Entidad, en relación a la plataforma virtual para la gestión de conocimiento, la información obtenida será cuantitativa y los resultados serán de utilidad para la Entidad. (...). Del análisis realizado, se identifica que no existe vulneración de información que perjudique a la Entidad y que por el contrario, el trabajo de investigación beneficiará los intereses de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación (OTIC). Por lo tanto, se autoriza el trabajo de investigación, para ello se brindará la información necesaria y relevante de acuerdo a sus requerimientos académicos."*, para su conocimiento y fines correspondientes.

Finalmente, sobre la confidencialidad de la información, se le exhorta al estudiante CCAPCHA CABRERA, JAVIER, que toda información del Minedu a que tenga acceso, producto del desarrollo de su tesis es estrictamente confidencial; asimismo, debe comprometerse a mantener las reservas del caso y no transmitirla a ninguna persona (natural o jurídica) sin la autorización expresa y por escrito de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,


Ing. M. **R PONCE SOLDEVILLA**
Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación

FIRMA DIGITAL
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

C/c: USAUJ.
MPS/ajpt

EXPEDIENTE: MPD2021-EXT-0188281

Esto es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado del Ministerio de Educación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:

http://esimad.minedu.gob.pe/e_slnadmed_3/VDD_ConsultaDocumento.aspx e ingresando la siguiente clave: 81E386

www.gob.pe/minedu

Calle Del Comercio 193
San Borja, Lima 41, Perú
T:(511) 615 58000

