



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Francisco Inocente Flores Jamanca

ASESOR:

Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

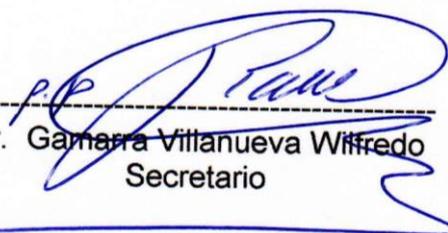
Administración del talento humano

PERÚ - 2017

Página del jurado



Dr. Sánchez Díaz Sebastián
Presidente



Dr. Gamarrá Villanueva Wilfredo
Secretario



Mg. Pillman Infanson Rosa Estrella
Vocal

Dedicatoria

A mis padres que siempre quisieron e hicieron lo mejor para mí, A mi esposa por ser compañera ejemplar, a mis hijos razón de vida que inspiran mi esfuerzo permanente.

A todos aquellos que me estiman de verdad.

Agradecimiento

Manifiesto mi gratitud a todos los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, en especial al Dr. Leonidas E. Pando Sussoni, maestro que me asesoró para el logro de mis objetivos profesionales.

A los directivos y docentes de las diversas instituciones educativas y a todas las personas por darme las facilidades en la culminación de este trabajo de investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Francisco Inocente Flores Jamanca, estudiante del Programa Maestría con Mención en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 08335009, con la tesis titulada “Gestión de Procesos y la Gestión del Conocimiento en tres instituciones educativas de la red 04 Ventanilla Callao, 2017”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 24 de Junio del 2017

.....

.....
Francisco Inocente Flores Jamanca
DNI. 08335009

Presentación

Señores integrantes del Jurado, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo”, dejo a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado: “Gestión de Procesos y la Gestión del Conocimiento en tres instituciones educativas de la red 04 Ventanilla Callao, 2017”, realizado para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública. El cual confío sea un referente para otros, que conlleve a su posterior aprobación.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: En el capítulo I Introducción: incluye antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística, justificación, problema, hipótesis y los objetivos. Capítulo II Marco Metodológico: considera las variables, operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. Capítulo III. Resultados. Capítulo IV. Discusión. Capítulo V Conclusión. Capítulo VI. Recomendaciones. Capítulo VII. Referencias Bibliográficas y, finalmente los anexos.

Con esta investigación, estoy convencido que se permitirá sensibilizar a los Directivos de las instituciones educativas de secundaria de la Red N° 4 de Ventanilla, a tener una mejor dirección escolar a través de una mejor gestión de procesos y una mejor sistematización en materia de gestión del conocimiento, permitiendo elaborar planes de mejora que impulsen los logros de aprendizaje y la calidad de la educación en el distrito de Ventanilla - Callao.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	xi
Lista de figuras	xiii
Resumen	xv
Abstract	xvi
I.INTRODUCCIÓN	xvii
1.1. Antecedentes	20
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	30
1.2.1. Gestión por procesos	30
1.2.2. Gestión del conocimiento	40
1.3. Justificación	45
1.4. Problema	46
1.4.1. Problema general	46
1.4.2. Problemas específicos	46
1.5. Hipótesis	47
1.5.1. Hipótesis general	47
1.5.2. Hipótesis específicas	47
1.6. Objetivos	47
1.6.1. Objetivo general	47
II. MARCO METODOLÓGICO	49
2.1. Variable	50

2.1.1. Definición conceptual	50
2.1.2. Definición operacional	50
2.2. Operacionalización de variables	51
2.3. Metodología	52
2.4. Tipo de estudio	52
2.5. Diseño de estudio	53
2.6. Población, muestra y muestreo	53
2.6.1 Población	53
2.6.2. Muestra	54
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.7.1Técnica	54
2.7.2 Instrumentos	54
2.8. Métodos de análisis de datos	57
2.9. Aspectos éticos	57
III. RESULTADOS	59
3.1. Descripción	60
3.1.1. Descripción de los resultados de la variable, gestión de procesos en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de ventanilla Callao, 2017	60
3.1.2 Descripción de los resultados de la dimensión, dirección y liderazgo de la gestión de procesos en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017	61
3.1.3 Descripción de los resultados de la dimensión, desarrollo pedagógico y convivencia escolar de la gestión de procesos en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017	62
3.1.4 Descripción de los resultados de la dimensión, soporte al funcionamiento de la institución educativa en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017	63

3.1.5 Descripción de los resultados de la variable, gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao-2017	64
3.1.6 Descripción de los resultados de la dimensión, creación del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017	65
3.1.7 Descripción de los resultados de la dimensión, compartir conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.	66
3.1.8 Descripción de los resultados de la dimensión, aplicar conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao-2017.	67
3.1.9 Descripción de los resultados de la relación, entre gestión de procesos y gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017	68
3.1.10 Descripción de los resultados de la dimensión, dirección y liderazgo y gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.	69
3.1.11 Descripción de los resultados de la dimensión, desarrollo pedagógico y convivencia escolar y gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.	70
3.1.12 Descripción de los resultados de la dimensión, soporte al funcionamiento de la IE y gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017	71
3.2. Análisis inferencial	72
3.2.1. Hipótesis general	72
3.2.2. Hipótesis específicas	73
IV. DISCUSIÓN	78
V. CONCLUSIONES	83
VI. RECOMENDACIONES	86

VII. ANEXOS	92
Anexo 1: Matriz de consistencia	93
Anexo 2: Instrumentos de cada una de las variables	95
CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE PROCESOS	98
CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	103
Anexo 3: Certificados de validez de contenido de cada uno de los instrumentos	106
Anexo 5: Constancia emitida por las instituciones que acreditan el estudio in situ	110
Anexo 5: Base de datos para la confiabilidad de cada variable	113
Anexo 6: Artículo científico	118

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión por procesos	51
Tabla 2. Operacionalización de la variable gestión del conocimiento	52
Tabla 3. Población de las tres instituciones educativas.....	54
Tabla 4. Prueba piloto para la confiabilidad de los instrumentos de las variables gestión de procesos y gestión del conocimiento, mediante alfa de Cronbach.	56
Tabla 5. Tabla de frecuencia de gestión de procesos en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao-2017.	60
Tabla 6. Tabla de frecuencias porcentual de la dimensión, dirección y liderazgo de la gestión de procesos en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017	61
Tabla 7. Tabla de frecuencias porcentual de la dimensión, desarrollo pedagógico y convivencia escolar de la gestión de procesos en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017	62
Tabla 8. Tabla de frecuencias de la dimensión, soporte al funcionamiento de la institución educativa en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.	63
Tabla 9. Tabla de frecuencia de la variable, gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao-2017.	64
Tabla 10. Tabla de frecuencia de la dimensión, creación del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao-2017.	65
Tabla 11. Tabla de frecuencia de la dimensión, compartir conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017	66
Tabla 12. Tabla de frecuencias de la dimensión, aplicar conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao-2017.	67
Tabla 13. Tabla cruzada, gestión de procesos y gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.	68
Tabla 14. Tabla cruzada de la dimensión, dirección y liderazgo y gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.	69

Tabla 15. Tabla cruzada de la dimensión, desarrollo pedagógico y convivencia escolar y gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.....	70
Tabla 16. Tabla cruzada de la dimensión, soporte al funcionamiento de la IE y gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017	71
Tabla 17. Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: gestión de procesos y gestión del conocimiento.....	72
Tabla 18. Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión, dirección y liderazgo de la gestión de procesos y gestión del conocimiento.	74
Tabla 19. Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión, desarrollo pedagógico y convivencia escolar de la gestión de procesos y gestión del conocimiento.....	75
Tabla 20. Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión, soporte al funcionamiento de la IE de la gestión de procesos y gestión del conocimiento	76

Lista de figuras

- Figura 1. Gráfica de barras porcentual de la variable, gestión de procesos en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao-2017. 60
- Figura 2. Grafica de barras porcentual de la dimensión, dirección y liderazgo de la gestión de procesos en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao-2017. 61
- Figura 3. Grafica de barras porcentual de la dimensión, desarrollo pedagógico y convivencia escolar de la gestión de procesos en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017. 62
- Figura 4. Gráfica de barras porcentual de la dimensión, soporte al funcionamiento de la IE de la gestión de procesos en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017. 63
- Figura 5. Gráfica de barras porcentual de la variable, gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017. 64
- Figura 6. Gráfica de barras porcentual de la dimensión, creación del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao-2017. 65
- Figura 7. Gráfica de barras porcentual de la dimensión, compartir conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017. 66
- Figura 8. Gráfico de barras porcentual de la dimensión, aplicar conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao-2017. 67
- Figura 9. Gráfica de barras porcentual de la gestión, de procesos y gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017. 68
- Figura 10. Tabla cruzada de la dimensión, dirección y liderazgo y gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017. 69
- Figura 11. Gráfica de barras de la dimensión, desarrollo pedagógico y convivencia escolar y gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao – 2017. 70

Figura 12. Gráfica de barras porcentual de la dimensión, soporte al funcionamiento de la IE y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

Resumen

La presente investigación titulada “Gestión de Procesos y la Gestión del Conocimiento en tres instituciones educativas de la red 04 Ventanilla Callao, 2017” considera dentro de su objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de la red 04 Ventanilla Callao, 2017.

El método de investigación tiene un enfoque cuantitativo y de tipo teórico, de diseño no experimental, transversal – correlacional. La población censal fue de 132 docentes y la muestra seleccionada es de tipo no probabilístico con un total 132 docentes de tres instituciones educativas de educación secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao- 2017; la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento de investigación el cuestionario que cumplió con los requisitos de validez y de confiabilidad. El método que se utilizó fue el hipotético deductivo, para el análisis de datos se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Los resultados de la investigación demuestran la relación entre las variables Gestión de Procesos y Gestión del Conocimiento. En cuanto al grado de correlación se determinó, que existe correlación alta positiva entre las variables (Rho de Spearman = 0,675), siendo el p valor significativo ($p = 0,000 < 0,05$).

Palabras claves: Gestión de Procesos, Gestión del Conocimiento, creación del conocimiento, compartir conocimiento, aplicar conocimiento.

Abstract

The present research entitled "Process Management and Knowledge Management in three educational institutions of the 04 Ventanilla Callao network, 2017" considers, within its general objective, to determine the relationship that exists between process management and knowledge management in three educational institutions of the 04 Ventanilla Callao network, 2017.

The research method has a quantitative and theoretical approach, of non-experimental, cross-correlational design. The census population was 132 teachers and the selected sample is non-probabilistic with a total of 132 teachers from three educational institutions of secondary education of the 4 network of Ventanilla Callao-2017; the technique that was used was the survey and as a research instrument the questionnaire that fulfilled the requirements of validity and reliability. The method that was used was the hypothetical deductive, for the data analysis the Spearman nonparametric Rho test was applied.

The results of the research demonstrate the relationship between the variables Process Management and Knowledge Management. Regarding the degree of correlation, it was determined that there is a high positive correlation between the variables (Spearman's Rho = 0.675), with p being a significant value ($p = 0.000 < 0.05$).

Keywords: Process Management, Knowledge Management, knowledge creation, knowledge sharing, knowledge application.

I. INTRODUCCIÓN

El crecimiento y desarrollo de una economía basada en el conocimiento se ha convertido en objetivo clave de políticas económicas de los países avanzados, y nuestro país tampoco está exento de esto. En el mundo, y en nuestra región, tanto en el medio académico como en el medio empresarial, en los últimos años, hay una fascinación por los temas y enfoques de moda, como pueden ser la Gestión del Conocimiento (GC), de Organizaciones Inteligentes, de Aprendizaje Organizacional (AO) y Organizaciones en Aprendizaje, así como del Capital Humano, Capital Intelectual, o Gestión de Innovación, conceptos todos a fin de cuentas interrelacionados y con interconexiones cuyas gestaciones se iniciaron muchos antes de los años noventa, como muchas veces se escribe. Habría que decir que es el camino de las ideas y propuestas sobre el mejoramiento de las organizaciones desde décadas atrás (Lewin, Mc Gregor, Trist). Las organizaciones del siglo XXI están elevando su interés en la Gestión del Conocimiento (GC) al hacerla parte explícita de su estrategia de utilizar los recursos intangibles para lograr ventajas competitivas. Un conjunto de aspectos estratégicos pueden ayudar a comprender el porqué de esta tendencia, sustentada en principios que sostienen que el conocimiento se considera ahora como un activo de elevado valor económico, como un nuevo recurso estratégico para elevar la productividad, y un factor de estabilidad en un entorno competitivo dinámico. Ha surgido un nuevo modelo económico basado en el conocimiento, en el que éste tiene un claro valor diferenciador aportando ventajas competitivas gracias a su gestión.

En la actualidad, vivimos en un mundo que cambia a gran velocidad en todo los aspectos como nunca antes visto, principalmente en la generación y manejo de la información hace que nos encontremos en una era de la generación digital o la generación del milenio. Los jóvenes de hoy están familiarizados con la tecnología y realizan tareas simultaneas, sin embargo los colegios no responden a las necesidades ni se ponen al ritmo de la capacidad exploratoria de los estudiantes, de allí que urge una nueva concepción de la educación para el siglo XXI, potencializado por una nueva gestión del conocimiento que incluyan capacidades y competencias para la comunicación, información, análisis, resolución de problemas y una efectiva interacción con los demás. Falta a la escuela y los maestros de hoy crear condiciones para desarrollar y fortalecer habilidades cognitivas en los estudiantes para que construyan y descubran conocimientos

relevantes y significativos, para que se comprometan a investigar y cuestionar disciplinadamente y se permitan trabajar en productos que tengan relevancia más allá de la escuela.

La gestión del conocimiento en las instituciones escolares es un fenómeno del que se está tomando conciencia recientemente y del que aún no se puede hablar como un campo de conocimiento y práctica ya constituido. Por ello, es importante examinar cómo, en qué contexto y con qué propósitos se origina la gestión del conocimiento, qué elementos están presentes en el proceso de constitución del campo y cómo ésta se incorpora al ámbito educativo y a las organizaciones escolares. Esta contextualización servirá como referencia para identificar ámbitos de la organización y de las prácticas escolares en los que se puede constituir una gestión del conocimiento con el potencial de transformar la escuela en una institución de la sociedad del conocimiento.

Las escuelas, tal como existen actualmente están envueltas en dinámicas de cambios sociales en las que la generación de los bienes y satisfactores humanos dependen cada vez más de las capacidades de generar, distribuir y usar conocimientos asociadas a capacidades de aprender de manera flexible, continua y colaborativa; en las que el aprendizaje, no la enseñanza, se constituye en el centro de gravedad y en el eje de la dinámica del desarrollo de las organizaciones de los grupos y de las personas.

La gestión del conocimiento y el aprendizaje para la vida son dos demandas que la sociedad del conocimiento plantea a la escuela.

Para entender la gestión del conocimiento en la escuela se propone adoptar una perspectiva epistemológica que considera al conocimiento como acción, en un modelo de aprendizaje organizacional, cuyo propósito central sea la mejora de los desempeños y el logro de resultados.

En la educación peruana se constata que: (a) en su mayoría, persiste el autoritarismo, la violencia (psicológica, física y emocional) en la relación docente-alumno, o de padres-hijos; que impide el desarrollo de la inteligencia y juicio crítico e iniciativas. (b) La mayoría de las Instituciones Educativas actúan de espaldas a la realidad, por tanto falta irradiar cultura; conocer el valor, el sufrimiento, los sueños e intereses de sus estudiantes, su diversidad. (c) La minoría docente demuestra voluntad de cambio hacia mejores desempeños. Así se observa en su mayoría la ausencia de liderazgo, de autoridad real, altos porcentajes de familias disfuncionales o en conflicto que afecta la autoestima de los niños y jóvenes que deteriora su bienestar en desmedro de su capacidad de aprendizaje. No hay voluntad política para implementar reformas estructurales e integrales que se requiere para revertir la bajísima productividad en educación: a mayor inversión, aumenta el despilfarro de recursos. No hay un modelo de sociedad peruana compartido que nos identifique y que oriente los esfuerzos de cambio en educación con efectividad.

Por tanto, ante las mismas características en instituciones educativas de secundaria de nuestra localidad de Ventanilla es preciso identificar los procesos claves dentro de la institución educativa, para lograr mejorar el servicio educativo, haciendo falta una mejor gestión del conocimiento, en la que se promueven buenas prácticas que coadyuven a la calidad de la educación en la especialmente en el nivel de secundaria de la red 4 de Ventanilla callao.

1.1. Antecedentes

En la revisión de antecedentes, relacionados a la investigación se presentan estudios internacionales y nacionales sobre la gestión por procesos y gestión del conocimiento cuyos aportes han de servir de referencia en la discusión.

Garcés (2014) realizó un estudio de tipo documental sobre la gestión del conocimiento denominado “Las dimensiones de la gestión del conocimiento y los procesos de desarrollo local comunitario”. Este autor sostiene que la GC es el conjunto de acciones, procesos, vínculos intersubjetivos que permiten que el patrimonio intelectual de una entidad o lugar como suma de capacidades y valores individuales, colectivos y locales, se incremente de manera significativa en correspondencia con los recursos existentes y las ideas estratégicas que orientan sus procesos de desarrollo, y está dirigida a identificar, adquirir, desarrollar, difundir, utilizar y retener los conocimientos relevantes. A partir de ello, el investigador identificó las siguientes dimensiones: (a) Identificación del conocimiento, (b) Adquisición del conocimiento, (c) Desarrollo del conocimiento, (d) difusión del conocimiento, (e) Utilización del conocimiento y (f) Retención del conocimiento. Destaca como conclusión fundamental la siguiente: El empleo de la gestión del conocimiento (GC) para el desarrollo local comunitario requiere de atención conceptual y práctica. Los procesos relacionados con la identificación, adquisición de desarrollo, difusión, utilización y retención del conocimiento relevante para el desarrollo local están estrechamente vinculados con la solución de problemas referentes a la alimentación, al hábitat, a la salud, a la identidad local, al cuidado del medio ambiente, entre otros, que son de carácter complejo por su interrelación, y reclaman para su estudio de enfoques integradores interdisciplinarios, en los que las posibles soluciones dependen de la promoción de acciones que incentiven diálogos de saberes a través de la combinación racional de los conocimientos existentes con otros adquiridos, fomentando su apropiación social y el bienestar humano local. Estas ideas conducen nuevamente a ponderar el papel de lo comunitario como cualidad en los procesos de desarrollo local, pero en estos procesos la identidad y todo lo relacionado con ella es esencial. La gestión del conocimiento es un proceso social que depende para su efectividad de una interpretación pertinente con las características socioculturales de cada lugar.

Nos va a permitir considerar la situación local de Ventanilla- Callao para aplicar la gestión del conocimiento en las instituciones educativas de secundaria de la red 4 de ventanilla Callao-2017, teniendo en cuenta sus características propias consideradas en las dimensiones señaladas por Garcés.

Hernández, Marulanda y López (2014) presentaron el artículo de investigación “análisis de capacidades de gestión del conocimiento para la competitividad de pymes en Colombia”. El objetivo de la investigación fue analizar e identificar las principales variables del modelo de evaluación, por ello el nivel de investigación fue exploratoria; mientras para conocer las situaciones predominantes con la representación exacta de los procesos, se utiliza la investigación descriptiva. Para establecer la relación entre las variables se utilizó el nivel correlacional; para tal efecto se consideró una muestra de 321 pymes de diversas regiones de Colombia; considerándose como instrumento el cuestionario con una escala tipo likert. Las categorías y variables que se evaluaron tuvieron como sustento modelos europeos (CEN, 2004), el foro europeo de conocimiento, (Chen, 2008), y las investigaciones de (Bueno, 2003b), (Del Moral et al., 2007) y (López, 2010), agrupando las preguntas en las siguientes dimensiones: Análisis organizacional, competencias, prácticas, procesos, TIC. Cuyo resultado de un software de encuesta 2.0 en la medición de las categorías de la dimensión de análisis organizacional fue de 2.0 que muestra que la gestión del conocimiento no se está haciendo de acuerdo a políticas, planes, programas y proyectos. En la medición de las categorías de la dimensión competencias, el resultado está en promedio de 3.0 que muestra un regular desarrollo de competencias para la gestión del conocimiento de las empresas y organizaciones. En la medición de las categorías de la dimensión prácticas esta en promedio de 2.0 lo que significa que falta avanzar en todas las dimensiones. En la medición de las categorías de la dimensión procesos, está en promedio de 3.0 que muestra un regular desarrollo de los procesos. Y, en la medición de las categorías de la dimensión TIC-internet está en promedio de 1.0 que muestra una deficiente aplicación de herramientas de TIC para la gestión del conocimiento en las empresas y organizaciones. Así se muestra que a las empresas les falta desarrollar la aplicación del TIC modernizado en la gestión del conocimiento

De los resultados obtenidos con respecto al análisis de capacidades de gestión del conocimiento para la competitividad de pymes en Colombia, se encontró que el sector más afectado por el débil desarrollo de la gestión del conocimiento, es el medio ambiente, pero se nota un avance importante en ciencia y tecnología

que viene reconociendo la importancia de la gestión del conocimiento en sus desarrollo.

Avilés (2012) presentó la investigación “Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para desarrollar competencias investigativas en la educación media y superior en Guayaquil”, por la Universidad Tecnológica de Guayaquil. El trabajo muestra un estudio minucioso de diferentes enfoques modelos y tendencias de la gestión del Conocimiento así como de la formación de competencias investigativas para concluir con una propuesta que se adapta de manera esencial a los objetivos del proyecto. Entre los modelos de gestión del conocimiento, cabe citarse: El modelo de los pilares de Karl Wiig (1993), el modelo de creación de conocimiento organizacional de Nonaka y Takeuchi (1995), modelo de las capacidades de Leonard-Barton (1995), Modelo GC organizacional de Arthur Andersen & The American Productiy and quality center, modelo de la organización inteligente C. Choo (1996), Modelo de capital intelectual Petrash (1996), Modelo de transferencia de conocimiento Gabriel Szulanski (1996) y el modelo del procesos de GC, KMPG (1997). La conclusión relevante a la que arribó consistió que en un mundo donde la globalización avanza aceleradamente, es necesario generar, preservar y administrar el conocimiento; por tanto el modelo diseñado y propuesto está orientado en compartir información tanto interna como externamente es decir entre las organizaciones que forman parte del ciclo intercambiando conocimientos, y garantizando que el conocimiento, los datos y la experiencia de los investigadores estén disponibles para compartirlo entre las universidades , investigadores y colaboradores, es decir convertir el conocimiento intelectual de los investigadores de las universidades en un valor perdurable. El modelo también nos permite afirmar que las Gestión del Conocimiento no es un problema desde el punto de vista Tecnológico, sino mayormente un problema Organizacional

En este sentido, podemos decir que buena parte de los problemas que enfrentan las universidades ecuatorianas hoy, se originan en el desconocimiento sobre uso del conocimiento que es similar a las situaciones que experimentan las instituciones educativas en estudio en que la gestión del conocimiento es ausente y se pierden las informaciones al no compartirlos ni hacerlas duraderas en el continuo cambio de personal directivo, docente y administrativo.

Donadello (2011) realizó la investigación titulada “El Director en los Centros de Educación Primaria: Gestión del conocimiento, gestión de competencias, liderazgo e impacto en la calidad educativa de centro. Estudio de caso de un CRA”, (Colegio Rural Agrupado) presentado en la Universidad de Zaragoza, España para optar el grado de doctor. La metodología seguida fue cualitativa, siguiendo la modalidad de investigación de estudio de caso único, que siguió los pasos de recopilación de información, trabajo de campo, análisis comparativo, presentación en tablas, figuras de los resultados y presentación de las conclusiones. Para ello siguió ciertas fases: 1) trabajos de orientación descriptiva, 2) trabajo de orientación teórica, 3) trabajo de comprobación teoría; fases que corresponden al estudio de casos. Su base teórica, señala que los investigadores en su mayoría se dedicaron a describir y clasificar los tipos de conocimiento explicando la diferencia entre conocimiento individual y social (Spencer, 1994; Alavi y Leider, 1999; Tiwana, 2000). Si bien el conocimiento explícito debe ser codificable, el conocimiento tácito es poco codificable y no se puede comunicar formalmente (Polany, 1966; Nonaka y Takeuchi, 1995) este está profundamente arraigado en nuestra experiencia. Refiriéndose al conocimiento organizacional, todo conocimiento es inicialmente creado por individuos (Simón, 1991). Los conocimientos se transmiten a otros individuos muy cercanos como una comunidad de prácticas (Brown y Duguid, 1991), esta transferencia de conocimientos entre individuos es una parte del proceso de aprendizaje organizacional muy importante (March, 1991). Los resultados obtenidos de esta investigación referidos a los conceptos innovación, calidad en la gestión y gestión del conocimiento, puede decirse que el discurso de la Directora es claro y distinto al de sus compañeros, esto se refleja tanto en el grupo de discusión del equipo directivo, del cual la misma forma parte, como en el del profesorado. Del análisis comparativo realizado por la tesista en referencia a la valoración equipo directivo vs profesorado, y en particular referente a las impresiones sobre calidad, innovación y gestión del conocimiento aplicado en la educación, se presentaron diferencias de percepción. Evidentemente, esto tiene que ver con los conocimientos y habilidades desarrolladas por la Directora en éste ámbito en concreto, pero es importante que quienes forman parte de la gestión

(equipo directivo) y docentes, se formen más aún en el uso y aplicación de estos conceptos (innovación- y el uso de las TIC-, calidad y gestión del conocimiento) que son esenciales para el correcto funcionamiento y dinámica de una CRA en estos días.

Dentro de las investigaciones nacionales tenemos:

Carranza, Valverde y Vera (2016) presentaron la investigación “Implementación de la gestión por procesos en la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi (EMCH CFB)”, trabajo de investigación presentado para optar el grado académico de magister en gestión pública por la Universidad del Pacífico. La finalidad de la investigación fue mejorar la calidad de los productos que ofrece la Escuela Militar de Chorrillos al Ejército del Perú y a la sociedad, de modo que se consiga ampliar de manera significativa la satisfacción de éstos respecto a la calidad de los productos recibidos como son. (a) oficiales del grado de subteniente o alférez, profesionales en Ciencias Militares, (b) Servicios de consultoría en temas de seguridad y defensa, (c) publicaciones científicas relacionadas con temas de seguridad, defensa y desarrollo nacional, (d) apoyo a poblaciones vulnerables en temas de capacitación y mejora de su bienestar y (e) servicios de defensa interna del territorio nacional. El objetivo principal de la investigación fue implementar la gestión por procesos en la EMCH CFB. El tipo de investigación es del tipo plan de desarrollo como herramienta de gestión que promueve el desarrollo de una organización militar, es decir que las soluciones que se ofrece sean sensibles en el tiempo; mientras que el diseño de la investigación se basó en la metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el Perú y en el modelo de rediseño de una estructura organizacional; también se aplicó la metodología para la implementación de gestión por procesos. La PCM (2013), mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM establece entre los objetivos específicos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, lo siguiente: «4. Implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas». Política de

Modernización de la Gestión Pública, y el modelo de rediseño organizacional basado en la administración de la calidad enfocada en el cliente, en una adecuada planificación estratégica y herramientas basadas en procesos (Summers 2006). La población fue de 1,049 cadetes (clientes internos) y clientes externos de 3,320; de modo que la muestra en el presente trabajo fue probabilística para cada tipo de cliente (interno o externo) mediante el proceso aleatorio estratificado, siendo la muestra para clientes internos (281) y para clientes externos (344); mientras que las técnicas fue el análisis documentario de contenido y la encuesta. La fiabilidad de la consistencia interna es fiable, se midió a través del alfa de Cronbach, cuyos cuestionarios osciló entre 0.91 y 0.97, y el 34.07% de los clientes externos se encontraron en el rango de satisfechos y sumamente satisfechos con la calidad profesional del egresado de la EMCH CFB, lo que resulta poco significativo, el 31,08% se encontraron insatisfechos y sumamente insatisfechos, porcentaje considerable, y un 34% es indiferente, lo que hace ver la existencia de deficiencias en los procesos educativos actuales de la EMCH CFB. Por otro lado, respecto a los clientes internos el 53.9% porcentaje significativo, el 20.47% de los estudiantes manifiestan encontrarse insatisfechos y sumamente insatisfechos, porcentaje poco significativo, y el 24,68% son indiferentes. De ambos resultados resulta que los clientes externos son lo que se encuentran con mayor insatisfacción con el desempeño profesional del egresado de la EMCH, lo que hace necesario optimizar los procesos para mejorar la calidad de los profesionales y con ello la satisfacción de los clientes.

En cuanto al tema de nuestra investigación resaltamos una de las conclusiones a la que llegaron los autores al manifestar que la normatividad vigente, establecidas por la SGP PCM, el MINEDU y el MINDEF, impusieron a las instituciones educativas de las Fuerzas Armadas, como la EMCH CFB, implementar el modelo de gestión enfocada en procesos, para mejorar de este modo la satisfacción de los usuarios

Talledo (2013) disertó la investigación titulada “Modelo de gestión del conocimiento para la planificación estratégica en los ministerios y gobiernos regionales en el Perú”, presentada en la Universidad de Piura, para optar el grado de Maestría en Dirección Estratégica en Tecnologías de la Información. El objetivo

general de investigación consistió en definir un modelo de gestión del conocimiento para la planificación estratégica en los ministerios y los gobiernos regionales del Perú. Desde la perspectiva teórica sobre gestión del conocimiento toma en cuenta Molina y Marsal (2001) quienes consideran para la gestión del conocimiento en las organizaciones los siguientes procesos: 1) Autodiagnóstico, 2) Gestión estratégica, 3) Definición y aplicación del modelo, 4) Los indicadores. La investigadora desarrolló el estudio para 43 instituciones públicas entre ministerios y gobiernos regionales a nivel nacional (SINAPLAN), y para la propuesta del modelo de gestión del conocimiento, trabajó con una muestra de 11 instituciones públicas, que equivale a 9 regiones, y representa 24% del total de los ministerios y los gobiernos regionales. En el resultado del autodiagnóstico, encontró que la tecnología tenía un peso (27.6%) y 0% en indicadores de la gestión del conocimiento para considerarlo como factores de éxito; y como este resultado no fue favorable, había que realizar una sensibilización sobre la importancia de la GC. Al finalizar el taller el resultado a las 40 personas realizadas fue de un 100%, todos contestaron positivamente y se comprometieron en aplicar la GC en sus entidades así como el uso de un sistema para compartir información con todas las instituciones del estado. Así de esta manera considera que la GC debe ser una de las prioridades de las organizaciones y un aspecto central de su estrategia. Dentro de las conclusiones relevantes de la investigación indicó que la gestión del conocimiento es un sistema que permite administrar la recopilación, organización, refinamiento, análisis y diseminación del conocimiento de cualquier tipo dentro de una organización. La gestión del conocimiento representa un sistema estructurado que permite dar respuestas a las nuevas situaciones que plantea el entorno global, y tiene que ver con la forma flexible de administración de los datos que recibe la organización del público, comunidades de aprendizaje, trabajadores y directivos, así como su procesamiento y generalización para todo el ámbito de la organización, pasando a constituirse en buenas prácticas que se enriquecen con la experiencia de los trabajadores y la cultura organizacional, donde las tecnologías de la información y comunicación permite acelerar los procesos de gestión y asimilación de buenas prácticas.

Carranza (2012), en “La Gestión del Conocimiento en el Perú: El caso de la ciencia, la tecnología y la Innovación”, el investigador parte de teorías vinculadas a la economía del conocimiento, señalando la perspectiva monetarista de Friedman (1999), la mirada del Keynesianismo de Keynes (1998), la innovación tecnológica de Schumpeter (1949), innovación social (Manual de Oslo, OCDE) y el cambio tecnológico y crecimiento económico Solow (1992). Luego analiza y evalúa los factores críticos que nos ha conducido a una situación de extrema dependencia tecnológica señalando entre otras causas la débil gestión del conocimiento, expresada en su limitada cobertura, baja calidad y no pertinencia. Agregando en la justificación para su investigación la relevancia social afirmando que la debilidad de la gestión del conocimiento involucra a la mayor parte de las instituciones públicas y privadas. Su investigación se ha referido a un análisis y evaluación de la gestión del conocimiento en el Perú durante el período 2001 – 2011. De acuerdo al enfoque epistemológico adoptó técnicas de opinión de personas involucradas (enfoque introspectivo-vivencial) y pruebas lógico-formales (enfoque racionalista-deductivo). Desde de punto de vista diacrónica, es una investigación intermedia aborda las fases descriptiva, explicativa y contrastiva para comprender las causas de la escasa cobertura, la débil calidad y la insuficiente pertinencia de la oferta de conocimientos de la comunidad científica y tecnológica a la sociedad peruana. En conclusión, el mayor factor crítico que impide mejorar la cobertura, calidad y pertinencia de la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación es el no estar organizado para superar las condiciones de debilidad de la gestión pública, debido a que los intereses de los poderes fácticos no permiten la construcción de un proyecto nacional ni la gestión del conocimiento, conduciéndonos a una situación de extrema dependencia tecnológica y de pérdida de autosuficiencia tecnológica que no nos permite aprovechar las oportunidades que pueda ofrecer el mercado global, y que atenta contra la confianza en nuestras capacidades para fijar metas y tomar decisiones de modo autónomo. La gestión del conocimiento se encuentra limitado en sus aspectos de planeamiento, ejecución de programas y proyectos y en el gerenciamiento de todas sus líneas de intervención, situación que nos exige la necesidad enfrentar desde el campo educativo impulsar la gestión del conocimiento en la gestión de procesos de las direcciones y personal docente de las IIEE en estudio

Mejía (2012) realizó la investigación titulada “Modelo de gestión del conocimiento para las MIPYMES de la industria del software en Perú”, presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, para optar el grado de Doctor. En lo que respecta a su marco teórico, aborda diversas fuentes que se enfocan en la gestión del conocimiento, como por ejemplo, la generación del conocimiento, transferencia del conocimiento, integración del conocimiento, generación y transferencia del conocimiento; generación, transferencia e integración del conocimiento. Mientras el sostén de estudios empíricos en los que se basa el investigador está más relacionados con la generación de conocimientos, destacando Nerkar (2003); Lloria y Peris (2007), y López-Sáez, Naas-López, Martín-de-astro y Cruz-González (2010). La metodología seguida fue de tipo empírica a realizar en dos fases: una cualitativa y otra cuantitativa, con un diseño de los casos múltiples. La metodología aplicada fue la siguiente: a) determinación del método de investigación cualitativa, b) selección de los casos, c) identificación de los instrumentos de investigación, d) análisis individual de casos, e) análisis cruzado de casos, f) resultados, y g) conclusiones. Los casos seleccionados son de empresas que se dedican a desarrollar productos informáticos (sistemas de información, páginas Web, programas especializados, etcétera). Los resultados obtenidos de esa investigación demostraron que la generación del conocimiento se caracteriza por tener fuentes de adquisición externa de conocimiento (compra de bibliografía especializada, capacitación externa, interacción con los clientes e interacción con los socios) y fuentes de creación interna de conocimiento (capacitación interna y el desarrollo de nuevos productos). Los elementos organizacionales que influyen en la generación y transferencia del conocimiento son cultura organizacional, estilo directivo, y disponibilidad de tiempo, y en la integración del conocimiento influye cultura organizacional, y disponibilidad de tiempo, elementos fundamentales que en las instituciones educativas en estudio, no se le da preponderancia como gestión que debe estar presente en los procesos

Cáceres (2011) presentó el artículo de investigación: “Modelo de gestión del conocimiento estratégico para la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad de San Martín de Porres” que tuvo como propósito describir la propuesta de un modelo de gestión del conocimiento estratégico. Los aportes

teóricos del cual parte el investigador son Drucker, Toffler, Nonaka y Takeuchi, quienes sostienen que el recurso económico básico ya no es el capital, ni los recursos naturales, sino el conocimiento, de modo que la tarea central de la organización es sistematizar prácticas para administrar su propio cambio. Por ello que el conocimiento es la clave para lograr la ventaja competitiva. Por ello que la propuesta dentro del ámbito de la administración es proponer un modelo de gestión del conocimiento orientado a la empresa, siendo sus componentes los siguientes: 1) Indicadores estratégicos; 2) metas e 3) Iniciativas. Con estas prerrogativas, llega a la conclusión de que: Una metodología para la implementación del modelo se viene desarrollando en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad San Martín de Porres en Lima-Perú y el modelo propuesto está siendo aplicado en un proceso estratégico de esta organización con lo cual se tendrá próximamente una primera valoración de su utilidad.

Se viene desarrollando una metodología para implementar el modelo en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad San Martín de Porres en Lima-Perú, modelo propuesto que en su momento se venía aplicando en un proceso estratégico de esta universidad

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1. Gestión por procesos

De acuerdo con el Diccionario de la Lengua Española (RAE, 2014) la expresión gestión es la acción y efecto de gestionar, también expresa acción y efecto de administrar, proviene del latín *gestus* que significa gesto, movimiento del cuerpo, también esta expresión deriva de otra palabra latina *gerere* provista de varios significados como llevar delante o llevar a cabo, conducir una acción o un grupo; y si se profundiza más en el término gestión proviene de *gestio-onis* cuyo significado es acción de llevar a cabo. De manera que gestión se puede interpretar como la ejecución de algo, cumplir con las actividades estipuladas, realizar algo, o conducir las responsabilidades.

En el presente estudio la perspectiva del término gestión debe entenderse como la manera de ejecutar las responsabilidades que le fueron conferidas a un funcionario en beneficio de la organización. Por tanto, la gestión responde a un enfoque, un modelo y buenas prácticas que se desarrollan dentro de una organización. De modo particular, en la Ley 28044 el enfoque que se propuso para la educación es el de la calidad, en tanto el modelo de gestión en el que está empeñado el Ministerio de Educación es la gestión por resultados cuyo elemento vital es la gestión por procesos y, dentro de estos procesos, se desarrollan buenas prácticas dentro de una determinada institución, enriqueciendo el modelo de gestión escolar centrado en los aprendizajes; por tanto, al articularse los diversos procesos dentro de una institución se genera una cadena de valor que promueve un valor agregado para la organización satisfaciendo de esta manera tanto las expectativas de los clientes internos como externos.

Proceso

Consultado el Diccionario de la Lengua Española (RAE, 2014) el término proceso es la acción de ir hacia adelante, significa también conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial, etimológicamente proviene del latín *processus* que representa avance, marcha, desarrollo. De manera que el vocablo proceso está íntimamente ligado al desarrollo de un conjunto de fases encadenadas que dan un *continuum* a una operación. (p. 41).

ISO 9000:2000 citado por Pérez (2004) definió proceso como “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. (p. 41).

De lo citado la concatenación de acciones entrelazadas entre sí, se encargan de convertir determinados aspectos en otros derivados, dando un valor adicional.

Por su parte Pérez (2004) definió proceso como “secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor para su usuario o cliente” (p. 41)

En buena cuenta, se trata de un encadenamiento de acciones iterativas que producen valor y está expresado en un producto para el interesado. Por tanto es un patrón de actividades de entrada y salida que dan lugar a un producto.

Sin embargo, dentro de la estructura de una organización empresarial existen niveles de procesos que se van haciendo complejos de acuerdo con los niveles jerárquicos con los que operan los sistemas productivos o de servicios. Sin embargo, los elementos comunes en cada uno de los procesos son las actividades y tareas que dinamizan la gestión disponiendo para ello de los recursos necesarios para lograr los objetivos.

Asimismo, Agudelo y Escobar (2000, p. 29) define proceso como un “conjunto de actividades secuenciales o paralelas que ejecuta un productor, sobre un insumo, le agrega valor a éste y suministra un producto o servicio para un cliente externo o interno”. De este modo la virtud de un proceso es que transforma un insumo, mediante una actividad o un conjunto de actividades conexas en un producto con un valor agregado.

En tanto Bravo (2010) definió proceso como “un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes”. (p. 25). En otras palabras, se trata de la articulación de actividades que interactúan entre sí con el objetivo de alimentar a través de las entradas de insumos para luego ser transformados en salidas con un valor agregado que se denomina producto para satisfacer las necesidades de un cliente. Por tanto, encadena actividades permitiendo de esta forma obtener resultados.

Elementos de un proceso

De acuerdo con el aporte de Pérez (2004) todo proceso tiene los siguientes elementos:

- Un *input* (entrada) es un “producto” que provienen de un suministrador (externo o interno); es la salida de otros procesos (precedente en la cadena de valor) o de un “proceso del proveedor” o “del cliente”.
- El *proceso* la secuencia de actividades propiamente dicha. Unos *factores*, medios y recursos con determinados requisitos para ejecutarlos siempre bien a la primera.
- Un *Output* (salida), es un “producto” que va destinado a un usuario o cliente (externo o interno); el output final de los procesos de la cadena de valor es el input o una entrada para un “proceso del cliente” (p. 44)

Por tanto, un proceso es un conjunto de procedimientos que significa buscar los insumos adecuados, dado que se convierte en proveedor, que van a servir para dinamizar otro conjunto de actividades que van a devenir en el output (salida) que se trueca en cliente y asociado con el producto, mientras la secuencia de actividades, recursos y gestión dan lugar al valor agregado. En términos concretos constituye la concatenación de actividades en el cual intervienen el proveedor, el productor y el cliente.

Concepto de gestión por procesos

Según Bravo (2010) refiere que “la gestión de procesos es una técnica de gestión que ayuda a los dueños de procesos a identificar; diseñar; formalizar, controlar; mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente” (p. 24) Se trata de un procedimiento técnico que requiere de recursos para transformar los insumos en productos cuya salida tiene un valor adicional.

Por su parte el Estado peruano a través del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, publicado en el diario oficial El Peruano (2013) señaló como uno de los

componentes de la gestión pública orientada a resultados, la gestión por procesos, señalando lo siguiente:

Los procesos son definidos como una secuencia de actividades que transforman una entrada o insumo (una solicitud de un bien o servicio) en una salida (la entrega del bien o un servicio). Añadiéndole un valor en cada etapa de la cadena (mejores condiciones de calidad/precio, rapidez, facilidad, comodidad, entre otros). (p. 485773)

La gestión de procesos dentro de la gestión por resultados, es una importante estrategia de gestión que permite a las instituciones públicas identificar los procesos vitales y optimizarlos de mejor manera y obtener buenos resultados. Así, los proveedores constituyen el punto de inicio, representan el insumo de la entrada (input), luego se efectiviza el proceso que es la cualificación o transformación de los insumos, posteriormente se produce la salida del producto, como valor agregado listo para el beneficio del cliente interno o externo; esto es importante porque permitirá evaluar luego si se lograron los resultados previstos. En resumen, esta secuencia es la que permite optimizar los procesos en aras de una mejora de los servicios educativos de calidad.

Tipos de procesos

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP, PCM 2014) estableció mediante el “Documento orientador. Metodología para la implementación de Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública”, tres tipos de procesos dentro de las organizaciones a través de los mapas de procesos, identificándose para ello tres procesos: (a) Estratégicos, (b) operativos y, (c) los de soporte.

Dimensiones de la gestión por procesos

Las dimensiones que se consideran aquí forman parte de los procesos y dan una visión sistémica del proceso de enseñanza y aprendizaje de principio a fin y corresponden al nivel 1 en la lectura del mapa de procesos.

Dimensión 1:

Dirección y liderazgo

Corresponde a los procesos estratégicos

Según el Ministerio de Educación (2013, p. 13) definen los procesos estratégicos como “Las directrices que orientan los demás procesos y señalan además qué es lo que se debe realizar como elemento prioritario, teniendo como marco la misión y visión del MINEDU”. Asimismo, se caracteriza por interrelacionar en base a la relación insumo-producto, nutriéndose de un flujo continuo de la comunicación entre las demás partes, como son los procesos operativos y de soporte que se realizan tanto en instituciones públicas como privadas.

El Ministerio de Educación siguiendo los “Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N° 004-2013-PCM-Política Nacional de Modernización de la gestión Pública al 2021” implementó la gestión por procesos en el sector poniendo en marcha la metodología para la implementación de la gestión por procesos, compuesta de tres etapas, a saber: (a) Etapa I: preparatoria, (b) Etapa II: Diagnóstico e identificación de procesos y, (c) Etapa III Mejora de procesos. La articulación de estas tres etapas constituye la gestión del cambio. Sin embargo, para ponerla en marcha se exige condiciones previas que se deben tener en cuenta en toda institución pública: (a) Asegurar el compromiso de la Alta Dirección., (b) Contar con objetivos estratégicos claramente establecidos, (c) Asegurar los recursos y (d) fortalecer al órgano responsable de la implementación de la Gestión por Procesos.

Como resultado de esta labor lograron en el ámbito de la institución educativa identificar el proceso estratégico: Dirección y Liderazgo, que de acuerdo con Educán (2016) lo concibe d Constituido por aquellos procesos que definen y despliegan las estrategias y objetivos de la IE. Da direccionalidad a la IE, mediante el ordenamiento de las actividades y la generación de los insumos determinantes para la entrega adecuada del servicio educativo garantizando su calidad. Son insumos críticos para a gestión de los procesos de desarrollo pedagógico,

convivencia escolar y soporte al funcionamiento de la IE. (p. 3) Conexasmente a esta definición Educacn (2016, p. 6) resalta en su “Módulo 2: Planificacón Escolar” otros componente de este proceso: (a) Desarrollar planeamiento institucional, (b) Gestionar relaciones interinstitucionales y comunitarias, y, (c) Evaluar la gestión escolar. La direccón y liderazgo, se apoya en los siguientes procesos:

PE01: Desarrollar planeamiento institucional, comprendido por los siguientes elementos: Formular el PEI, formular el PCI, formular el PAT, establecer el RI. En buena cuenta se trata de los documentos de gestión de la direccón.

PE02: Gestionar relaciones interinstitucionales y comunitarias, comprende los siguientes elementos: Articular proyectos y programas, promover proyectos y programas, desarrollar mecanismos de articulacón con la comunidad. En esta parte los procesos tienen que ver con el diagnóstico, diseño y ejecucón de proyectos dentro como fuera de la institucón educativa, esto es con la comunidad local.

PE03: Evaluar la gestión escolar. Comprende: Monitorear el desarrollo de los procesos de la IE, evaluar los procesos de la IE, adoptar medidas para la mejora continua, rendir cuentas

Dimensión 2:

Desarrollo pedagógico y convivencia escolar

Corresponde a los procesos operativos

Según el Ministerio de Educacón (2013, p. 37) lo definen como “aquellos que inciden directamente sobre la satisfaccón del ciudadano y cualquier otro aspecto de la misión de la organizacón”. Es decir es el elemento intermediario que se caracteriza por estar interrelacionados en base a la secuencia insumo – producto que ellos generan; además reciben y entregan información a los procesos estratégicos, procesos de soporte y a otras entidades vinculadas con la Educacón. Convirtiéndose de esta forma en la antesala para retroalimentar información a otros procesos terminales.

En el ámbito de la institución educativa el proceso operativo está identificado con el desarrollo pedagógico y convivencia escolar. Sobre el particular Educancol (2016, p. 3) refiere que está “conformado por aquellos procesos que producen un impacto sobre la satisfacción de los estudiantes, las familias y la comunidad”. Permitiendo a su vez la operatividad de la organización de la IE, a través de las condiciones y secuencias de actividades pedagógicas y del aprendizaje, generando de esta forma las condiciones para la construcción de un entorno escolar seguro, acogedor y colaborativo que promueve la participación democrática de los actores educativos.

Adicionalmente, se consideran otros procesos operativos como componentes fundamentales en el proceso de enseñanza y aprendizaje: “(a) gestionar la matrícula, (b) preparar condiciones para la gestión de los aprendizajes, (c) fortalecer el desarrollo docente, (d) gestionar la convivencia escolar y la participación, (e) gestionar los aprendizajes” (Educancol, 2016, p. 6).

Proceso Operativo: Desarrollo pedagógico y convivencia escolar, cuyo funcionamiento tiene que ver con los siguientes procesos:

PO01: Gestionar la matrícula. Comprende: Matricular, ratificar la matrícula, recibir y otorgar traslados

Estos procesos tienen que ver con la cobertura educativa y su formalidad documentaria.

PO02: Preparar condiciones para la gestión de los aprendizajes, tiene como elementos. Comprende: Realizar la programación curricular, programar el tiempo para el aprendizaje, disponer espacios para el aprendizaje.

Estos procesos se encargan de la vida propiamente curricular y pedagógica de la IE.

PO03: Fortalecer el desempeño docente. Comprende: Desarrollar trabajo colegiado, desarrollar investigación e innovación pedagógica, realizar acompañamiento pedagógico

Significa motivar, promover y observar la profesionalidad docente

PO04: Gestionar los aprendizajes. Comprende: Desarrollar sesiones de aprendizaje, reforzar los aprendizajes, realizar acompañamiento integral al estudiante, evaluar aprendizajes, certificar aprendizajes

Significa que es preciso garantizar los aprendizajes de calidad.

PO05: Gestionar la convivencia escolar y la participación. Comprende: promover la convivencia escolar, prevenir y resolver conflictos, promover la participación de la comunidad educativa, vincular la IE con la familia

En otras palabras, significa mejorar el clima institucional y promover medidas para fortalecer el clima familiar positivo.

Dimensión 3:

Soporte al funcionamiento de la institución educativa

Corresponde a los procesos de soporte. Al respecto, el Ministerio de Educación (2013) concibió los procesos de soporte como:

Aquellos que sirven de elemento auxiliar o de apoyo, dado que no están ligados directamente a la misión de la organización, pero resultan necesarios contar con una logística integral para que los procesos operativos y los procesos estratégicos logren los objetivos de la institución (p. 52).

De modo complementario, en el seno de la institución educativa el proceso de soporte está asociado con el soporte al funcionamiento de la IE, cuya definición según Educán (2016) está constituido por:

Aquellos procesos ligados con el desarrollo de actividades necesarias para el correcto funcionamiento de la IE y que son el apoyo a los procesos de dirección y liderazgo y de desarrollo pedagógico y convivencia escolar para la mejora de la calidad del servicio educativo. (p. 3).

Además los componentes de este proceso son: “(a) administrar recursos humanos, (b) administrar la infraestructura, los servicios básicos y complementarios, (c) administrar los bienes, recursos y materiales educativos, (d) administrar recursos económicos”. (Educán, 2016, p. 6).

Estos procesos articulados entre sí generan la cadena de valor, a la par que representan una visión general de los procesos y que se ha denominado nivel 0, mientras estos procesos vistos desde una visión sistémica, es decir más detallada en su funcionamiento, constituye el nivel 1.

Por tanto, en el presente estudio, de acuerdo a los Lineamientos para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública (PCM, 2013, p. 2) dejó establecido que “la gestión por procesos constituye una efectiva estrategia de gestión, en la medida que fortalece la capacidad para lograr resultados superando las barreras de una estructura organizacional de tipo funcional. Por el contrario, debe estar vinculado con los fines institucionales y orientarse a dar una mejor atención al ciudadano”.

Y en el marco del ámbito de las instituciones educativas existen tres procesos identificados, que en el presente trabajo se considerará con las dimensiones, estos son: El proceso estratégico de dirección y liderazgo, el proceso operativo de desarrollo pedagógico y convivencia escolar y el proceso de soporte identificado con el soporte al funcionamiento de la institución educativa

Su funcionamiento tiene que ver con los siguientes procesos:

PS01: Administrar recursos humanos. Comprende: Organizar la jornada laboral, monitorear el desempeño y rendimiento, fortalecer capacidades, reportar asistencia, licencias y permisos

Estos procesos tienen que ver con la gestión del talento humano.

PS02: Administrar la infraestructura, los servicios básicos y complementarios, tiene como elementos. Comprende: Realizar la distribución, mantenimiento y limpieza permanente, efectuar la implementación de servicios complementarios, adoptar medidas de seguridad, con eficiencia y manejo de riesgo

Estos procesos se encargan de la conservación del medioambiente en la IE.

PS03: Administrar los bienes, recursos y materiales educativos. Comprende: Registrar, almacenar y dar de baja, distribuir y preservar

Significa administrar los bienes tangibles e intangibles de la IE

PS04: Administrar los recursos económicos. Comprende: Programar y ejecutar los gastos

En buena cuenta, significa que se debe establecer la política presupuestaria.

1.2.2. Gestión del conocimiento

Según Pedrajas, Rodríguez y Rodríguez (2006) en su artículo de investigación señalaron:

La gestión del conocimiento constituye una tarea esencial de la alta gerencia para generar: nuevos productos o servicios (Gomes-Casares, 1994); innovaciones o disminuciones de costes de transacción (Jarillo, 1988); nuevas oportunidades de negocios (Gulati, 1999); mejores decisiones (Pedraja et al., 2006, p.496)

Estas definiciones corresponden al estudio de las empresas grandes, medianas y pequeñas, de modo que son aplicables a las organizaciones educativas, en donde la alta gerencia estaría representado por el director o la directora, los servicios que se señala se refiere a todo el accionar de sus integrantes que brindan servicio, en este caso los directores en gestión, docentes, administrativos con sus funciones y padres de familia con sus servicios de apoyo. Así mismo no solo permitirá ejercer la gestión de conocimiento sino brindar servicios que han de servir para la toma de decisiones oportunamente.

Múniera (2012) en su artículo científico “Ciencia de la información y gestión del conocimiento”, considera “la Gestión del Conocimiento como la capacidad que tiene una organización de generar valor con base en el conocimiento” (p. 60). Esto quiere decir que los técnicos y profesionales de la información se constituyan en entes fundamentales que faciliten condiciones para el uso y generaciones de nuevos conocimientos que redundarán en nuevos resultados de conocimiento y servicios en cada uno de los integrantes de la institución educativa.

Pérez (2001, p. 99) establecía que la gestión del conocimiento se define como “la disciplina que se encarga de diseñar e implementar un sistema orientado a identificar, capturar y compartir sistemáticamente el conocimiento creado dentro de una organización de manera que pueda ser convertido en valor para la organización donde se generó”.

De allí que una organización será eficaz en la medida que pueda identificar, capturar y compartir sistemáticamente el conocimiento entre todos los involucrados de la institución educativa y pueda tener respecto a las demás de la competencia un valor agregado, que caracterice a la organización como un ente eficaz.

Garcés (2014, p. 62) define a la gestión del conocimiento como:

El conjunto de acciones, procesos, interacciones que coadyuvan al incremento de manera significativa de nuevo conocimiento en correspondencia con los recursos existentes y las ideas estratégicas que definen su proceso de desarrollo, esto es está dirigida a identificar, adquirir, desarrollar, difundir, utilizar y retener los conocimientos relevantes. (p. 62).

De allí que plantea su estudio en cuatro dimensiones como 1) identificación del conocimiento, que consiste en la localización de los expertos con los saberes que se necesitan. 2) Adquisición del conocimiento, como el conocimiento que se adquiere relacionado a los intereses de la organización institucional. 3) Desarrollo del conocimiento relacionado con el potencial para estimular la innovación. El desarrollo del conocimiento, como dimensión, se basa en procesos de aprendizajes colectivos, que no son sólo resultado de esquemas curriculares, sino fruto del diálogo de saberes, de intercambios de experiencias, donde:

Según Senge (2006) citado por Garcés (2014, p. 102) señala que “El aprendizaje tiene que ver con qué vamos a hacer, cómo vamos a hacer las cosas de manera diferente. Cuáles son algunos de los métodos, de las herramientas para hacerlo, y cómo seguimos avanzando”.

Nagles (2007, p. 77) definen la gestión del conocimiento como “un proceso lógico, organizado y sistemático para producir, transferir y aplicar en situaciones concretas una combinación armónica de saberes”.

Tarí y García (2009) definen la gestión del conocimiento “como creación, almacenamiento y transferencia y, aplicación y uso. Dimensiones que están

relacionadas en la literatura con aprendizaje organizativo, conocimiento organizativo y organización de aprendizaje respectivamente”. (p. 138).

El objetivo de un organización es entregar productos o servicios a sus clientes, a fin de que sea así todos los involucrados usan conocimientos personales, de la organización de los proveedores, de los socios y clientes, por lo tanto el uso del conocimiento no es nuevo en sí sino una gestión del conocimiento debe aprovechar y mejorar las actividades existentes y debe hacer que todas las partes sean más conscientes del rol que les corresponde en el proceso del conocimiento. En las organizaciones educativas estas partes comprende el personal directivo, administrativo, docente y estudiantes, adhiriéndose como parte involucrada los padres de familia y autoridades de la gestión educativa local y comunitaria. Y el producto fundamental y central de la gestión del conocimiento que refiere la investigación se centra el logro de los aprendizajes de los estudiantes.

La ingeniería de sistemas de la Universidad Tecnológica del Perú (2010) La Gestión del conocimiento:

Es el proceso sistemático de detectar, seleccionar, organizar, filtrar, presentar y usar la información por parte de los participantes de una organización, con el objeto de explotar cooperativamente los recursos de conocimientos basados en el capital intelectual propio de las organizaciones, orientados a potenciar las competencias organizacionales y la generación de valor. (p.19).

El factor clave para la gestión del conocimiento son las personas. En las organizaciones o instituciones educativas se tienen conocimientos que deben ser sistematizados en función a las necesidades de la institución para darle valor agregado y hacerla más productiva y con ello más competitiva, que además de reflejarse en el funcionamiento como ente corporativo manifestarse el éxito de los logros de los aprendizajes por parte de los estudiantes. Es importante tener en cuenta que la gestión del conocimiento está basada en la gestión de la información.

Para Talledo (2013), manifestó que:

La gestión del conocimiento no tiene definición única sino que ha sido explicado de diversas formas, sin embargo por su finalidad consiste en transferir el conocimiento desde el lugar dónde se genera hasta el lugar en dónde se va a emplear, e implica el desarrollo de las competencias necesarias al interior de las organizaciones para compartirlo y utilizarlo entre sus miembros, así como para valorarlo y asimilarlo si se encuentra en el exterior de estas. (p. 9)

Aplicado a las organizaciones educativas podemos manifestar de acuerdo a Talledo que el lugar al que se debe transferir conocimiento y donde se debe de emplear principalmente es el educando. El desconocimiento de la gestión del conocimiento se evidencia principalmente cuando no hay una eficaz organización del sistema de la información. Los estudiante continúan aprendiendo solo, los que los profesores enseñan y todavía con carencia de recursos y no se utiliza los sistemas avanzados de la información.

La noción de gestión en las instituciones educativas no podían ser ajenos a esta realidad se adolece de la capacidad de organización, planificación y control de procesos, por tanto el logro de objetivos en cuanto a conocimiento dejan mucho que desear, y en cuanto al noción de conocimiento que implica el proceso de interpretar y analizar un conjunto de datos información, conceptos y experiencias, no se sistematizan como sistemas de gestión de conocimientos que vaya a permitir la creación, captura, organización distribución y utilización del conocimiento. Así se evidencias las brechas que refiere el autor entre la gestión del conocimiento y las demandas sociales

Dimensiones de la gestión del conocimiento

Según Pedrajas (2006) cuando se refiere a las etapas de la gestión del conocimiento manifiesta que son crear conocimiento, compartir conocimiento, y aplicar conocimiento (Nonaka y Takeuchi, 1995), que para esta investigación se tomó dimensiones, definiendo cada uno en el siguiente orden:

Crear del conocimiento

La fase de creación es un proceso de transformación de información en conocimiento. El proceso de creación de conocimiento considera la exploración (March, 1991), la combinación (Nonaka y Takeuchi, 1995) y el descubrimiento mediante el hacer (Weick, 1993). Existe acuerdo en la literatura sobre el tema, acerca de que los individuos al interior de una organización crean nuevos conocimientos, a través de conexiones intuitivas entre las ideas existentes o a través de la interacción con otros individuos de la organización (Crossan y White, 1999).

Compartir conocimiento

La fase de compartir conocimiento es un proceso que tiene lugar al interior de la organización, ya que se produce cuando unos individuos comparten y transfieren conocimientos a otros (Nonaka y Takeuchi, 1995; Grant, 1996). El acto de crear y compartir conocimiento es la fuente de la ventaja competitiva en la economía del conocimiento (Cool, 1998; Kim y Maugborne, 1998). Al compartir conocimiento éste se incrementa y llega a ser más valioso para la organización, aunque se debe reconocer que el compartir conocimiento no es una tarea fácil (Szulanski, 1996; Janz y Pasarnphanich, 2003).

Aplicar el conocimiento

El proceso final en la gestión del conocimiento es aplicarlo, es decir, convertir el conocimiento en productos valiosos para la organización (Boisot, 1998; March, 1991; Nonaka y Takeuchi, 1995). “La aplicación del conocimiento se facilita a través de sistemas dinámicos y flexibles que permiten compartir ideas y convertirlas en productos. Pero la aplicación del conocimiento también se puede emplear para tomar mejores decisiones estratégicas” (Pedraja et al., 2006, p. 498)

1.3. Justificación

Justificación teórica

Un aspecto sustancial de la sociedad del conocimiento es la creación de conocimiento, es decir constituye la materia prima que permite generar nuevas perspectivas de desarrollo, donde un factor importante es la capacidad de aprender, lo que implica desde luego la capacidad de transmitir el acervo de experiencias sistematizadas y trastocarlas en información y nuevo conocimiento que permita transformar la realidad presente.

Por ello que se toma como base teórica el aporte de Nonaka y Takeuchi (1999) permite establecer una relación entre la dimensión ontológica que alude al nivel de conocimiento que adquiere la organización y la dimensión epistemológica que está centrada en la creación del conocimiento. (p.58)

Justificación metodológica

Se ofrecen instrumentos validados y confiables que pueden servir de apoyo a otros investigadores en el mismo campo de acción de las variables que sustentan este estudio, como es la gestión de procesos y la gestión del conocimiento

Justificación práctica

Toda organización cuenta con los conocimientos entre sus integrantes, pero resulta muchos de esos conocimientos no son aprovechados y se pierden cuando el personal se aleja de la institución esto se evidencia en las organizaciones educativas, porque el principal capital que es el recurso humano suele rotar continuamente, docentes que cambian, principalmente los contratados, alumnos con gran potencial que cambian o concluyen estudios principalmente, se alejan con un gran cúmulo de conocimientos que no se sabe aprovechar para beneficio de ellos mismos y de la organización que la sociedad del conocimiento en estos tiempos demanda.

De manera que en plano práctico, el presente estudio se justifica porque toma como base referencial “la espiral del conocimiento” de Nonaka y Takeuchi

(1999), que permite comprender el modelo del conocimiento en la institución educativa, teniendo como input la gestión por procesos en la institución educativa, para generar un modelo sustentado en los cuatros modos de conversión del conocimiento (Internalización, socialización, combinación y externalización).

1.4. Problema

1.4.1. Problema general

¿Qué relación que existe entre la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de la red 04 Ventanilla Callao, 2017?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión dirección y liderazgo y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de la red 04 Ventanilla Callao, 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión desarrollo pedagógico y convivencia escolar y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de la red 04 Ventanilla Callao, 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación que se da entre la dimensión soporte al funcionamiento de la IE y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de la red 04 Ventanilla Callao, 2017?

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión por procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de la red 04 Ventanilla Callao, 2017

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre la dimensión dirección y liderazgo de la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de la red 04 Ventanilla Callao, 2017.

Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre el desarrollo pedagógico y convivencia escolar de la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de la red 04 Ventanilla Callao, 2017

Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre el soporte al funcionamiento de la IE de la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de la red 04 Ventanilla Callao, 2017.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de la red 04 Ventanilla Callao, 2017

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la dimensión dirección y liderazgo de la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de la red 04 Ventanilla Callao, 2017

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la dimensión desarrollo pedagógico y convivencia escolar de la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de la red 04 Ventanilla Callao, 2017

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la dimensión soporte al funcionamiento de la IE y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de la red 04 Ventanilla Callao, 2017

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variable

2.1.1. Definición conceptual

Variable 1: Gestión por procesos

“La gestión de procesos es una técnica de gestión que ayuda a los dueños de procesos a identificar; diseñar; formalizar, controlar; mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente”. (Bravo, 2010, p. 24).

Variable 2: Gestión del conocimiento

Según Carranza (2012) definió como:

La gestión del conocimiento involucra dos aspectos relevantes: (a) la noción de gestión, que implica la organización, la planificación, la dirección y el control de procesos para conformar o disponer de ciertos objetivos; y (b) la noción de conocimiento, que implica el proceso de interpretar y analizar un conjunto de datos, información, conceptos y experiencias referentes a determinados hechos para decidir cómo actuar sobre ellos. (p. 51).

2.1.2. Definición operacional

Variable 1: Gestión por procesos

Son las percepciones que tienen los docentes acerca de la dirección y liderazgo, desarrollo pedagógico y convivencia escolar y soporte al funcionamiento de la institución educativa y son medidos a través de un cuestionario.

Variable 2: Gestión del conocimiento

Son las percepciones que tienen los docentes acerca de la creación del conocimiento, compartir conocimiento y aplicar conocimiento que se realizan en la institución educativa y son medidos a través de un cuestionario.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión por procesos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición Ordinal politómica	Escala y rango
		1		
	Desarrollo planeamiento institucional	2		
		3		
		4		
		5		
		6		
Dirección y liderazgo	Gestionar relaciones interinstitucionales comunitarias	7		
		8		
	Evaluar la gestión escolar	9		
		10		
	Gestionar la matrícula	11		
		12		
		13		
		14		
	Preparar condiciones para la gestión de los aprendizajes	15	No se ha cumplido (1)	
		16	Se ha cumplido medianamente (2)	Bajo: [39 - 65] Medio: [66 - 91]
		17	Se ha cumplido en su totalidad (3)	Alto: [92 - 117]
Desarrollo pedagógico y convivencia escolar	Fortalecer el desempeño docente	18		
		19		
	Gestionar los aprendizajes	20		
		21		
		22		
		23		
		24		
	Gestionar la convivencia escolar y la participación	25		
		26		
		27		
		28		
	Administra los Recursos Humanos	29		
		30		
		31		
		32		
		33		
Soporte al funcionamiento de la IE	Administrar la infraestructura, los servicios básicos y complementarios	34		
		35		
		36		
	Administrar los bienes, recursos y materiales educativos Administrar recursos económicos	37		
		38		
		39		

Tabla 2. Operacionalización de la variable gestión del conocimiento

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición ordinal politómica	Niveles y rango
Creación del conocimiento	Exploración Combinación Descubrimiento	1 al 15	Nunca(1) Casi nunca(2) Algunas veces(3) Casi siempre(4) Siempre(5)	Bajo [25 – 58 > Medio [59 – 92 > Alto [93 – 125 >
Compartir conocimiento	Interacción	16 al 20		
Aplicar conocimiento	Productos	21 al 25		

2.3. Metodología

En el presente estudio se tomó en consideración el enfoque cuantitativo. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 4) señalan que es aquel que se basa en la recolección de datos empíricos utilizando métodos estadísticos para probar hipótesis. En otras palabras, consiste en reunir datos, cuyo tratamiento cuantitativo suministra luego información con el cual se toma una decisión y, de esta manera dar validez mediante evidencia empírica a una teoría. Asimismo, como se trató de probar hipótesis se utilizó el método hipotético deductivo. Según Cegarra (2012, p. 82) afirma que consiste en establecer hipótesis tentativas al problema planteado y comprobarse luego con los datos disponibles si estos concuerdan con aquellas. Es decir, se trata de demostrar con pruebas empíricas las predicciones establecidas a priori.

2.4. Tipo de estudio

El tipo de estudio asumido en la presente investigación es teórico. Según la ponencia de Investigación Científica y Desarrollo tecnológico citado por Cegarra (2012, p. 42) señala que busca ampliar y esclarecer con nuevos conocimientos el corpus teórico de una determinada disciplina. Es decir, está abocada a ampliar y dilucidar la información conceptual de una ciencia en especial.

2.5. Diseño de estudio

El diseño de la investigación fue no experimental, ya que no se realiza una manipulación deliberada de una de las variables y se limita a observar tal como se manifiesta el fenómeno estudiado; asimismo, es transeccional, porque se realiza en un tiempo único el corte del tiempo para recolectar los datos. Mientras el alcance de la investigación es descriptivo-correlacional toda vez que se pretende describir como es la relación entre las variables de estudio.

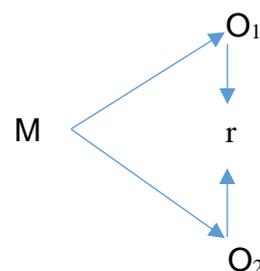
El esquema del diseño correlacional es el siguiente:

Donde:

M: Muestra

O1 y O2: Observación de las variables

r: relación entre las observaciones de las variables



2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población

La población estuvo conformada por los docentes de tres instituciones educativas de secundaria de la Red 4 de la UGEL Ventanilla- Callao que son: I.E N° 5151 “San Juan Bosco”, I.E.N°5098 Kumamoto, 5135 y la I.E Manuel Seoane Corrales, que cuentan con una población total de 132 docentes. Al respecto, Hernández et al (2014, p. 174) señalan que población o universo es un conjunto de elementos que tienen características comunes. Es decir, se considera a todos los elementos que poseen características comunes.

Tabla 3. Población de las tres instituciones educativas.

Nº	INST.EDUC.	NIVEL	CANTIDAD DE DOCENTES
1	I.E.Nº5151 San Juan Bosco	Secundaria	22
2	I.E.Nº5098 Kumamoto	Secundaria	70
3	I.E Manuel Seoane Corrales	Secundaria	40
	Total		132

2.6.2. Muestra

La muestra seleccionada en la presente investigación fue de tipo censal, siendo en total de 132 docentes. Es decir, se consideró a toda la población de docentes, razón por el cual se le denomina censal. Según Hernández et al (2014, p. 175) afirman que una muestra no probabilística es aquella que se selecciona atendiendo a los objetivos o conveniencia del investigador.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1 Técnica

La técnica de recolección de datos empleada en la presente investigación fue la encuesta. Según Yuni y Urbano (2006, p. 65) la define como un procedimiento que va a permitir obtener información mediante la interpelación a un grupo de sujetos acerca de un tema de interés de una investigación.

2.7.2 Instrumentos

Los instrumentos empleados en la presente investigación fue el cuestionario. Según Yuni y Urbano (2006, p. 65) tiene como finalidad obtener información sobre algún tema, para el cual se diseña un conjunto de preguntas en el cual el entrevistado da una opinión, idea, expresa sentimiento o evalúa con respecto a un tema en particular, materia de estudio.

A continuación, se expone las fichas técnicas de los cuestionarios empleados en la presente investigación.

Instrumento variable 1: Gestión por procesos

Ficha técnica 1.

Nombre del Instrumento: Cuestionario de gestión por procesos

Autor: Ministerio de Educación (2016)

Año: 2017

Administración: Individual.

Tiempo Aplicación: En promedio de 30 minutos.

Escala valorativa: bajo, medio y alto

Adaptación: Francisco Flores Jamanca

Dimensiones:

Dimensión 1: Dirección y liderazgo

Dimensión 2: Desarrollo pedagógico y convivencia escolar

Dimensión 3: Soporte al funcionamiento de la I.E

Instrumento variable 2: Gestión del conocimiento

Ficha técnica 2.

Nombre del Instrumento: Cuestionario de gestión del conocimiento

Autor: Ministerio de Educación

Adaptación: Francisco Flores Jamanca

Año: 2017

Administración: Individual.

Tiempo Aplicación: En promedio de 30 minutos.

Escala valorativa: Bajo, medio y alto

Dimensiones

Dimensión 1: Creación del conocimiento

Dimensión 2: Compartir conocimiento

Dimensión 3: Aplicar conocimiento

Validez y confiabilidad

Validez

Todo instrumento debe pasar por el criterio de validez. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 200) define este término como el “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir”. Bajo esta

consideración, la validez de los instrumentos se someterá a validez de contenido. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 200) este tipo de validez se define como “grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide”. Por tanto, en este estudio se tomó en cuenta la validez de contenido, la misma que fue sometida a opinión de jueces expertos. En ese sentido, se recurrió a jueces expertos que trabajan en la Universidad César Vallejo.

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se llevó a cabo a través de una prueba piloto en el cual se seleccionó a 18 sujetos de una institución educativa de Ventanilla que tuvo las mismas características que de la muestra seleccionada. Para realizar el procedimiento se empleó la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach. Esta prueba se utiliza en los cuestionarios que tienen respuestas de opción múltiple o escala tipo Likert (politómicas). Determinando así la confiabilidad del instrumento; este procedimiento se realizó para ambas variables gestión por procesos y gestión del conocimiento y para cada una de sus dimensiones.

Tabla 4. Prueba piloto para la confiabilidad de los instrumentos de las variables gestión de procesos y gestión del conocimiento, mediante alfa de Cronbach.

Variables	N° de elementos	N° de ítems	Alfa de Cronbach
Gestión de procesos	18	39	0.918
Gestión del conocimiento	18	25	0.935

En la tabla 4 se observa que gestión de procesos tuvo un alfa de Cronbach (0.918) el cual es considerado como muy confiable; de la misma manera para gestión del conocimiento se obtuvo un alfa de Cronbach (0.935) el cual también es considerado como muy confiable.

2.8. Métodos de análisis de datos

En el presente estudio se aplicaron métodos estadísticos en el análisis de los datos. De modo que la toma de recolección de datos se realizó siguiendo los siguientes procedimientos:

Autorización de la dirección de la Institución educativa

Distribución del cuestionario a docentes seleccionados que trabajan en la institución educativa.

Recogimiento de cada uno de los instrumentos entregados al tesista.

Organización de los datos en una base de datos Excel.

Empleo de estadística descriptiva e inferencial. Para el análisis descriptivo de los datos se aplicaron distribución de frecuencias absolutas y porcentuales a nivel de la variable y por dimensiones.

Para contrastar las hipótesis de la investigación se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman (ρ), cuya propiedad es medir la relación y determinar el grado o magnitud que existen entre dos variables de tipo no paramétricas y viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dónde:

ρ = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d= Diferencia entre los rangos (X menos Y)

n= Número de datos

Este estadístico pertenece a las pruebas no paramétricas de relación entre las variables observadas. Para el análisis se empleó el software estadístico SPSS versión 23.0.

2.9. Aspectos éticos

En el presente estudio la unidad de análisis fueron los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel secundaria del distrito de Ventanilla - Callao, por ello que se tomó en consideración el consentimiento informado de los docentes, previa

autorización del Director de la institución educativa para aplicar los instrumentos y recolectar los datos; el criterio del consentimiento informado de los docentes tuvo como fin comunicarles que la aplicación de los instrumentos de ninguna manera tenían un carácter evaluativo de su desempeño profesional, ni tampoco obedeció a una iniciativa de autoridad alguna, sino que buscó recabar opiniones sobre las variables materia de estudio, indicándoles que la información recolectada tenía carácter anónima, es decir se guardaba en absoluta reserva las opiniones de los encuestados. Esto con el objetivo de que la información proporcionada sea lo más objetiva posible y evitar de esta manera el factor de deseabilidad social que pudiera sesgar los datos obtenidos. Asimismo, se guardó la confidencialidad de las opiniones dadas por los encuestados, así como también los resultados para evitar un uso indebido. En ese sentido, se limitó a un manejo responsable de la información obtenida.

Otro aspecto que se tomó en cuenta fue la aplicación de las normas APA y el respectivo parafraseo, porque como se señaló en la declaración jurada, se actuó de un modo ético, es decir respetando la autoría de los conceptos, definiciones y opiniones de los autores en sus fuentes, con el fin de evitar caer en plagio o coincidencias que resten aporte personal a la presente investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Descripción

3.1.1. Descripción de los resultados de la variable, gestión de procesos en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017

Tabla 5. Tabla de frecuencia de gestión de procesos en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao-2017.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	6.8
Medio	72	54.5
Alto	51	38.6
Total	132	100.0

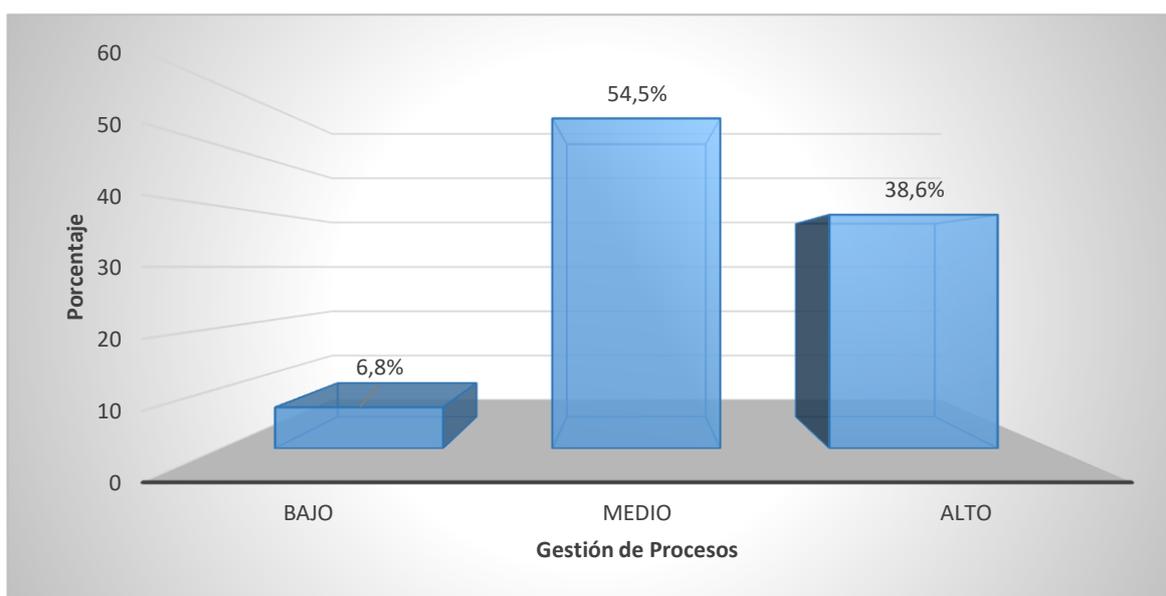


Figura 1. Gráfica de barras porcentual de la variable gestión de procesos en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao-2017.

Interpretación: De la tabla 5 y figura 1 se observa según las percepciones de los docentes, el 54.5% consideró que la gestión de procesos estaba en un nivel medio, en tanto el 38.6% consideró que era alto. No obstante, un 6.8% estimó en el nivel bajo. De los resultados obtenidos se infiere que el nivel percibido por los docentes acerca de la gestión de procesos, se fijó en el nivel medio. Es decir, consiste en un conjunto de procesos como la dirección y liderazgo, el desarrollo pedagógico y convivencia escolar y el soporte al funcionamiento de la institución educativa, que al articular de manera óptima generan una cadena de valor en beneficio de la institución educativa.

3.1.2 Descripción de los resultados de la dimensión, dirección y liderazgo de la gestión de procesos en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017

Tabla 6. Tabla de frecuencias porcentual de la dimensión dirección y liderazgo de la gestión de procesos en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	6.8
Medio	75	56.8
Alto	48	36.4
Total	132	100.0

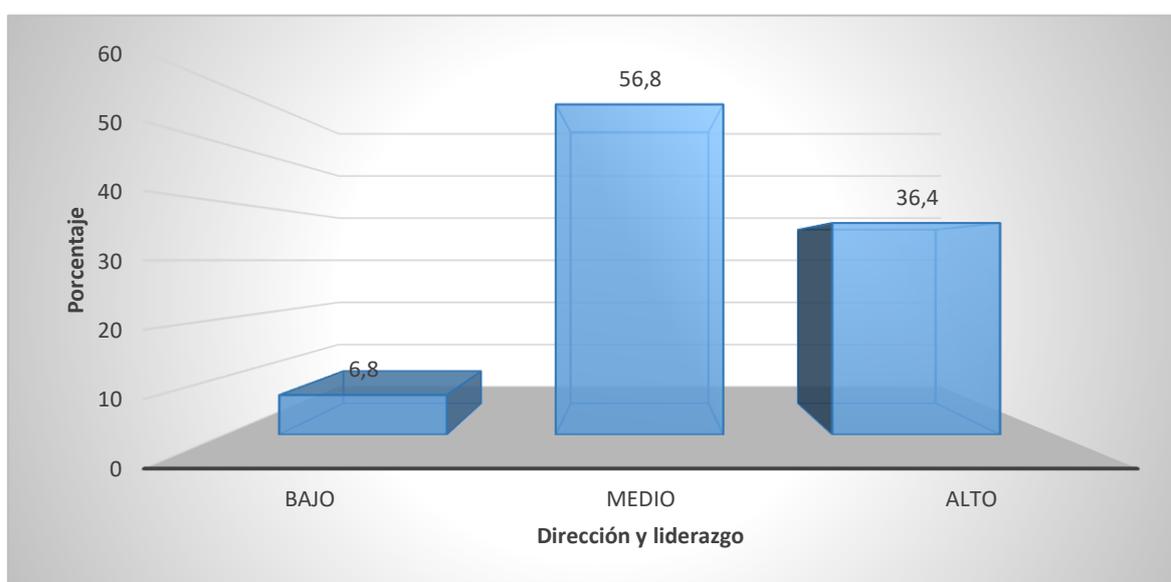


Figura 2. Grafica de barras porcentual de la dimensión dirección y liderazgo de la gestión de procesos en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao-2017.

Interpretación: De la tabla 6 y figura 2 se observa según las percepciones de los docentes, el 56.8% estimó que la dirección y liderazgo de la gestión de procesos estaba en un nivel medio, en tanto el 36.4% consideró que era alto. Sin embargo, un 6.8% lo consideró en el nivel bajo. De los resultados obtenidos se infiere que el nivel percibido por los docentes acerca de la dirección y liderazgo, se fijó en el nivel medio. Es decir, se trata de un conjunto de indicadores referidos al desarrollo del planeamiento institucional, la gestión de relaciones interinstitucionales comunitarias y la evaluación de la gestión escolar, de modo que al articularse de forma regular producen una cadena de valor para beneficio de la dirección y liderazgo en dicho nivel.

3.1.3 Descripción de los resultados de la dimensión, desarrollo pedagógico y convivencia escolar de la gestión de procesos en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017

Tabla 7. Tabla de frecuencias porcentual de la dimensión desarrollo pedagógico y convivencia escolar de la gestión de procesos en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	12.1
Medio	63	47.7
Alto	53	40.2
Total	132	100.0

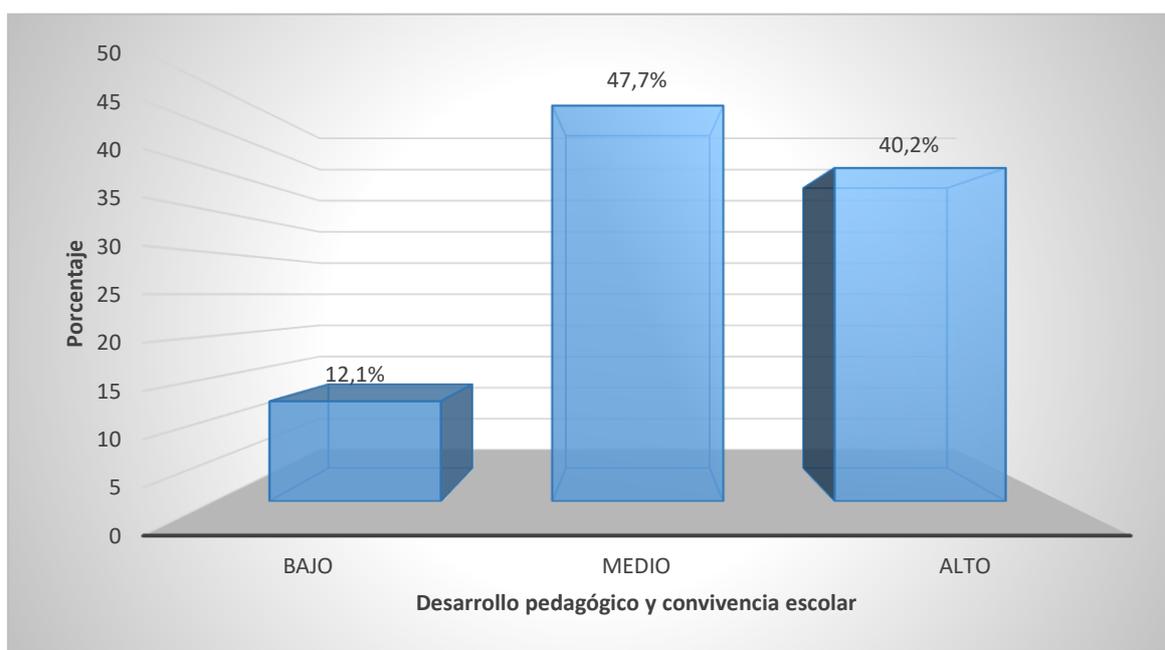


Figura 3. Grafica de barras porcentual de la dimensión desarrollo pedagógico y convivencia escolar de la gestión de procesos en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

Interpretación: De la tabla 7 y figura 3 se observa de acuerdo a las percepciones de los docentes, el 43.33% estimó el desarrollo pedagógico y convivencia escolar de la gestión de procesos estaba tanto en un nivel medio, como el 40.2 en el nivel alto, mientras el 12.1% consideró que era bajo. De los resultados obtenidos se colige que el nivel percibido por los docentes acerca de desarrollo pedagógico y convivencia escolar se fijó en el nivel medio y alto. En otras palabras, se trata de un conjunto de indicadores referidos a la gestión de la matrícula, preparar condiciones para la gestión de los aprendizajes, fortalecer el desempeño docente, gestionar los aprendizajes y la convivencia escolar y la participación, de modo que al articularse de forma óptima estos indicadores producen una cadena de valor para beneficio del desarrollo pedagógico y convivencia escolar.

3.1.4 Descripción de los resultados de la dimensión, soporte al funcionamiento de la institución educativa en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017

Tabla 8. Tabla de frecuencias de la dimensión soporte al funcionamiento de la institución educativa en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	17	12.9
Medio	75	56.8
Alto	40	30.3
Total	132	100.0

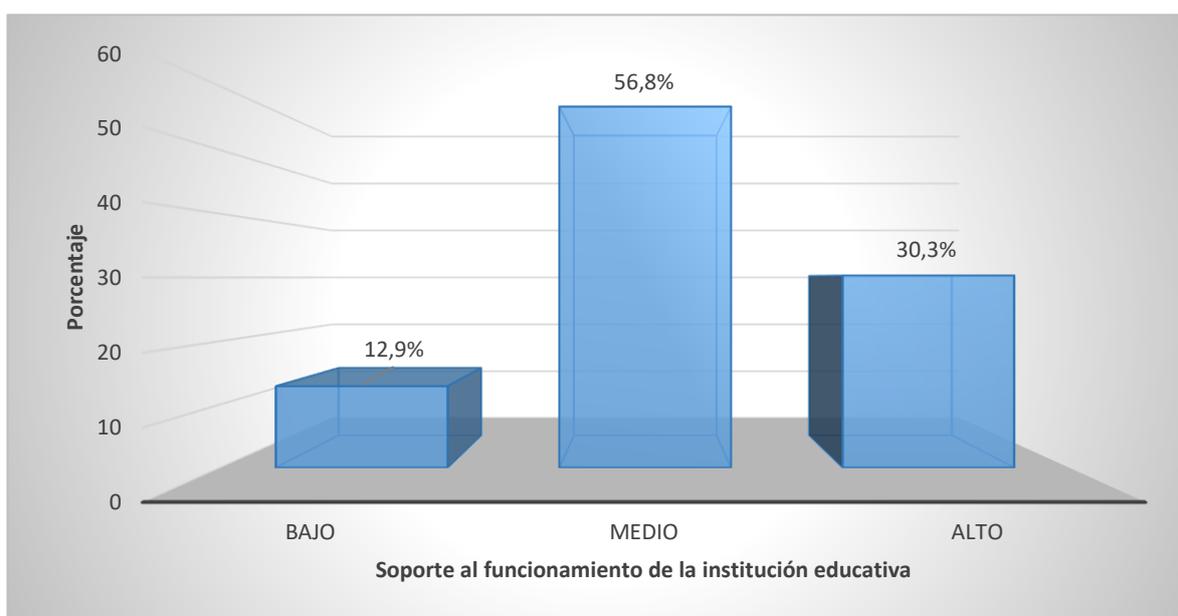


Figura 4. Gráfica de barras porcentual de la dimensión soporte al funcionamiento de la IE de la gestión de procesos en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

Interpretación: De la tabla 8 y figura 4 se observa de acuerdo a las percepciones de los docentes, el 56.8% estimó el soporte al funcionamiento de la institución educativa de la gestión de procesos estaba en un nivel medio, mientras el 30.3% consideró que era alto, en cambio solo el 12.9% señaló el nivel bajo. De los resultados obtenidos se colige que el nivel percibido por los docentes acerca de desarrollo pedagógico y convivencia escolar se fijó en el nivel medio. Es decir se trata de un conjunto de indicadores referidos a administrar los recursos humanos, la infraestructura, los servicios básicos y complementarios, los bienes recursos y materiales educativos y los recursos económicos, de modo que al articularse de forma óptima estos indicadores producen una cadena de valor para beneficio del soporte al funcionamiento de la institución educativa.

3.1.5 Descripción de los resultados de la variable, gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao-2017

Tabla 9. Tabla de frecuencia de la variable gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao-2017.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	5.3
Medio	97	73.5
Alto	28	21.2
Total	132	100.0

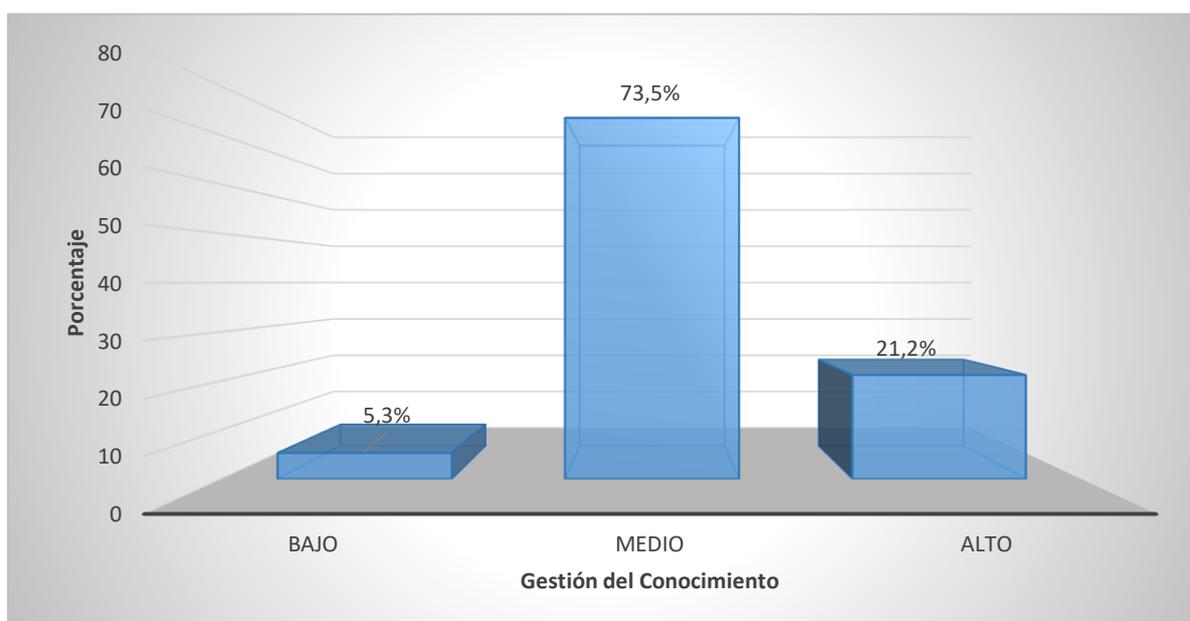


Figura 5. Gráfica de barras porcentual de la variable gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

Interpretación: De la tabla 9 y figura 5 se observa de acuerdo a las percepciones de los docentes, el 73.5% consideró que la gestión del conocimiento estaba en un nivel medio, mientras el 21.2% convino que era alto, en cambio solo el 5.3% señaló el nivel bajo. De los resultados obtenidos se colige que el nivel percibido por los docentes sobre la gestión del conocimiento se situó en el nivel medio. Es decir, se percibe en las instituciones educativas creación del conocimiento, formas de compartirlo y aplicarlo logrando que se produzcan buenas prácticas.

3.1.6 Descripción de los resultados de la dimensión, creación del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017

Tabla 10. Tabla de frecuencia de la dimensión creación del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao-2017.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	6.1
Medio	96	72.7
Alto	28	21.2
Total	132	100.0

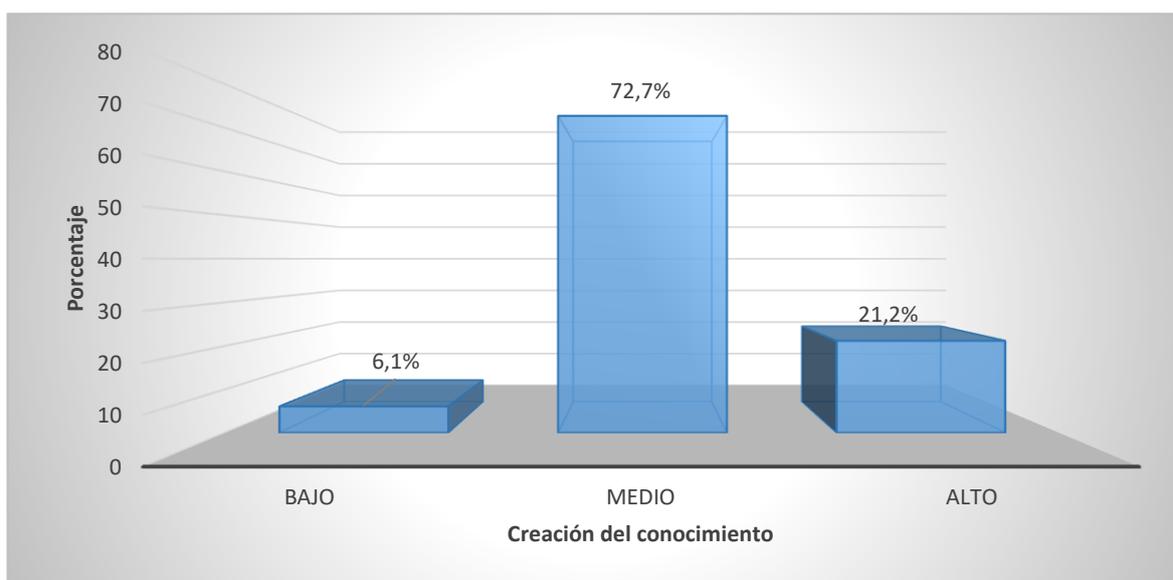


Figura 6. Gráfica de barras porcentual de la dimensión creación del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao-2017.

Interpretación: De la tabla 10 y figura 6 se observa de acuerdo a las percepciones de los docentes, el 72.7% consideró que la creación del conocimiento estaba en un nivel medio, mientras el 21.2% convino que era alto, en cambio solo el 6.1% señaló el nivel bajo. De los resultados obtenidos se colige que el nivel percibido por los docentes sobre la creación del conocimiento se situó en el nivel medio. Es decir se percibe en las instituciones educativas fases de exploración, combinación y descubrimiento de conocimiento entre los docentes como parte de buenas prácticas que adoptan aquellos.

3.1.7 Descripción de los resultados de la dimensión, compartir conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

Tabla 11. Tabla de frecuencia de la dimensión compartir conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	7.6
Medio	100	75.8
Alto	22	16.7
Total	132	100.0

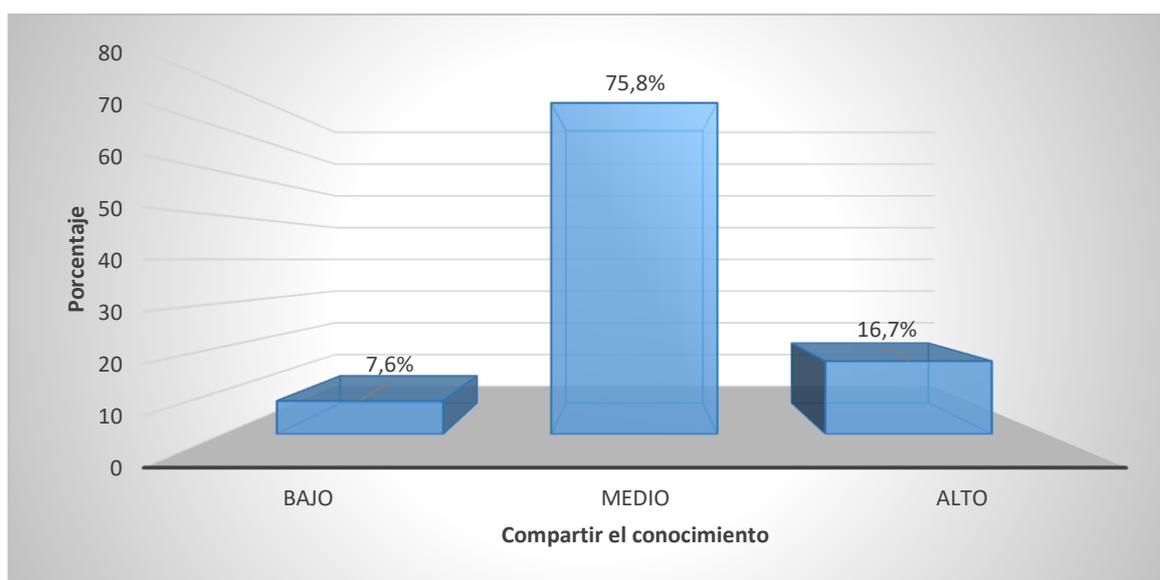


Figura 7. Gráfica de barras porcentual de la dimensión compartir conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

Interpretación: De la tabla 11 y figura 7 se observa de acuerdo a las percepciones de los docentes, el 75.8% consideró que el compartir conocimiento estaba en un nivel medio, mientras el 16.7% convino que era alto, en cambio solo el 7.6% señaló el nivel bajo. De los resultados obtenidos se colige que el nivel percibido por los docentes sobre el compartir conocimiento se situó en el nivel medio. Es decir se percibe en las instituciones educativas interacciones fomentadas entre los docentes, a través de comunidades de aprendizaje y como parte de buenas prácticas que adoptan aquellos.

3.1.8 Descripción de los resultados de la dimensión, aplicar conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao-2017.

Tabla 12. Tabla de frecuencias de la dimensión aplicar conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao-2017.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	9.1
Medio	98	74.2
Alto	22	16.7
Total	132	100.0

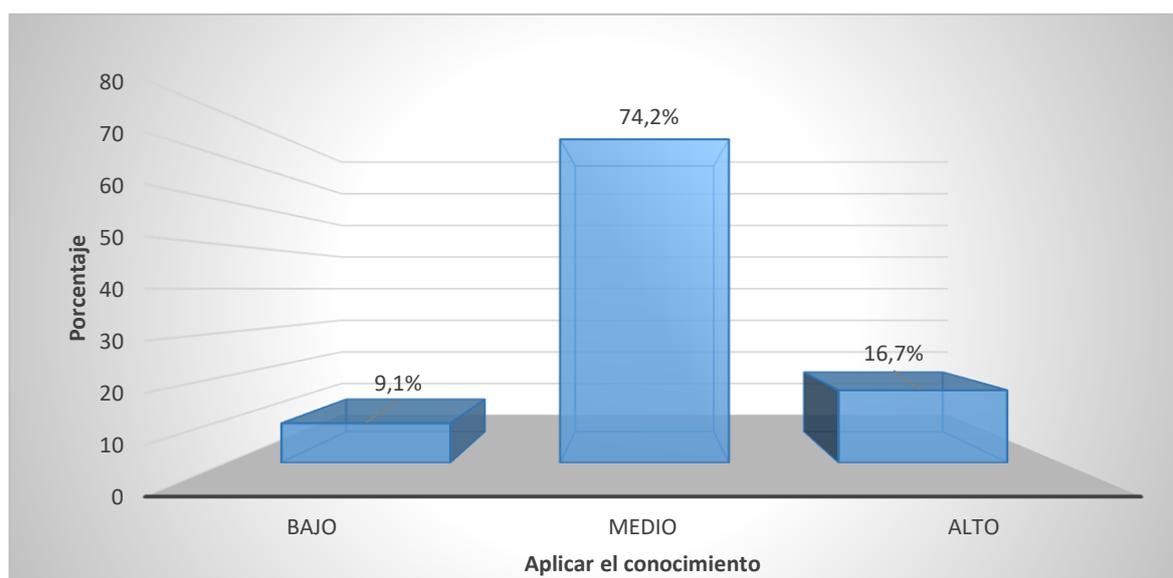


Figura 8. Gráfico de barras porcentual de la dimensión aplicar conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao-2017.

Interpretación: De la tabla 12 y figura 8 se observa de acuerdo a las percepciones de los docentes, el 74.2% consideró que el aplicar conocimiento estaba en un nivel medio, mientras el 16.7% convino que era alto, en cambio solo el 9.1% señaló el nivel bajo. De los resultados obtenidos se colige que el nivel percibido por los docentes sobre el aplicar conocimiento se situó en el nivel medio. Es decir, se percibe en las instituciones educativas productos elaborado por los docentes y como parte de buenas prácticas que ponen en práctica aquellos.

3.1.9 Descripción de los resultados de la relación, entre gestión de procesos y gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017

Tabla 13. Tabla cruzada gestión de procesos y gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

		Gestión del conocimiento						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
Gestión de procesos	Bajo	n	%	n	%	n	%	n	%
	Medio	7	5.3	2	1.5	0	0.0	9	6.8
	Alto	0	0.0	71	53.8	1	0.8	72	54.5
	Total	0	0.0	24	18.2	27	20.5	51	36.6
Total		7	5.3	97	73.5	28	21.2	132	100.0

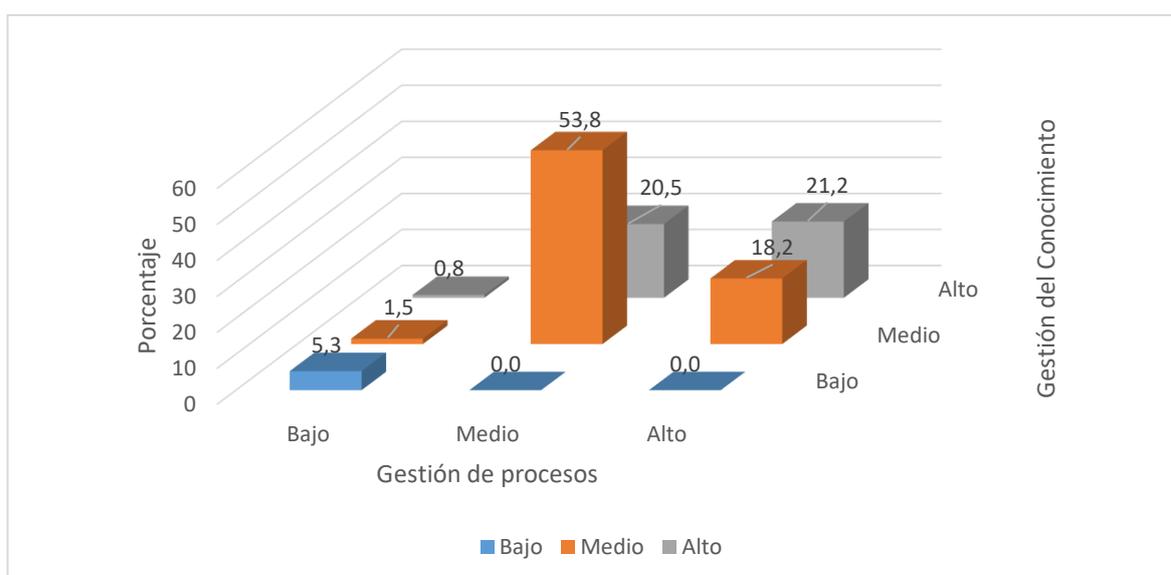


Figura 9. Gráfica de barras porcentual de la gestión de procesos y gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

Interpretación: De la tabla 13 y figura 9 se observa que en la percepción de los docentes, el 53.8% consideró que la gestión de procesos y la gestión del conocimiento estaban asociados en el nivel medio, en tanto el 21.2% consideró que las variables de referencia estaba en el nivel alto. Sin embargo, solo el 5.3% expresó una relación en el nivel bajo. De los resultados obtenidos se infiere: El nivel de asociación percibido por los docentes en las instituciones educativas de la Red 4 de Ventanilla Callao - 2017, prevaleció en el nivel medio y en menor medida en el nivel alto. Es decir en esta asociación concurren un conjunto de atributos propios de cada una de las variables de estudio.

3.1.10 Descripción de los resultados de la dimensión, dirección y liderazgo y gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

Tabla 14. Tabla cruzada de la dimensión dirección y liderazgo y gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

		Gestión del conocimiento						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
		n	%	n	%	n	%	n	%
Dirección y liderazgo	Bajo	4	3.0	5	3.8	0	0.0	9	6.8
	Medio	3	2.3	70	53.8	1	1.5	75	56.8
	Alto	0	0.0	22	16.7	27	19.7	48	36.4
	Total	7	5.3	97	73.5	28	21.2	132	100.0

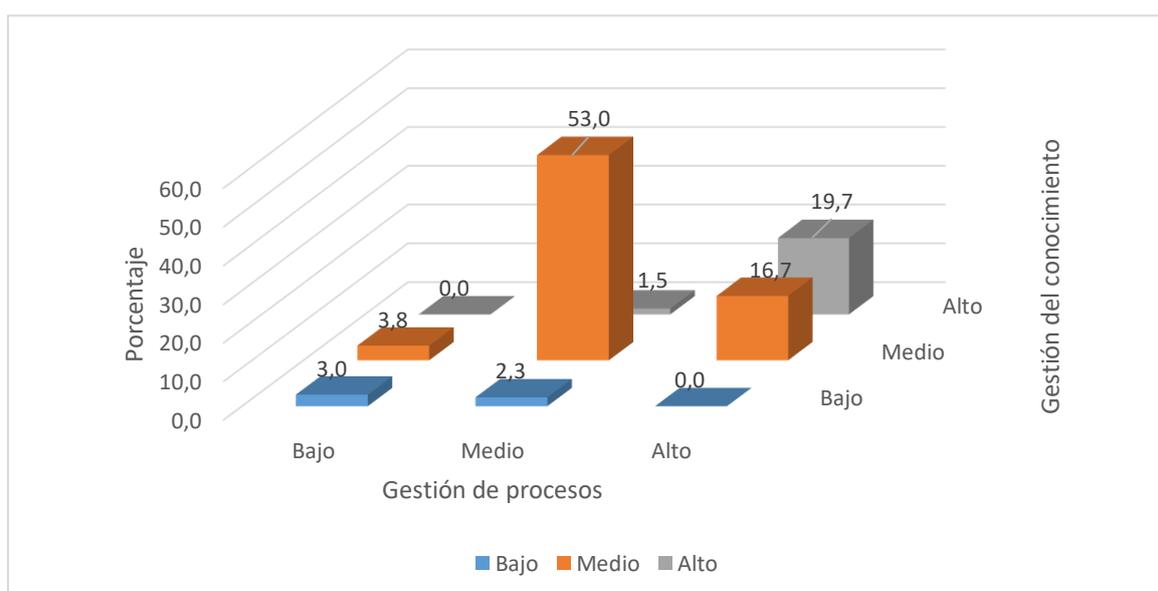


Figura 10. Tabla cruzada de la dimensión dirección y liderazgo y gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

Interpretación: De la tabla 14 y figura 10 se observa que en la percepción de los docentes, el 53.0% consideró que la dimensión dirección y liderazgo de la gestión de procesos y la gestión el conocimiento estaban asociados en el nivel medio, en tanto el 19.7% consideró que las variables de referencia estaba en el nivel alto. Sin embargo, solo el 3.0% expresó una relación en el nivel bajo. De los resultados obtenidos se infiere: El nivel de asociación percibido por los docentes en las instituciones educativas de la Red 4 de Ventanilla Callao - 2017, prevaleció en el nivel medio y en menor medida en el nivel alto. Es decir en esta asociación concurren un conjunto de atributos propios de cada una de las variables de estudio.

3.1.11 Descripción de los resultados de la dimensión, desarrollo pedagógico y convivencia escolar y gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

Tabla 15. Tabla cruzada de la dimensión desarrollo pedagógico y convivencia escolar y gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

		Gestión del conocimiento						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
Desarrollo pedagógico y convivencia escolar		n	%	n	%	N	%	n	%
	Bajo	7	5.3	9	6.8	0	0.0	16	12.1
	Medio	0	0.0	63	47.7	0	0.0	63	47.7
	Alto	0	0.0	25	18.9	28	21.2	53	40.2
Total		7	5.3	86	73.5	28	21.2	132	100.0

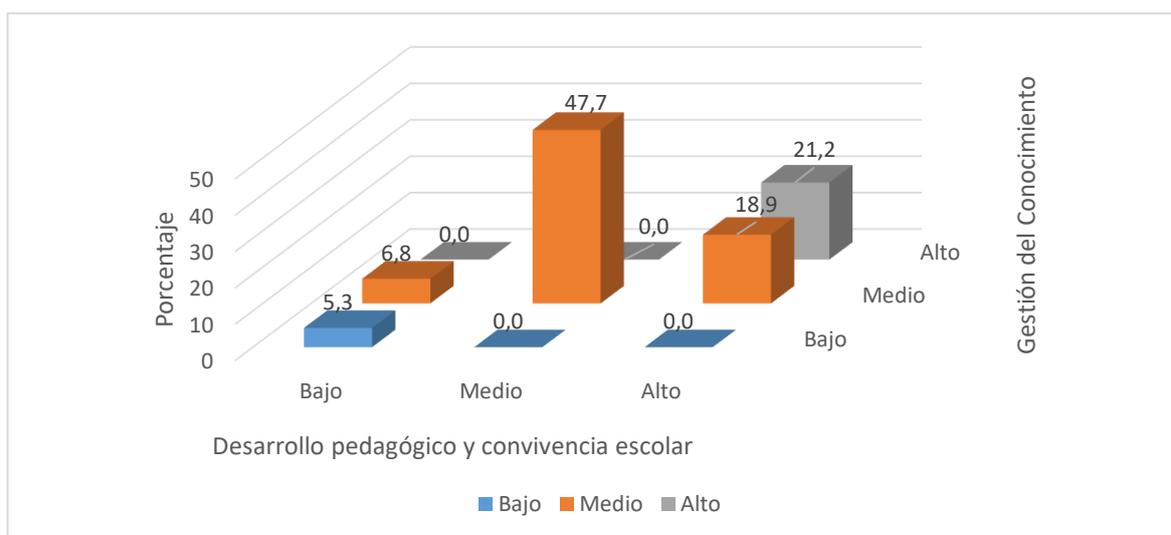


Figura 11. Gráfica de barras de la dimensión desarrollo pedagógico y convivencia escolar y gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao – 2017.

Interpretación: De la tabla 15 y figura 11 se observa que en la percepción de los docentes, el 47.7% consideró que la dimensión desarrollo pedagógico y convivencia escolar de la gestión de procesos y la gestión el conocimiento estaban asociados en el nivel medio, en tanto el 21.2% consideró que las variables de referencia estaba en el nivel alto. Sin embargo, solo el 5.3% expresó una relación en el nivel bajo. De los resultados obtenidos se infiere: El nivel de asociación percibido por los docentes en las instituciones educativas de la Red 4 de Ventanilla Callao - 2017, prevaleció en el nivel medio y en menor medida en el nivel alto. Es decir en esta asociación concurren un conjunto de atributos propios de cada una de las variables de estudio.

3.1.12 Descripción de los resultados de la dimensión, soporte al funcionamiento de la IE y gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017

Tabla 16. Tabla cruzada de la dimensión soporte al funcionamiento de la IE y gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017

		Gestión del conocimiento						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
Dimensión soporte al funcionamiento de la IE	Bajo	n	%	n	%	n	%	n	%
	Medio	5	3.8	12	9.1	0	0.0	17	12.9
	Alto	2	1.5	67	50.8	6	4.5	75	56.8
	Total	0	0.0	18	13.6	22	16.7	40	30.3
	Total	7	5.3	97	73.5	28	21.2	132	100.0

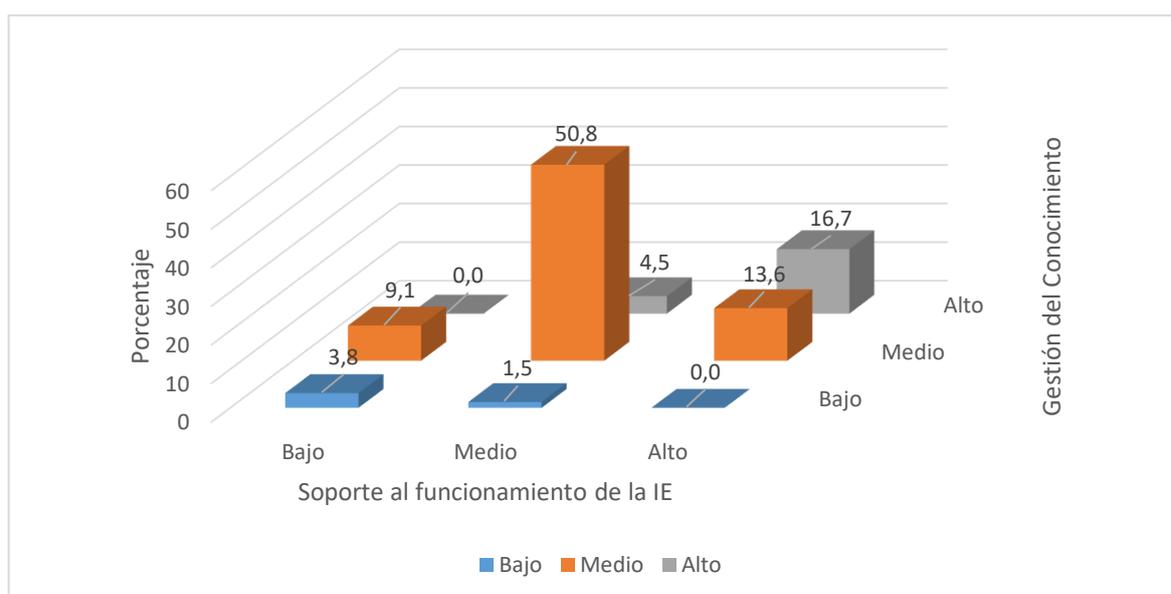


Figura 12. Gráfica de barras porcentual de la dimensión soporte al funcionamiento de la IE y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

Interpretación: De la tabla 16 y figura 12 se observa que en la percepción de los docentes, el 50.8% consideró que la dimensión soporte al funcionamiento de la IE de la gestión de procesos y la gestión el conocimiento estaban asociados en el nivel medio, en tanto el 16.7% consideró que las variables de referencia estaba en el nivel alto. Sin embargo, solo el 3.8% expresó una relación en el nivel bajo. De los resultados obtenidos se infiere: El nivel de asociación percibido por los docentes en las instituciones educativas de la Red 4 de Ventanilla Callao, 2017, prevaleció en

el nivel medio y en menor medida en el nivel alto. Es decir en esta asociación concurren un conjunto de atributos propios de cada una de las variables de estudio.

3.2. Análisis inferencial

3.2.1. Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

H_a: Existe una relación significativa entre la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$)

Reglas de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula.

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman.

Tabla 17. Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: gestión de procesos y gestión del conocimiento

			Gestión de procesos	Gestión del conocimiento
Rho de Spearman	Gestión de procesos	Coeficiente de correlación	1.000	.686**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	132	132
	Gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación	.686**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	132	132

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

Descripción del grado de relación entre las variables

El resultado del análisis estadístico da cuenta de una relación $Rho = 0.686$ entre las variables: gestión de procesos y gestión del conocimiento. Este grado de

correlación indica que la relación entre las variables es positiva y además refleja una magnitud moderada la correlación Rho de Spearman.

Decisión estadística

La obtención de $p=0.000$ muestra que la correlación es significativa en el nivel 0.01, es decir menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que: A mayores puntuaciones en gestión de procesos, mayores serán también las puntuaciones en gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

3.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre la dirección y liderazgo de la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao-2017.

H_1 : Existe relación significativa entre la dirección y liderazgo de la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao-2017.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha= 0.05$)

Reglas de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula.

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman.

Tabla 18. Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión dirección y liderazgo de la gestión de procesos y gestión del conocimiento.

			Dirección y liderazgo	Gestión del conocimiento
Rho de Spearman	Dirección y liderazgo	Coeficiente de correlación	1.000	.631**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	132	132
	Gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación	.631**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	132	132

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

Descripción del grado de relación entre las variables

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $Rho = 0.631$ entre las variables: dimensión dirección y liderazgo de la gestión de procesos. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y además refleja como magnitud una correlación moderada Rho de Spearman.

Decisión estadística

La obtención de $p=0.000$ muestra que la correlación es significativa en el nivel 0.01, es decir menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que: A mayores puntuaciones en la dimensión dirección y liderazgo de la gestión de procesos, mayores serán también las puntuaciones en la gestión del conocimiento en las instituciones educativas de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación significativa entre el desarrollo pedagógico y convivencia escolar de la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

H₁: Existe relación significativa entre el desarrollo pedagógico y convivencia escolar de la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$)

Reglas de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula.

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman.

Tabla 19. Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión desarrollo pedagógico y convivencia escolar de la gestión de procesos y gestión del conocimiento.

		Desarrollo pedagógico y convivencia escolar		Gestión del conocimiento
Rho de Spearman	Desarrollo pedagógico y convivencia escolar	Coeficiente de correlación	1.000	.673**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	132	132
	Gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación	.673**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	132	132

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

Descripción del grado de relación entre las variables

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación Rho =0.673 entre las variables: dimensión dirección y liderazgo de la gestión de procesos. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y además refleja como magnitud una correlación moderada Rho de Spearman.

Decisión estadística

La obtención de $p=0.000$ muestra que la correlación es significativa en el nivel 0.01, es decir menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se

concluye que: A mayores puntuaciones en la dimensión desarrollo pedagógico y convivencia escolar de la gestión de procesos, mayores serán también las puntuaciones en la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre el soporte al funcionamiento de la IE de la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

H₁: Existe relación significativa entre el soporte al funcionamiento de la IE de la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$)

Reglas de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p > \alpha$; se acepta la hipótesis nula.

Prueba estadística: Prueba de correlación de Spearman.

Tabla 20. Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión soporte al funcionamiento de la IE de la gestión de procesos y gestión del conocimiento

			Soporte al funcionamiento de la IE	Gestión del conocimiento
Rho de Spearman	Soporte al funcionamiento de la IE	Coeficiente de correlación	1.000	.573**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	132	132
	Gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación	.573**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	132	132

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

Descripción del grado de relación entre las variables

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación Rho =0.573 entre las variables: soporte al funcionamiento de la IE de la gestión de

procesos. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y además refleja como magnitud una correlación moderada Rho de Spearman.

Decisión estadística

La obtención de $p=0.000$ muestra que la correlación es significativa en el nivel 0.01, es decir menor a 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Se concluye que: A mayores puntuaciones en la dimensión soporte al funcionamiento de la IE de la gestión de procesos, mayores serán también las puntuaciones en la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

IV. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017. De manera especial, lo que se fijó en el trabajo de campo fue describir las percepciones expresadas por los docentes entrevistados acerca de la gestión por procesos en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017. Es decir, la articulación de los componentes como dirección y liderazgo, desarrollo pedagógico y convivencia escolar y soporte al funcionamiento de la IE, para mejorar la gestión del conocimiento, compuesto a su vez de creación del conocimiento, compartir conocimiento y aplicar conocimiento.

A partir de lo expresado en los objetivos: general y específicos, se puede afirmar que en el presente estudio de tipo básica se tomó como unidad de análisis los docentes de tres instituciones educativas de secundaria de la Red 4 de Ventanilla Callao, 2017. En la actualidad los docentes están sometidos a una intensa presión laboral, donde el punto sustancial que ha adoptado el Ministerio de Educación es la Nueva Gestión Pública basada en resultados, siendo necesario para ello optimizar los procesos inherentes a la escuela que tienen que ver con los procesos estratégicos, asimismo procesos operativos y los procesos de soporte que en el caso de las instituciones educativas adquieren una connotación especial como es: Dirección y liderazgo, desarrollo pedagógico y convivencia escolar y soporte al funcionamiento de la IE.

Sobre esta consideración el estudio empírico efectuado entre los docentes arrojó de acuerdo con la formulación de la hipótesis general la existencia de relación positiva y significativa entre la gestión de procesos y gestión del conocimiento, siendo el resultado obtenido ($Rho = .686$, $p = .000 < .05$). Cabe señalarse que el grado de esta correlación puede deberse a la presencia de puntuaciones en el nivel medio (53.8%) y la presencia de puntuaciones en el nivel alto (20.5%) y en el nivel bajo (5.3%). Esto permite inferir que las dimensiones de las variables están asociados mayoritariamente en esos niveles, lo que da lugar a una correlación moderada.

La saturación de las opiniones en estos tres niveles que dan lugar a una correlación moderada indica, tal como lo demostró Garcés (2014) en un estudio sobre las dimensiones relativas a la gestión del conocimiento y el discurrir de los procesos de desarrollo local comunitario, se halló que la gestión del conocimiento constituye un proceso social que depende para su efectividad, de una interpretación pertinente adecuada a las características socioculturales de cada lugar. En esta misma línea se ubica también Avilés (2012) cuando sostiene que se hace crítica la necesidad de generar, preservar y administrar el conocimiento; por estas razones es necesario dar paso a mejores iniciativas económicas, sociales, políticas y culturales que permitan al mismo tiempo preservar tanto la cultura, como los estilos y valores, accedan también aprovechar las oportunidades actuales y futuras.

En cambio Donadello (2011) argumentó a partir de los resultados obtenidos de la investigación centrados en los conceptos de calidad en la gestión, innovación y gestión del conocimiento, que el discurso de la Directora es claro y distinto al de sus compañeros, reflejándose tanto en el grupo de discusión del equipo directivo, del cual formó parte ella misma, así como en el del profesorado. De manera que del análisis comparativo efectuado por la tesista en referencia a la valoración equipo directivo vs profesorado, y en particular referente a las impresiones sobre calidad, innovación y gestión del conocimiento aplicado en la educación, se comprobaron diferencias de percepción.

En tanto Carranza, Valverde y Vera (2016) encontraron que la normatividad vigente, provenientes de la SGP PCM, el MINEDU y el MINDEF, imponen a las instituciones educativas de las Fuerzas Armadas, como es el caso de la EMCH CFB, la implementación del modelo de gestión enfocada en procesos. Esto quiere decir que se da un valor importante al enfoque de gestión por procesos para sistematizar los nuevos conocimientos que estén a la altura de las circunstancias y se conviertan en buenas prácticas. Una idea similar manifiesta Talledo (2013) al sostener que la gestión del conocimiento representa un sistema estructurado que permite dar respuestas a las nuevas situaciones que plantea el entorno global, y tiene que ver con la forma flexible de administración de los datos que recibe la organización del público, comunidades de aprendizaje, trabajadores y directivos,

así como su procesamiento y generalización para todo el ámbito de la organización, pasando a constituirse en buenas prácticas que se enriquecen con la experiencia de los trabajadores y la cultura organizacional, donde las tecnologías de la información y comunicación permite acelerar los procesos de gestión y asimilación de buenas prácticas.

Con respecto a la hipótesis específica 1, se comprobó a partir de los resultados obtenidos la existencia de relación directa entre la dimensión dirección y liderazgo de la gestión de procesos con la variable gestión del conocimiento, al encontrarse como valor correlacional ($Rho = .631$, $p = .000 < .05$). Cabe señalarse que el grado de esta correlación puede deberse a la presencia de puntuaciones en el nivel moderada (53.0%) y la presencia de puntuaciones en el nivel medio (19.7%) y en menor medida en el nivel bajo (3.0%). Esto permite inferir que la dimensión dirección y liderazgo está asociado mayoritariamente en esos niveles con la gestión del conocimiento, hecho que se refleja en una correlación alta. Esto significa que es la saturación de las opiniones en estos tres niveles lo que da lugar a la existencia de una correlación alta. De manera que los resultados hallados, sobre todo en el nivel alto (53.0%) conlleva a señalar que el desarrollo del planeamiento institucional, gestionar relaciones interinstitucionales comunitarias y evaluar la gestión escolar, son factores que se ven reflejados en la gestión del conocimiento; este resultado se alinea con lo hallado por Carranza (2012) al confirmar la necesidad de establecer la relación entre las dos variables: gestión del conocimiento y eficacia organizacional, tomando en cuenta que efectivamente se da una débil gestión del conocimiento expresando con ella baja calidad, además de una limitada cobertura y, sobre todo de no pertinencia en las instituciones educativas públicas.

Con respecto a la hipótesis específica 2, se comprobó a partir de los resultados obtenidos la existencia de relación directa entre la dimensión desarrollo pedagógico y convivencia escolar con la variable gestión del conocimiento, al encontrarse como valor correlacional ($Rho = .673$, $p = .000 < .05$). Cabe destacarse que el grado de esta correlación es moderada y ella puede deberse a la presencia de puntuaciones en el nivel medio (47.7%) y la presencia de puntuaciones en el nivel alto (21.2%) y en menor medida en el nivel bajo (5.3%). En una experiencia

similar Mejía (2012) demostró que los resultados obtenidos de su investigación estaban orientados a al conocimiento explícito, es decir material bibliográfico y a la gestión del talento humano (capacitación, interacción entre los grupos de interés internos y externos de forma recíproca) así como las fuentes de creación interna de nuevos conocimientos y productos. Encontrando en la cultura organizacional, estilo directivo, motivación del personal técnico y disponibilidad de tiempo los elementos organizacionales que influyen en la generación de nuevo conocimiento. Que al articularse con el proceso de enseñanza y aprendizaje posibilitan un desarrollo pedagógico y por ende, la afirmación de buenas prácticas en la institución educativa.

Con respecto a la hipótesis específica 3, se comprobó a partir de los resultados obtenidos que existe relación directa entre la dimensión soporte al funcionamiento de la IE con la variable gestión del conocimiento, al encontrarse como valor correlacional ($Rho = .573$, $p = .000 < .05$). Cabe señalarse que el grado de esta correlación es moderada y se debe a la presencia de puntuaciones en el nivel medio (50.8%) y también la presencia de puntuaciones en el nivel alto (16.7%) y en menor medida en el nivel bajo (3.8%). Es decir la gestión del conocimiento, se basa en la creación de conocimientos, compartirlos y aplicarlos; sin embargo para que ello se dé requiere de una base de interacciones en la dimensión soporte al funcionamiento de la IE, que está expresado en la administración de los recursos humanos, la infraestructura, los servicios básicos y complementarios, la administración de los bienes, recursos y materiales educativos, así como administrar los recursos económicos.

En un trabajo desarrollado por Cáceres (2011) encontró que la gestión del conocimiento debe traducirse en la mejora de la eficacia organizacional haciendo que todas las partes interesadas sean más conscientes de la importancia del rol del conocimiento en los procesos como lo sostiene el Comité Europeo de Normalización (2004). En suma, la creación del conocimiento no solo consiste en aprender de otros o en adquirir del exterior, sino que debe construirse por sí mismo, garantizar las condiciones propicias para que éste se desarrolló, en otras palabras asistirlo ya que demanda una interacción intensiva y laboriosa entre los miembros de la organización (Nonaka y Takeuchi, 1999).

V. CONCLUSIONES

Primera: El resultado del análisis estadístico da cuenta de la relación positiva entre gestión de proceso y gestión del conocimiento, al obtenerse un coeficiente de correlación no paramétrico ($Rho = 0.686$, $p = 0.000 < 0.05$). Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es moderada. Además el valor $p = 0.000$ es menor a 0.05 lo que permite señalar que la relación es significativa, e indicar que a un nivel alto de gestión de procesos, será también alto la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

Segunda: El resultado del análisis estadístico da cuenta de la relación positiva entre la dimensión dirección y liderazgo de la gestión de procesos y la gestión del conocimiento, al obtenerse un coeficiente de correlación no paramétrico ($Rho = 0.631$, $p = 0.000 < 0.05$). Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es moderada. Además el valor $p = 0.000$ es menor a 0.05 lo que permite señalar que la relación es significativa, e indicar que a un nivel alto de dimensión dirección y liderazgo de la gestión de procesos, será también alto la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

Tercera: El resultado del análisis estadístico da cuenta de la relación positiva entre la dimensión desarrollo pedagógico y convivencia escolar de la gestión de procesos y la gestión del conocimiento, al obtenerse un coeficiente de correlación no paramétrico ($Rho = 0.673$, $p = 0.000 < 0.05$). Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es moderada. Además el valor $p = 0.000$ es menor a 0.05 lo que permite señalar que la relación es significativa, e indicar que a un nivel alto de dimensión desarrollo pedagógico y convivencia escolar de la gestión de procesos, será también alto la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

Cuarta: El resultado del análisis estadístico da cuenta de la relación positiva entre la dimensión soporte al funcionamiento de la IE de la gestión de procesos y la gestión del conocimiento, al obtenerse un coeficiente de correlación no paramétrico ($Rho = 0.573$, $p = 0.000 < 0.05$). Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es moderada. Además el valor $p = 0.000$ es menor a 0.05 lo que permite señalar que la relación es significativa, e indicar que a un nivel alto de dimensión soporte al funcionamiento de la IE de la gestión de procesos, será también alto la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se sugiere a la Dirección de las tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 Ventanilla Callao, la optimización de la gestión de procesos a través de la capacitación del personal directivo de formación y administrativo con el propósito de mejorar la dirección y liderazgo, específicamente en relación al planeamiento estratégico.
- Segunda:** Se sugiere a la Dirección de las tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 Ventanilla Callao, establecer grupos de interaprendizaje entre el personal directivo y docentes para la sistematización de la gestión de conocimiento, expresado en las buenas prácticas pedagógicas e institucionales orientada a la mejora continua de la calidad educativa.
- Tercera:** Se sugiere a la Dirección de las tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 Ventanilla Callao, mejorar el desarrollo pedagógico y convivencia escolar, estableciendo un cuadro de mando integral para cada una de las instituciones educativas, para optimizar los procesos estratégicos, operativos y de soporte.
- Cuarta:** Se sugiere a la Dirección de las tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 Ventanilla Callao, optimizar el proceso de soporte al funcionamiento de la IE centrado en la gestión del talento humano.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arambarri, J. (2014). *Metodología de evaluación y gestión del conocimiento dinámico por procesos utilizando como soporte TIC el entorno colaborativo de trabajo basado en el modelo de creación de conocimiento de Nonaka-Takeuchi. Caso de estudio en el área de gestión de proyectos de I+D+i en institución avanzada en conocimiento* (Tesis doctoral). Universidad de Córdoba, Córdoba, España. Recuperado de <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/12114/2014000000942.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Avilés, A. (2012). Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para desarrollar competencias investigativas en la educación media y superior en Guayaquil. *En Revista Científica Ciencia y Tecnología Vol. 1, Núm. 3 Abril – Septiembre (2012)*. Recuperado de <http://www.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/41/34>
- Bravo, J. (2011). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile: Evolución.
- Cáceres, M. (2011). Modelo de gestión del conocimiento estratégico para la facultad de ingeniería y arquitectura de la Universidad de San Martín de Porres (Artículo Científico) Facultad de Ingeniería y Arquitectura. *En Revista Cultura: Lima (Perú) 25: 307-322, 2011*. Recuperado de http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_25_1_modelo-de-gestion-del-conocimiento-estrategico-para-la-facultad-de-ingenieria-y-arquitectura-de-la-universidad-de-san-martin-de-porres.pdf
- Carranza, V. (2012). *La Gestión del Conocimiento en el Perú: El caso de la ciencia, la tecnología y la Innovación* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2743>
- Carranza, L., Valverde, J. y Vera, J. (2016). *Implementación de la gestión por procesos en la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi (EMCH CFB)* (Tesis de Maestría). Universidad del Pacífico, Lima, Perú. Recuperado de

http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1137/Luis_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cegarra, J. (2004). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Donadello, B. (2011). *El Director en los Centros de Educación Primaria: Gestión del conocimiento, gestión de competencias, liderazgo e impacto en la calidad educativa de centro. Estudio de caso de un CRA* (Tesis de doctorado). Universidad de Zaragoza, Zaragoza, España. Recuperado de <https://zaguan.unizar.es/record/5745/files/TESIS-2011-026.pdf>
- Garcés, R. (2014). Las dimensiones de la gestión del conocimiento y los procesos de desarrollo local comunitario (Artículo científico). *En Acta Universitaria Vol. 24 No. 1 Enero-Febrero 2014, pp. 60 – 68*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/271722994_Dimensions_of_knowledge_management_and_local_community_development_processes.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª edición). México: McGraw Hill.
- Hernández, A., Marulanda, C. y López, M. (2014). Análisis de capacidades de gestión del conocimiento para la competitividad de PYMES en Colombia. *Información tecnológica, 25(2), 111-122*. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642014000200013> Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642014000200013
- Mejía, M. (2012). Modelo de gestión del conocimiento para las MIPYMES de la industria del software en Perú. *En FAEDPYME International Review – FIR Vol. 1, Nº. 1, 2012, págs. 11-26*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4834615>
- Talledo, M. (2013). *Modelo de gestión del conocimiento para la planificación estratégica en los ministerios y gobiernos regionales en el Perú* (Tesis de Maestría) Piura, Perú: Universidad de Piura. Recuperado de

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1846/MAS_DET_016.pdf?sequence=1

Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1999). *La Organización Creadora del Conocimiento*. D. F. , México: Oxford University Press.

Real Academia Española (2017). *Diccionario de la lengua española*. Madrid: RAE. Recuperado de <http://dle.rae.es/>

Ley 28044. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 28 de Julio del 2003.

Pérez, J. (2004). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC Editorial.

Tarí Guilló, J., & García Fernández, M. (2009). Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 15 (3), 139-152. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=274120375008>.

Yuni, J. y Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar*. Vol. 2. Córdoba: Editorial Brujas.

VII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017 Autor: Francisco Inocente Flores Jamanca							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General: ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017? Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación que se da entre Dirección y liderazgo de la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017? ¿Cuál es la relación que se da entre desarrollo pedagógico y convivencia escolar de la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017? ¿Cuál es la relación que se da entre soporte al	Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión por procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017 Objetivos específicos: Determinar la relación entre dirección y liderazgo de la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017 Determinar la relación entre desarrollo pedagógico y convivencia escolar de la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017. Determinar la relación entre soporte al	Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la gestión por procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017. Hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre dirección y liderazgo de la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017. Existe una relación significativa entre desarrollo pedagógico y convivencia escolar de la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017 Existe una relación significativa entre soporte al	Variable 1: Gestión por procesos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición Ordinal politómica	Niveles o rangos
			Dirección y liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollar planeamiento institucional ▪ Gestionar relaciones interinstitucionales y comunitarias ▪ Evaluar la gestión escolar ▪ Gestionar la matrícula 	1,2,3,4 5,6,7, 8,9,9,10,11, 12,13,14	No se ha cumplido (1) Se ha cumplido medianamente (2) Se ha cumplido en su totalidad (3)	Bajo:[39 - 65] Medio: [66 - 91] Alto: [92 - 117]
			Desarrollo pedagógico y convivencia escolar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preparar condiciones para la gestión de los aprendizajes ▪ Fortalecer el desempeño docente ▪ Gestionar los aprendizajes ▪ Gestionar la convivencia escolar y la participación ▪ Administrar recursos humanos 	15,16,17 18,19,20 21,22,23,24,25 26,27,28,29		
			Soporte al funcionamiento de la IE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrar la infraestructura, los servicios básicos y complementarios ▪ Administrar los bienes, recursos y materiales educativos ▪ Administrar los recursos económicos 	30,31,32,33 34,35,36 37,38		

funcionamiento de la IE de la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017?	funcionamiento de la IE de la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.	funcionamiento de la IE de la gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao, 2017.			39		
Variable 2: Gestión del conocimiento							
Dimensiones		Indicadores		Ítems	Escala de valores Ordinal politómica	Niveles o rangos	
Creación del conocimiento		<ul style="list-style-type: none"> ○ Exploración ○ Combinación ○ Descubrimiento 		1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15	Nunca(1) Casi nunca(2)	Malo[25 – 58 > Regular[59 – 92 > Bueno[93 – 125 >	
Compartir conocimiento		<ul style="list-style-type: none"> ○ Interacción 		16,17,18,19,20	Algunas veces(3)		
Aplicar conocimiento		<ul style="list-style-type: none"> ○ Productos 		21,22,23,24,25	Casi siempre(4) Siempre(5)		
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Tipo: Teórico o básico Alcance: Correlacional Diseño: No experimental Método: Hipotético-deductivo	Población: 132 docentes Tipo de muestreo: Censal No Probabilística Tamaño de muestra: 132 docentes	Variable 1: Gestión por procesos Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Ministerio de Educación (2016) Año: 2016 Adaptación: Francisco Flores Jamanca Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Ventanilla - Callao Forma de Administración: Individual		DESCRIPTIVA: La estadística descriptiva busca obtener información sobre la población basándose en el estudio de los datos de una muestra tomada a partir de ella. INFERENCIAL: Llegar a conclusiones basados en la muestra y luego hacerlos válidos para toda la población			
Variable 2: Gestión del conocimiento Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Francisco Flores Jamanca Año: 2017 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Ventanilla -Callao Forma de Administración: Individual							

Anexo 2: Instrumentos de cada una de las variables

VARIABLE 1:

GESTIÓN POR PROCESOS

“La gestión de procesos es una técnica de gestión que ayuda a los dueños de procesos a identificar; diseñar; formalizar, controlar; mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente”. (Bravo, 2010, p. 24).

Son las percepciones que tienen los docentes acerca de la dirección y liderazgo, desarrollo pedagógico y convivencia escolar y soporte al funcionamiento de la institución educativa y son medidos a través de un cuestionario

El Estado peruano a través del Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, publicado en el diario oficial El Peruano (2013) señaló como uno de los componentes de la gestión pública orientada a resultados, la gestión por procesos, señalando lo siguiente:

Los procesos son definidos como una secuencia de actividades que transforman una entrada o insumo (una solicitud de un bien o servicio) en una salida (la entrega del bien o un servicio). Añadiéndole un valor en cada etapa de la cadena (mejores condiciones de calidad/precio, rapidez, facilidad, comodidad, entre otros). (p. 485777)

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP, PCM 2014) estableció mediante el “Documento orientador. Metodología para la implementación de Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública”, tres tipos de procesos dentro de las organizaciones a través de los mapas de procesos, identificándose para ello tres procesos: (a) Estratégicos, (b) operativos y, (c) los de soporte.

DIMENSIONES DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Dimensión 1: Dirección y liderazgo

De acuerdo con Educac (2016) está constituido por aquellos procesos que definen y despliegan las estrategias y objetivos de la IE. Da direccionalidad a la IE, mediante el ordenamiento de las actividades y la generación de los insumos determinantes para la entrega adecuada del servicio educativo garantizando su calidad

Se apoya en los siguientes procesos:

Desarrollar planeamiento institucional, comprendido por los siguientes elementos. En buena cuenta se trata de los documentos de gestión de la dirección.

Gestionar relaciones interinstitucionales y comunitarias, tiene como elementos. En esta parte los procesos tienen que ver con el diagnóstico, diseño y ejecución de proyectos dentro como fuera de la institución educativa, esto es con la comunidad local.

Evaluar la gestión escolar. Comprende: Monitorear el desarrollo de los procesos de la IE, evaluar los procesos de la IE, adoptar medidas para la mejora continua, rendir cuentas

Dimensión 2: Desarrollo pedagógico y convivencia escolar

Desarrollo pedagógico y convivencia escolar. En el ámbito de la institución educativa el proceso operativo está identificado con el desarrollo pedagógico y convivencia escolar. Sobre el particular Educac (2016, p. 3) refiere que está conformado por aquellos procesos que producen un impacto sobre la satisfacción de los estudiantes, las familias y la comunidad.

Su funcionamiento tiene que ver con los siguientes procesos:

Gestionar la matrícula. Estos procesos tienen que ver con la cobertura educativa y su formalidad documentaria.

Preparar condiciones para la gestión de los aprendizajes, tiene como elementos. Comprende. Estos procesos se encargan de la vida propiamente curricular y pedagógica de la IE.

Fortalecer el desempeño docente. Significa motivar, promover y observar la profesionalidad docente

Gestionar los aprendizajes. Significa que es preciso garantizar los aprendizajes de calidad.

Gestionar la convivencia escolar y la participación. En otras palabras, significa mejorar el clima institucional y promover medidas para fortalecer el clima familiar positivo.

Dimensión 3: Soporte al funcionamiento de la IE

El proceso de soporte está asociado con el soporte al funcionamiento de la IE, cuya definición según Educán (2016, p. 3) está constituido por aquellos procesos ligados con el desarrollo de actividades necesarias para el correcto funcionamiento de la IE

Su funcionamiento tiene que ver con los siguientes procesos:

Administrar recursos humanos. Comprende: Estos procesos tienen que ver con la gestión del talento humano.

Administrar la infraestructura, los servicios básicos y complementarios, tiene como elementos. Estos procesos se encargan de la conservación del medioambiente en la IE.

Administrar los bienes, recursos y materiales educativos. Significa administrar los bienes tangibles e intangibles de la IE

Administrar los recursos económicos. En buena cuenta, significa que se debe establecer la política presupuestaria

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE PROCESOS

Estimado docente:

En el presente cuestionario se formulan una serie de preguntas acerca de la gestión de procesos que se promueve en la institución educativa.

Por favor, lee de manera detenida la interrogante y expresa tu opinión con objetividad, para ello se ha consignado una escala de respuestas que varía de 1 a 3 y sea apropiada a tu punto de vista:

Respuesta	Categoría	Sigla
No se ha cumplido	1	NSC
Se ha cumplido medianamente	2	SCM
Se ha cumplido en su totalidad	3	SCT

Las respuestas dadas en el presente cuestionario serán guardadas en reserva, salvaguardando de esta forma la confidencialidad de la información dada por el participante.

Agradecemos de antemano su consentimiento informado en la realización de la presente encuesta.

Dimensión 1: Dirección y liderazgo				
N°	Indicador 1: Desarrollo planeamiento institucional	NSC	SCM	SCT
01	Orienta con un PEI elaborado con la participación de la comunidad educativa (Equipo directivo, docente, personal administrativo, estudiantes y padres/madres de familia)	1	2	3
02	Tiene un PCI que orienta los procesos pedagógicos a través de la diversificación curricular	1	2	3
03	Tiene un PAT que establece actividades anuales en función a los compromisos de gestión escolar	1	2	3
04	Posee un RI que establece las funciones, derechos, sanciones y estímulos de los integrantes de la comunidad educativa	1	2	3
	Indicador 2: Gestionar relaciones interinstitucionales comunitarias	NSC	SCM	SCT
05	Implementa proyectos y programas de instituciones públicas y privadas considerando los objetivos de la IE	1	2	3
06	Promueve alianzas interinstitucionales y/o comunitarias para alcanzar los objetivos de la IE	1	2	3

07	Realiza e implementa acuerdos de beneficio mutuo con organizaciones y/o representantes de la comunidad	1	2	3
	Indicador 3: Evaluar la gestión escolar			
08	Realiza de forma oportuna y pertinente el monitoreo a los procesos que se desarrollen en la IE	1	2	3
09	Evalúa los resultados de funcionamiento de la IE, reconociendo sus avances y limitaciones	1	2	3
10	Implementa mecanismos y estrategias de mejora continua del funcionamiento de la IE, garantizando la sostenibilidad del servicio educativo prestado.	1	2	3
11	Brinda información en forma periódica a la comunidad educativa acerca de la trayectoria escolar de las y los estudiantes	1	2	3
Dimensión 2: Desarrollo pedagógico y convivencia escolar				
	Indicador 4: Gestionar la matrícula	NSC	SCM	SCT
12	Organiza y realiza oportunamente el proceso de matrícula, brindando información acerca de la trayectoria escolar de las y los estudiantes.	1	2	3
13	Organiza y realiza oportunamente el proceso de ratificación de la matrícula asegurando la permanencia de las y los estudiantes.	1	2	3
14	Asegura la permanencia del estudiante en el sistema educativo, mediante la atención oportuna durante el recibimiento y otorgamiento de traslados	1	2	3
	Indicador 5: Preparar condiciones para la gestión de los aprendizajes	NSC	SCM	SCT
15	Elabora la programación curricular acorde a las necesidades y características de aprendizaje de las y los estudiantes de la IE	1	2	3
16	Organiza y verifica el cumplimiento de las horas lectivas planificadas en la calendarización del año escolar	1	2	3
17	Organiza y verifica la distribución de espacios para asegurar los procesos pedagógicos	1	2	3
	Indicador 6: Fortalecer el desempeño docente			
18	Implementa estrategias de trabajo colegiado permanentes entre los docentes de la IE	1	2	3
19	Realiza investigaciones e innovación pedagógica relacionada a la gestión de los aprendizajes y gestión escolar	1	2	3
20	Implementa acciones de acompañamiento y monitoreo pedagógico para mejorar la gestión de los aprendizajes	1	2	3
	Indicador 7: Gestionar los aprendizajes	NSC	SCM	SCT
21	Asegura y garantiza la realización de las sesiones de aprendizaje, considerando la secuencia didáctica y utilizando estrategias pedagógicas.	1	2	3
22	Implementa actividades de refuerzo escolar a estudiantes que muestran dificultades de aprendizaje	1	2	3
23	Realiza acciones de tutorías o acompañamiento integral al estudiante	1	2	3
24	Evalúa el rendimiento y desempeño de sus estudiantes, en función a los aprendizajes esperados.	1	2	3

25	Emite de manera oportuna registros y certificados del aprendizaje de los estudiantes.	1	2	3
	Indicador 8: Gestionar la convivencia escolar y la participación	NSC	SCM	SCT
26	Cuenta con un comité de tutoría que establece la manera consensuada normas de convivencia que forman parte del Reglamento Interno	1	2	3
27	Desarrolla estrategias y espacios para brindar soporte emocional y protección a las y los estudiantes y a la comunidad educativa.	1	2	3
28	Cuenta con espacios que promuevan la participación y organización estudiantil (Municipio, escolar, consejo estudiantil u otros)	1	2	3
29	Cuenta con mecanismos para involucrar a las familias en el aprendizaje de sus hijos (Escuela de padres, reuniones de atención personalizadas, actividades por el Buen Inicio).	1	2	3
Dimensión 3: Soporte al funcionamiento de la IE				
	Indicador 9: administra los recursos humanos	NSC	SCM	SCT
30	Organiza y supervisa la jornada laboral del personal para garantizar la provisión el servicio educativo.	1	2	3
31	Acompaña y monitorea e desempeño laboral del personal de la IE para identificar fortalezas y debilidades	1	2	3
32	Gestiona e implementa actividades relacionadas al fortalecimiento de capacidades del personal de la IE para la mejora de la calidad del servicio educativo.	1	2	3
33	Controla y reporta de forma oportuna el cumplimiento de la jornada laboral del personal.	1	2	3
	Indicador 10: Administrar la infraestructura, los servicios básicos y complementarios	NSC	SCM	SCT
34	Organiza e implementa acciones de limpieza y mantenimiento de los servicios básicos e infraestructura, garantizando espacios saludables.	1	2	3
35	Realiza, administra y evalúa la implementación de servicios complementarios	1	2	3
36	Adopta medidas de seguridad y/o gestión del riesgo de desastres en la IE.	1	2	3
	Indicador 11: Administrar los bienes, recursos y materiales educativos	NSC	SCM	SCT
37	Cuenta con información sobre la cantidad y estado de los bienes, recursos y materiales educativos, informando acerca de las altas y bajas.	1	2	3
38	Implementa mecanismos y procedimientos para la distribución y preservación de los bienes, recursos y materiales educativos.	1	2	3
	Indicador 12: Administrar recursos económicos	NSC	SCM	SCT
39	Programa y ejecuta los gastos de la IE de manera planificada garantizando una gestión transparente.	1	2	3

VARIABLE 2: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Según Pedrajas, Rodríguez y Rodríguez (2006) en su artículo de investigación señalaron:

La gestión del conocimiento constituye una tarea esencial de la alta gerencia para generar: nuevos productos o servicios (Gomes-Casares, 1994); innovaciones o disminuciones de costes de transacción (Jarillo, 1988); nuevas oportunidades de negocios (Gulati, 1999); mejores decisiones (Pedraja et al., 2006). (p. 496)

Estas definiciones corresponden al estudio de las empresas grandes, medianas y pequeñas, de modo que son aplicables a las organizaciones educativas, en donde la alta gerencia estaría representado por el director o la directora, los servicios que se señala se refiere a todo el accionar de sus integrantes que brindan servicio, en este caso los directores en gestión, docentes, administrativos con sus funciones y padres de familia con sus servicios de apoyo. Así mismo no solo permitirá ejercer la gestión de conocimiento sino brindar servicios que han de servir para la toma de decisiones oportunamente

Según Carranza (2012) definió como:

La gestión del conocimiento involucra dos aspectos relevantes: a) la noción de gestión, que implica la organización, la planificación, la dirección y el control de procesos para conformar o disponer de ciertos objetivos; y b) la noción de conocimiento, que implica el proceso de interpretar y analizar un conjunto de datos, información, conceptos y experiencias referentes a determinados hechos para decidir cómo actuar sobre ellos. (p. 51).

DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Según Pedrajas (2006) cuando se refiere a las etapas de la gestión del conocimiento manifiesta que son crear conocimiento, compartir conocimiento, y aplicar conocimiento (Nonaka y Takeuchi, 1995)

Dimensión 1: Creación del conocimiento

Es un proceso de transformación de información en conocimiento. El proceso de creación de conocimiento considera la exploración (March, 1991), la combinación (Nonaka y Takeuchi, 1995) y el descubrimiento mediante el hacer (Weick, 1993). Existe acuerdo en la literatura sobre el tema, acerca de que los individuos al interior de una organización crean nuevos conocimientos, a través de conexiones intuitivas entre las ideas existentes o a través de la interacción con otros individuos de la organización (Crossan y White, 1999).

Dimensión 2: Compartir conocimiento

Es un proceso que tiene lugar al interior de la organización, ya que se produce cuando unos individuos comparten y transfieren conocimientos a otros (Nonaka y Takeuchi, 1995; Grant, 1996). El acto de crear y compartir conocimiento es la fuente de la ventaja competitiva en la economía del conocimiento (Cool, 1998; Kim y Maugborne, 1998). Al compartir conocimiento éste se incrementa y llega a ser más valioso para la organización, aunque se debe reconocer que el compartir conocimiento no es una tarea fácil (Szulanski, 1996; Janz y Pasarnphanich, 2003).

Dimensión 3: Aplicar conocimiento

El proceso final en la gestión del conocimiento es aplicarlo, es decir, convertir el conocimiento en productos valiosos para la organización (Boisot, 1998; March, 1991; Nonaka y Takeuchi, 1995). La aplicación del conocimiento se facilita a través de sistemas dinámicos y flexibles que permiten compartir ideas y convertirlas en productos. Pero la aplicación del conocimiento también se puede emplear para tomar mejores decisiones estratégicas (Pedraja et al., 2006) (p. 498)

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO (CSGC)

Estimado docente:

En el presente cuestionario se formulan una serie de preguntas acerca de la gestión del conocimiento que se promueve en la institución educativa.

Por favor, lee de manera detenida la interrogante y expresa tu opinión con objetividad, para ello se ha consignado una escala de respuestas que varía de 1 a 5 y sea apropiada a tu punto de vista

Respuesta	Categoría	Sigla
Nunca	1	NU
Casi nunca	2	CN
Algunas veces	3	AV
Casi siempre	4	CS
Siempre	5	SI

Las respuestas dadas en el presente cuestionario serán guardadas en reserva, salvaguardando de esta forma la confidencialidad de la información dada por el participante.

Agradecemos de antemano su consentimiento informado en la realización de la presente encuesta.

N°	Dimensión 1: creación del conocimiento					
	Indicador 1: Exploración	NU	CN	AV	CS	SI
01	Los docentes que son contratados para trabajar en la institución educativa aportan nuevas experiencias que permiten generar conocimientos.	1	2	3	4	5
02	Se fomenta la investigación básica y aplicada para crear nuevo conocimiento en la institución educativa.	1	2	3	4	5
03	Se realiza efecto multiplicador entre el personal docente sobre la adquisición de nuevos conocimientos que fortalecen su formación continua.	1	2	3	4	5

04	Se realizan tareas de benchmarking entre la institución educativa y sus competidores potenciales en la localidad.	1	2	3	4	5
05	Se promueven alianzas estratégicas con instituciones públicas y/o privadas orientadas a la investigación y desarrollo educativo y tecnológico.	1	2	3	4	5
	Indicador 2: Combinación	NU	CN	AV	CS	SI
06	La base de datos generada por la institución educativa es compartida entre los docentes para optimizar su trabajo pedagógico.	1	2	3	4	5
07	Ha combinado sus conocimientos y habilidades en productos y tecnologías que se emplean en la institución educativa.	1	2	3	4	5
08	Se han creado taxonomías en la institución educativa que permiten a los docentes desarrollar actividades de internalización para mejorar la calidad del servicio educativo.	1	2	3	4	5
09	Se hace un almacenamiento apropiado del nuevo conocimiento adquirido por la institución educativa para beneficio de su personal directivo, docentes y alumnos.	1	2	3	4	5
10	El flujo de transferencia, distribución y generalización del nuevo conocimiento es óptimo en la institución educativa.	1	2	3	4	5
	Indicador 3: Descubrimiento	NU	CN	AV	CS	SI
11	La base de datos que posee la institución educativa le suministra información pertinente que le ayuda a tomar decisiones sobre su trabajo pedagógico.	1	2	3	4	5
12	Participa en el proceso de descubrimiento de nuevo conocimiento que le ayudan a una interpretación y evaluación de sus prácticas pedagógicas.	1	2	3	4	5
13	En la institución educativa existe un método que promueve el descubrimiento de conocimiento en bases de datos.	1	2	3	4	5
14	La clasificación de datos le permite obtener resultados favorables para la adquisición de “buenas prácticas”	1	2	3	4	5
15	Maneja alguna taxonomía para la clasificación de documentación científica en la institución educativa.	1	2	3	4	5
	Dimensión 2: Compartir conocimiento					
	Indicador 4: Interacción	NU	CN	AV	CS	SI
16	La experiencia personal de los docentes ha sido debidamente sistematizada en provecho de la institución educativa.	1	2	3	4	5
17	Existen grupos de docentes que se reservan para sí sus experiencias y conocimientos en detrimento de la institución educativa.	1	2	3	4	5

18	Se fomenta la socialización mediante la organización de reuniones, juntas, diálogos, encuentros, entre otros, de un determinado conocimiento entre los docentes.	1	2	3	4	5
19	Se fomenta la externalización a través de la explicación, conceptualización, sistematización en colaboración grupal acerca de un determinado conocimiento entre los docentes.	1	2	3	4	5
20	Participa de manera frecuente en actividades de internalización, apropiación y habituación de los docentes a nuevos conocimientos adquiridos por la institución educativa.	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Aplicar conocimientos						
	Indicador 5: productos	NU	CN	AV	CS	SI
21	La adquisición de nuevas habilidades personales las orientada a la creación de productos y procesos completamente nuevos que dan valor agregado a la institución educativa.	1	2	3	4	5
22	Ha aplicado sus capacidades de innovación en áreas afines a su especialidad en las que no tenía experiencia y generado nuevos productos para la institución educativa.	1	2	3	4	5
23	Ha explotado sus habilidades para el desarrollo de nuevos productos en los que la institución educativa ya posee experiencia significativa.	1	2	3	4	5
24	La aplicación de sus conocimientos ha servido para crear nuevos prototipos en el que la institución educativa y la comunidad se han visto beneficiados.	1	2	3	4	5
25	La socialización y aplicación de nuevos conocimientos entre sus colegas ha servido para concretizar proyectos de innovación en el que se han visto beneficiados los estudiantes.	1	2	3	4	5

Anexo 3: Certificados de validez de contenido de cada uno de los instrumentos

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Cuestionario de Gestión del Conocimiento"

OBJETIVO:

Determinar la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems que comprende cada una de las dimensiones de la variable gestión del conocimiento

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gestión del conocimiento

DIRIGIDO A:

Docentes de las instituciones educativas de secundaria de la red N° 4 de Ventanilla Callao

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

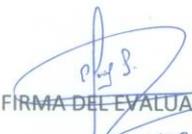
Dr. Leonidas Eduardo Pando Sussoni

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
	✓			


 FIRMA DEL EVALUADOR
 DNI...09602489.....

Dr Leonidas E. Pando Sussoni
 DOCENTE POSTGRADO UCV

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Creación del conocimiento							
1	Los docentes que son contratados para trabajar en la institución educativa aportan nuevas experiencias que permiten generar conocimientos.	✓		✓		✓		
2	Se fomenta la investigación básica y aplicada para crear nuevo conocimiento en la institución educativa.	✓		✓		✓		
3	Se realiza efecto multiplicador entre el personal docente sobre la adquisición de nuevos conocimientos que fortalecen su formación continua.	✓		✓		✓		
4	Se realizan tareas de benchmarking entre la institución educativa y sus competidores potenciales en la localidad.	✓		✓		✓		
5	Se promueven alianzas estratégicas con instituciones públicas y/o privadas orientadas a la investigación y desarrollo educativo y tecnológico.	✓		✓		✓		
6	La base de datos generada por la institución educativa es compartida entre los docentes para optimizar su trabajo pedagógico.	✓		✓		✓		
7	Ha combinado sus conocimientos y habilidades en productos y tecnologías que se emplean en la institución educativa.	✓		✓		✓		
8	Se han creado taxonomías en la institución educativa que permiten a los docentes desarrollar actividades de internalización para mejorar la calidad del servicio educativo.	✓		✓		✓		
9	Se hace un almacenamiento apropiado del nuevo conocimiento adquirido por la institución educativa para beneficio de su personal directivo, docentes y alumnos.	✓		✓		✓		
10	El flujo de transferencia, distribución y generalización del nuevo conocimiento es óptimo en la institución educativa	✓		✓		✓		
11	La base de datos que posee la institución educativa le suministra información pertinente que le ayuda a tomar decisiones sobre su trabajo pedagógico.	✓		✓		✓		

12	Participa en el proceso de descubrimiento de nuevo conocimiento que le ayudan a una interpretación y evaluación de sus prácticas pedagógicas.	✓		✓		✓	
13	En la institución educativa existe un método que promueve el descubrimiento de conocimiento en bases de datos.	✓		✓		✓	
14	La clasificación de datos le permite obtener resultados favorables para la adquisición de "buenas prácticas"	✓		✓		✓	
15	Maneja alguna taxonomía para la clasificación de documentación científica en la institución educativa.			✓		✓	
DIMENSIÓN 2: Compartir conocimiento		Si	No	Si	No	Si	No
16	La experiencia personal de los docentes ha sido debidamente sistematizada en provecho de la institución educativa.	✓		✓		✓	
17	Existen grupos de docentes que se reservan para sí sus experiencias y conocimientos en detrimento de la institución educativa.	✓		✓		✓	
18	Se fomenta la socialización mediante la organización de reuniones, juntas, diálogos, encuentros, entre otros, de un determinado conocimiento entre los docentes.	✓		✓		✓	
19	Se fomenta la externalización a través de la explicación, conceptualización, sistematización en colaboración grupal acerca de un determinado conocimiento entre los docentes.	✓		✓		✓	
20	Participa de manera frecuente en actividades de internalización, apropiación y habituación de los docentes a nuevos conocimientos adquiridos por la institución educativa.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: Aplicar conocimientos		Si	No	Si	No	Si	No
21	La adquisición de nuevas habilidades personales las orientada a la creación de productos y procesos completamente nuevos que dan valor agregado a la institución educativa.	✓		✓		✓	
22	Ha aplicado sus capacidades de innovación en áreas afines a su especialidad en las que no tenía experiencia y generado nuevos productos para la institución educativa.	✓		✓		✓	
23	Ha explotado sus habilidades para el desarrollo de nuevos productos en los que la institución educativa	✓		✓		✓	

	ya posee experiencia significativa.						
24	La aplicación de sus conocimientos ha servido para crear nuevos prototipos en el que la institución educativa y la comunidad se han visto beneficiados.	✓		✓		✓	
25	La socialización y aplicación de nuevos conocimientos entre sus colegas ha servido para concretizar proyectos de innovación en el que se han visto beneficiados los estudiantes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Leonidas E. Pando Susson DNI: 09602489

Grado y Especialidad del validador: Doctor y Metodólogo

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

San Juan de Lurigancho.....de Abril del 2019


 Dr Leonidas E. Pando Susson
 DOCENTE POSTGRADO UCV

Anexo 5: Constancia emitida por las instituciones que acreditan el estudio in situ

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE:

DIRECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA I.E MANUEL SEOANE CORRALES

HACE CONSTAR:

Que el señor FRANCISCO INOCENTE FLORES JAMANCA, identificado con DNI N° 08335009, estudiante de la Universidad César Vallejo, del programa de Maestría en Gestión Pública, ha desarrollado su trabajo de investigación en la Institución Educativa que me honro en dirigir, en el nivel de secundaria, habiendo aplicado sus instrumentos de investigación para su tesis: "Gestión de procesos en la gestión del conocimiento en las instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla callao-2017".

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Callao, 15 de Agosto del 2017

Atentamente



Miguel Zúñiga Pantoja
Lic. Miguel Zúñiga Pantoja
DIRECTOR

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE:

DIRECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA I.E. N° 5098 KUMAMOTO

HACE CONSTAR:

Que el señor FRANCISCO INOCENTE FLORES JAMANCA, identificado con DNI N° 08335009, estudiante de la Universidad César Vallejo , del programa de Maestría en Gestión Pública, ha desarrollado su trabajo de investigación en la Institución Educativa que me honro en dirigir, en el nivel de secundaria, habiendo aplicado sus instrumentos de investigación para su tesis: "Gestión de procesos en la gestión del conocimiento en las instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla callao-2017" .

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Callao, 15 de Agosto del 2017

Atentamente



[Handwritten signature]
Lic. Panny Ventosi
SUB DIRECTOR FORM. G.

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE:

DIRECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA I.E I.E.N°5151 "SAN JUAN BOSCO"

HACE CONSTAR:

Que el señor FRANCISCO INOCENTE FLORES JAMANCA, identificado con DNI N° 08335009, estudiante de la Universidad César Vallejo , del programa de Maestría en Gestión Pública, ha desarrollado su trabajo de investigación en la Institución Educativa que me honro en dirigir, en el nivel de secundaria, habiendo aplicado sus instrumentos de investigación para su tesis: "Gestión de procesos en la gestión del conocimiento en las instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla callao-2017" .

Se expide la presente a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Callao, 15 de Agosto del 2017

Atentamente




Mg. Nancy Mérida Zavala
DIRECTORA DE LA I.E. N° 5151

Anexo 6: Artículo científico

Título

Gestión de procesos y la gestión del conocimiento en las instituciones educativas de la red 4 de Ventanilla Callao-2017.

Autor

Br. Francisco Inocente Flores Jamanca

Correo electrónico: Ffj_180963@hotmail.com

Resumen

El estudio consistió en determinar la relación directa entre gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la Red 4 de Ventanilla Callao-2017, el resultado de la investigación demostró la relación entre las variables señaladas al hallarse una correlación moderada positiva (Rho de Spearman = 0.675), siendo el p valor significativo ($p = 0.000 < 0.05$).

Palabras clave: Gestión de procesos, gestión del conocimiento, creación del conocimiento, compartir conocimiento, aplicar conocimiento.

Abstract

The study consisted in determining the direct relationship between process management and knowledge management in the secondary education five institutions of Ventanilla Callao-2017 Network 4, the result of the research showed the relationship between the variables indicated by a moderate< correlation Positive (Spearman's Rho = 0.675), p being significant ($p = 0.000 < 0.05$).

Key words: Process management, knowledge management, knowledge creation, knowledge sharing, knowledge application.

Introducción

Las organizaciones del siglo XXI están elevando su interés en la Gestión de las organizaciones, de allí el interés por la gestión por procesos, esto es procesos

estratégicos, procesos operativos y procesos de soporte de la organización en general, que en el plano educativo estos tres procesos adquieren una denominación peculiar: dirección y liderazgo, desarrollo pedagógico y convivencia escolar y soporte al funcionamiento de la institución educativa; de la misma manera la Gestión del Conocimiento (GC) ha ido adquiriendo relevancia dentro de la organización al formar parte explícita de la estrategia de utilizar los recursos intangibles para lograr ventajas competitivas, sustentada en principios que sostienen que el conocimiento se considera ahora como un activo de elevado valor económico, es decir un nuevo recurso estratégico para elevar la productividad, y un factor de estabilidad en un entorno competitivo dinámico. En buena cuenta, ha dado paso al surgimiento de un nuevo modelo económico basado en el conocimiento, en el que éste tiene un claro valor diferenciador aportando ventajas competitivas gracias a su gestión.

En el plano de antecedentes ligados con la temática propuesta, llevó a considerar a Garcés (2014) cuyo estudio la temática de gestión del conocimiento para la competitividad de pymes de Colombia; Hernández, Marulanda y López (2014); Avilés (2012), Donadello (2011) todos ligados con la gestión del conocimiento. Mientras en el plano nacional y local, cabe destacar las investigaciones de Carranza, Valverde y Vera (2016), Talledo (2013) Carranza (2012), Mejía (2012) Cáceres (2011) ligado también con la gestión del conocimiento. Estos antecedentes permiten destacar en el marco teórico, la gestión por procesos, dado que en el marco del ámbito de las instituciones educativas existen tres procesos identificados, que en el presente trabajo se consideró como dimensiones: El proceso estratégico de dirección y liderazgo, el proceso operativo de desarrollo pedagógico y convivencia escolar y el proceso de soporte identificado con el soporte al funcionamiento de la institución educativa, para el cual se ha tomado en consideración el aporte teórico de Bravo (2010) y el Ministerio de Educación (2016); en tanto en la gestión del conocimiento, se tomó en consideración el aporte teórico de Nonaka y Takeuchi (1999) y sus dimensiones claves: crear conocimiento, compartir conocimiento, y aplicar conocimiento.

Método

El presente estudio se inscribe en el paradigma positivista, mientras el enfoque es cuantitativo y, el tipo de investigación básica (Cegarra, 2012, p. 42). En cuanto al método utilizado fue el método no experimental teniendo como eje central el método hipotético deductivo. Este método, es el camino que permite al investigador desarrollar su actividad científica en base a la observación del fenómeno, formulación de hipótesis y su respectiva falsación, es decir el contraste de hipótesis para obtener deducciones válidas. Mientras el diseño de la investigación es transeccional descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 132 docentes de ambos sexos del nivel de educación secundaria, mientras la muestra fue censal. En la recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Siendo el cuestionario de gestión de procesos una adaptación del Ministerio de Educación (2016), mientras el cuestionario de gestión del conocimiento fue una adaptación del Nonaka y Takeuchi (1999). Asimismo, se recurrió a la validez de contenido de los instrumentos y la confiabilidad empleada fue el coeficiente Alfa de Cronbach para respuestas politómicas o escala tipo Likert. Y para el análisis de datos, se emplearon estadísticos descriptivos e inferenciales (Rho de Spearman) por la naturaleza no paramétrica de los datos.

Resultados

Tabla 1

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: gestión de procesos y gestión del conocimiento

			Gestión de procesos	Gestión del conocimiento
Rho de Spearman	Gestión de procesos	Coeficiente de correlación	1.000	.686**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	132	132
	Gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación	.686**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	132	132

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

El resultado del análisis estadístico da cuenta de una relación $Rho = 0.686$ entre las variables: gestión de procesos y gestión del conocimiento. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y además refleja

una magnitud moderada, al obtenerse un valor $p=0.000$ que indica la correlación es significativa en el nivel 0.01, es decir menor a 0.05. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 2

Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión dirección y liderazgo de la gestión de procesos y gestión del conocimiento.

			Dirección y liderazgo	Gestión del conocimiento
Rho de Spearman	Dirección y liderazgo	Coeficiente de correlación	1.000	.631**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	132	132
	Gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación	.631**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	132	132

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

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $Rho = 0.631$ entre las variables: dimensión dirección y liderazgo de la gestión de procesos. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y además refleja una magnitud moderada, al obtenerse un valor $p=0.000$ que indica la correlación es significativa en el nivel 0.01, es decir menor a 0.05. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 3

Coeficiente de correlación de Spearman de la dimensión desarrollo pedagógico y convivencia escolar de la gestión de procesos y gestión del conocimiento.

			Desarrollo pedagógico y convivencia escolar	Gestión del conocimiento
Rho de Spearman	Desarrollo pedagógico y convivencia escolar	Coeficiente de correlación	1.000	.673**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	132	132
	Gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación	.673**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	132	132

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

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $Rho = 0.673$ entre las variables: dimensión dirección y liderazgo de la gestión de procesos. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y además refleja una magnitud moderada, al obtenerse un valor $p=0.000$

que indica la correlación es significativa en el nivel 0.01, es decir menor a 0.05. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 4

Coefficiente de correlación de Spearman de la dimensión soporte al funcionamiento de la IE de la gestión de procesos y gestión del conocimiento

			Soporte al funcionamiento de la IE	Gestión del conocimiento de la IE
Rho de Spearman	Soporte al funcionamiento de la IE	Coeficiente de correlación	1.000	.573**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	132	132
	Gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación	.573**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	132	132

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

Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $Rho = 0.573$ entre las variables: soporte al funcionamiento de la IE de la gestión de procesos. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y además refleja como magnitud una correlación moderada, al obtenerse un valor $p = 0.000$ que indica la correlación es significativa en el nivel 0.01, es decir menor a 0.05. Por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Discusión

De acuerdo con la formulación de la hipótesis general se demostró la existencia de relación positiva y significativa entre la gestión de procesos y gestión del conocimiento, siendo el resultado obtenido ($Rho = .686$, $p = .000 < .05$) dando lugar a una correlación alta, tal como lo demostró Garcés (2014) en un estudio sobre las dimensiones relativas a la gestión del conocimiento y el discurrir de los procesos de desarrollo local comunitario, se halló que la gestión del conocimiento constituye un proceso social que depende para su efectividad, de una interpretación pertinente adecuada a las características socioculturales de cada lugar. En esta misma línea se ubica también Avilés (2012) cuando sostiene que se hace crítica la necesidad de generar, preservar y administrar el conocimiento; por estas razones es necesario dar paso a mejores iniciativas económicas, sociales, políticas y culturales que permitan al mismo tiempo preservar tanto la

cultura, como los estilos y valores, accedan también aprovechar las oportunidades actuales y futuras. En cambio Donadello (2011) argumentó a partir de los resultados obtenidos de la investigación centrados en los conceptos de calidad en la gestión, innovación y gestión del conocimiento, que el discurso de la Directora es claro y distinto al de sus compañeros, reflejándose tanto en el grupo de discusión del equipo directivo, del cual formó parte ella misma, así como en el del profesorado. De manera que del análisis comparativo efectuado por la tesista en referencia a la valoración equipo directivo vs profesorado, y en particular referente a las impresiones sobre calidad, innovación y gestión del conocimiento aplicado en la educación, se comprobaron diferencias de percepción. En tanto Carranza, Valverde y Vera (2016) encontraron que la normatividad vigente, provenientes de la SGP PCM, el MINEDU y el MINDEF, imponen a las instituciones educativas de las Fuerzas Armadas, como es el caso de la EMCH CFB, la implementación del modelo de gestión enfocada en procesos. Esto quiere decir que se da un valor importante al enfoque de gestión por procesos para sistematizar los nuevos conocimientos que estén a la altura de las circunstancias y se conviertan en buenas prácticas. Una idea similar manifiesta Talledo (2013) al sostener que la gestión del conocimiento representa un sistema estructurado que permite dar respuestas a las nuevas situaciones que plantea el entorno global, y tiene que ver con la forma flexible de administración de los datos que recibe la organización del público, comunidades de aprendizaje, trabajadores y directivos, así como su procesamiento y generalización para todo el ámbito de la organización, pasando a constituirse en buenas prácticas que se enriquecen con la experiencia de los trabajadores y la cultura organizacional, donde las tecnologías de la información y comunicación permite acelerar los procesos de gestión y asimilación de buenas prácticas.

Conclusiones

El resultado del análisis estadístico da cuenta de la relación positiva entre gestión de proceso y gestión del conocimiento, al obtenerse un coeficiente de correlación no paramétrico ($Rho = 0.686$, $p = 0.000 < 0.05$). Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es moderada. Además el valor $p = 0.000$ es menor a 0.05 lo que permite señalar que la relación es significativa, e indicar que

a un nivel alto de gestión de procesos, será también alto la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de secundaria de la red 4 de Ventanilla Callao-2017.

Referencias bibliográficas

- Avilés, A. (2012). *Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para desarrollar competencias investigativas en la educación media y superior en Guayaquil*. En Revista Científica Ciencia y Tecnología Vol. 1, Núm. 3 Abril – Septiembre (2012). Recuperado de <http://www.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/41/34>
- Bravo, J. (2013). *Gestión de procesos* (5ª edición). Santiago de Chile: Evolución.
- Cáceres, M. (2011). Modelo de gestión del conocimiento estratégico para la facultad de ingeniería y arquitectura de la Universidad de San Martín de Porres (Artículo Científico) Facultad de Ingeniería y Arquitectura. En Revista Cultura: Lima (Perú) 25: 307-322, 2011. Recuperado de http://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_25_1_modelo-de-gestion-del-conocimiento-estrategico-para-la-facultad-de-ingenieria-y-arquitectura-de-la-universidad-de-san-martin-de-porres.pdf
- Carranza, V. (2012). *La Gestión del Conocimiento en el Perú: El caso de la ciencia, la tecnología y la Innovación* (Tesis de Maestría). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2743>
- Carranza, L., Valverde, J. y Vera, J. (2016). *Implementación de la gestión por procesos en la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi (EMCH CFB)* (Tesis de Maestría). Universidad del Pacífico, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1137/Luis_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Donadello, B. (2011). *El Director en los Centros de Educación Primaria: Gestión del conocimiento, gestión de competencias, liderazgo e impacto en la calidad educativa de centro. Estudio de caso de un CRA* (Tesis de doctorado). Universidad de Zaragoza, Zaragoza, España. Recuperado de <https://zaguan.unizar.es/record/5745/files/TESIS-2011-026.pdf>
- Garcés, r. (2014). *Las dimensiones de la gestión del conocimiento y los procesos de desarrollo local comunitario* (Artículo científico). En Acta Universitaria Vol. 24 No. 1 Enero-Febrero 2014, pp. 60 – 68. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/271722994_Dimensions_of_knowledge_management_and_local_community_development_processes.
- Hernández, Albeiro, Marulanda, Carlos E, & López, Marcelo. (2014). análisis de capacidades de gestión del conocimiento para la competitividad de PYMES en Colombia. *Información tecnológica*, 25(2), 111-122. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642014000200013> Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642014000200013
- Mejía, M. (2012). Modelo de gestión del conocimiento para las MIPYMES de la industria del software en Perú. En FAEDPYME International Review – FIR Vol. 1, Nº. 1, 2012, págs. 11-26. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4834615>
- Nonaka, I y Takeuchi (1999). *La organización creadora del conocimiento*. D.F., México: Oxford University Press.
- Real Academia Española (2017). *Diccionario de la lengua española*. Madrid: RAE. Recuperado de <http://dle.rae.es/>
- Talledo, M. (2013). *Modelo de gestión del conocimiento para la planificación estratégica en los ministerios y gobiernos regionales en el Perú* (Tesis de Maestría) Piura, Perú: Universidad de Piura. Recuperado de

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1846/MAS_DET_016.pdf?sequence=1

Tarí Guilló, J., & García Fernández, M. (2009). Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 15 (3), 139-152. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=274120375008>.

Reconocimientos.

Expreso mi reconocimiento a los docentes y directivos de las instituciones educativas del distrito de Mi Perú, quienes participaron en la materialización del presente estudio y a todos los profesionales que de una u otra forma contribuyeron con sus sugerencias para el desarrollo de la investigación, y el reconocimiento a mi asesor de tesis y revisor por sus sugerencias para la mejora del presente estudio.

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don Francisco Inocente Flores Jamanca cuyo título es: "Gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de la red 4 de ventanilla Callao, 2017"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ..14... (número) ..Catone.....(letras).

Lima, San Juan de Lurigancho 12 de Julio del 2018



.....

PRESIDENTE

..P.P. 

.....

SECRETARIO

..P.P. 

.....

VOCAL

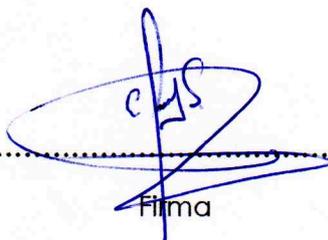
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Yo, Leonidas Eduardo Pando Sussoni docente de la Facultad Gestión Pública y Escuela Profesional Maestrías Empresariales de la Universidad César Vallejo Lima-Este, revisor de la tesis titulada:

"Gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de la red 4 de ventanilla Callao, 2017", del estudiante Francisco Inocente Flores Jamanca, constato que la investigación tiene un índice de similitud de ²³.....% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima 12 de Julio de 2018



.....
Firma

Leonidas Eduardo Pando Sussoni

DNI: 09600489.....

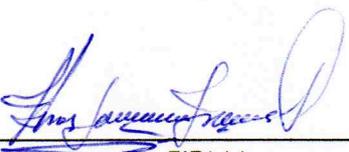
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 12-09-2017
Página : 1 de 1

Yo Francisco Inocente Flores Jamanca, identificado con DNI N° 08335009 egresado de la Escuela Profesional de Maestrías Empresariales de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión de procesos y la gestión del conocimiento en tres instituciones educativas de la red 4 de ventanilla Callao, 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33



FIRMA

Francisco Inocente Flores Jamanca
DNI: 08335009
FECHA: Lima 12 de Julio del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de procesos en la gestión del conocimiento en las instituciones educativas de la red 4 de Ventanilla Callao-2017.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Francisco Inocente Flores Jamanca

Resumen de coincidencias

23 %

1	docplayer.es Fuente de Internet	2 %
2	www.scielo.org.ve Fuente de Internet	1 %
3	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	1 %
4	documents.mx Fuente de Internet	1 %
5	zagan.unizar.es Fuente de Internet	1 %
6	www.scribd.com Fuente de Internet	1 %
7	www.acuedi.org Fuente de Internet	1 %


Dr. Leonidas E. Pando Susson
DOCENTE POSGRADO UCV