



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión del Conocimiento y los Trámites
Administrativos en la Municipalidad Distrital de
Marangani, Sicuani, Cusco – 2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTION PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Vicencio Centeno, Edith

ASESOR:

Dr. Enriquez Romero, Edgar

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2017

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Verastegui Gibaja, Oscar David
Presidente

Mg. Zamalloa Bendezu, Edgar Rolando.
Secretario

Dr. Enríquez Romero, Edgar
Vocal

DEDICATORIA

A **Dios**, dame la fuerza y valor necesario para lograr este peldaño más de mi vida, concediéndome salud, humildad para superar todas las adversidades.

A mi madre, con su muestra de perseverancia ha inculcado en mí, el no rendirme fácilmente aconsejándome en todo momento, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi padre, por apoyarme en mi carrera brindándome valores y confianza durante mi formación profesional, afrontando los retos que se presentaron.

A mis hermanos **John, Richard y Lisseth**, que siempre me han motivado y han estado pendientes de mi crecimiento y superación, con quienes compartí muchos momentos felices y momentos tristes los cuales superamos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo (UCV), por extender las fronteras del conocimiento accediendo a mi formación magistral y por su valiosa contribución al desarrollo y acreditación de la educación universal.

A la Municipalidad Distrital de Marangani, por la oportunidad y facilidades proporcionadas para la investigación, en sus autoridades del Señor alcalde M.V.Z. Mauro Ccallo Laucata, y trabajadores municipales quienes sin exigir nada a cambio han participado y colaborado de manera altruista y desprendida en la aplicación de los instrumentos de la investigación Magistral.

Al Dr. Enríquez Romero, Edgar; asesor del presente trabajo y comentarios rigurosos que han asistido de manera significativa a optimizar la excelencia y publicación de la presente Tesis.

PRESENTACIÓN

Respetables señores miembros del Jurado;

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, expongo ante ustedes la Tesis titulada “Gestión del Conocimiento y Trámites Administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani, Sicuani, Cusco - 2017”, en donde se llegó a determinar e identificar la correlación de gestión del conocimiento y trámites administrativos de los trabajadores Municipales de Distrito de Marangani; para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

Convencidos de cumplir con los requisitos de aprobación.

AUTORA

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES.	
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN JURADA	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática.	13
1.2 Trabajos Previos.	16
1.3 Teorías Relacionadas al Tema.	49
1.4 Formulación del Problema.	66
1.5 Justificación del Estudio.	66
1.6 Hipótesis.	67
1.7 Objetivos.	68
II. MÉTODO	69
2.1 Diseño de Investigación.	69
2.2 Variables, Operacionalización.	69
2.3 Población y muestra.	73
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.	74
2.5 Métodos de Análisis de Datos.	78
2.6 Aspectos Éticos.	78
III. RESULTADOS	80
3.1 Descripción.	80
3.2 Presentación de los Resultados Variable Gestion del Conocimiento.	81
3.3 Resumen de la Variable Gestion del Conocimiento.	88
3.4 Presentación de los Resultados Variable Tramites Administrativos.	89
3.5 Resumen de la Variable Tramites Administrativos.	94

3.6 Prueba de Hipótesis	96
IV. DISCUSIÓN	101
V. CONCLUSIONES	105
VI. SUGERENCIAS	107
VII. REFERENCIAS	108
ANEXOS	110

RESUMEN

La presente investigación tiene como Título “Gestión del Conocimiento y Trámites Administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani, Sicuani, Cusco -2017”, siendo el objetivo principal identificar la correlación de gestión del conocimiento y trámites administrativos de la Municipalidad Distrital de Marangani.

Presenta un tipo de investigación que se enmarca es el cuantitativo, el nivel de investigación es básico descriptivo y diseño no experimental correlacional donde se busca relacionar las dos variables gestión del conocimiento y trámites administrativos, el tipo de muestreo que se empleó para el presente trabajo de investigación es el no probabilístico, tomando en cuenta 70 profesionales del Municipio Distrital de Marangani, del mismo modo se aplicó dos cuestionarios para las dos variables, para la variable gestión del conocimiento con 21 items para la variable tramites administrativos con 25 items, dicho instrumento fue validado por juicio de expertos y estadísticamente para medir la consistencia interna a través del alfa de Cronbach que nos arrojó (0.8), para la primera variable se aplicó la escala: muy favorable, favorable, desfavorable, muy desfavorable; para la segunda variable se aplicó la escala: muy bueno, bueno, regular, pésimo; de acuerdo a las dimensiones: Adquisición de la información, diseminación de la información, interpretación compartida, almacenamiento de la información, transferencia del conocimiento, trabajo en equipo, compromiso con el conocimiento, finalidad, medios de producción, personal, organización.

Los resultados obtenidos son que se llegó a la conclusión de que la gestión del conocimiento es favorable, en los servidores públicos de la Municipalidad distrital de Marangani, del Cusco, esto porque la tabla N° 10 muestra que el 58,6% de los trabajadores encuestados opto por la alternativa favorable, el 35,7% marco la alternativa desfavorable y sólo el 5,7% marco muy desfavorable. Mediante la estadística inferencial y la utilización del coeficiente de correlación Tau b de Kendall se llegó a la conclusión de que existe una relación Alta y significativa entre la gestión del conocimiento y los trámites administrativos en la Municipalidad

Distrital de Marangani del Cusco esto demostrado en la tabla N° 16 en donde el coeficiente fue de 0,774 (alta correlación) y que el alfa): $\alpha = 5\%$ (0,05) es mayor al p-valor encontrado, ósea que $0,000 < 0.05$ (significativo).

Palabras Clave: Gestión del Conocimiento, Trámites Administrativos

ABSTRACT

This research is entitled "Management of knowledge and administrative procedures in the district municipality of Marangani, Sicuani, Cusco-2017", being the main objective to identify the correlation of knowledge management and procedures Administration of the District Municipality of Marangani.

It presents a type of research that is framed is quantitative, the level of research is basic descriptive and nonexperimental correlational design where you want to relate the two variables management of knowledge and administrative procedures, the type of Sampling used for this research work is the non-probabilistic, taking into account 70 professionals of the district municipality of Marangani, in the same way two questionnaires were applied for the two variables, for the variable management of Knowledge with 21 items for the variable administrative procedures with 25 items, this instrument was validated by expert judgement and statistically to measure the internal consistency through the alfa of Cronbach that we threw (0.8), for the first variable is Applied scale: Very favorable, favorable, unfavorably, very unfavorably; For the second variable the scale was applied: very good, good, regular, lousy; According to the Dimensions: information acquisition, dissemination of information, shared interpretation, information storage, knowledge transfer, teamwork, commitment to knowledge, purpose, means of Production, staff, organization.

The results obtained are that it came to the conclusion that the management of knowledge is favorable, in the public servants of the district municipality of Marangani, of the Cusco, this because the table N° 10 shows that 58.6% of the workers surveyed opto By the favorable alternative, the 35.7% frame the unfavourable alternative and only the 5.7% frame very unfavorably. Through inferential statistics and the utilization of Kendall's Tau b correlation coefficient, it was concluded that there is a high and meaningful relationship between knowledge management and administrative procedures in the district municipality of Marangani of Cusco this showed in the table N° 16 where the coefficient was of

0.774 (high correlation) and that the Alpha): $\alpha = 5\%$ (0.05) is greater than the found P-value, hence that $0.000 < 0.05$ (significant).

Keywords: knowledge management, administrative procedures

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.

Existen varios elementos que tienden a influir de modo significativo en la gestión municipal eficiente de los trabajadores y funcionarios de la Municipalidad Distrital de Marangani siendo un de ellas la falta de una gestión del conocimiento y los trámites administrativos a esto se suma la sobrecarga de personal y la falta vacantes para laborar. El conseguir una vacante laboral, más aún si este puesto es importante y de confianza, el cual conlleva un tiempo de adecuarse a la forma de trabajo durante el cual el personal nombrado y contratado debe aprender a desenvolverse, cumplir debidamente los roles propios de su puesto laboral, y asimismo tiempo necesario poder adaptarse al entorno laboral de la Municipalidad (por ejemplo, familiarizarse con los tiempos que tardan los procedimientos de los diferentes sistemas administrativos). La contratación de personal a diferencia del personal que ya labora en la Municipalidad, dificulta dicha inducción, estando dificultada se intensificara si el personal contratado cambia de trabajo en unos cuantos meses.

La alta volatilidad de los servidores y funcionarios contratados de la Municipalidad de Marangani, tiende a afectar la capacidad de realizar adecuadamente sus funciones ello a consecuencia de la falta de permanencia en un determinado puesto laboral, que permitiría la adquisición del conocimiento adecuado, como se puede notar en el día a día laboral, “Se realizan contrataciones de personal se están cortos periodos de tiempo, dejando una vacío para que posteriormente ingreso un nuevo personal. Lo que conlleva a volver a iniciar la inducción por otro periodo de tiempo hasta que ingrese al sistema. Generando ello problemas”.

Otra problemática incluso va más allá, donde el intercambio de funciones y áreas de trabajo, logran afectar similarmente en el desempeño de los servidores y funcionarios municipales así como los trámites administrativos. Si bien las personas que trabajan por un periodo considerable en una

determinada Gerencia, Oficina, Area; los cuales tiene un conocimiento de los periodos y modo como funciona determinada municipalidad, en varias ocasiones no cuentan con el necesario conocimiento para ser rotado a otra oficina, dejando incluso tramites no concluidos, así la persona que ingrese no realizara adecuadamente sus funciones como la que tiene el conocimiento de dichos tramites, la gran parte de las ocasiones cuando se desarrolla dichas rotaciones no llegan a ser positivas, ello se debe que al poseer una nivel de conocimiento adquirido en la función desempeñada y se la designa a otra, ese nivel de conocimiento que se estaba generando simplemente se interrumpe, de modo que el ingresante nuevo vuelve a iniciar el proceso generando ello un retraso innecesario.

Se entiende que muchas veces las gerencias importantes de las municipalidades necesiten a personas de confianza del alcalde, se debe considerar cual es el costo de oportunidad que se da debido a dichos cambios, y ello todavía se da en puestos cruciales para la gestión municipal. La designación de personal nuevo conlleva a costos (de tiempo, de conocimiento y económicos). Por ello se debe buscar métodos o modelos eficientes para transmitir el conocimiento de manera adecuada para las vacantes, asimismo realizar un adecuado manejo de las personas que laboraran en la municipalidad.

El manejo adecuado de la información por parte del personal en el ámbito público, muchas veces tiende hacer complejo y de forma especial en aquellas municipalidades con una realidad diferente, haciendo que el reto de mejorar la calidad en la gestión pública tenga una gran dificultad en lograrla, si no se implementa adecuadamente una gestión del conocimiento en la entidad pública, lo que este considerado por la entidad organizada y el normal funcionamiento del Estado en sus tres niveles, con todo lo complejo y diverso que ello implica. De igual manera con el planteamiento de una descentralización no se podría dejar de gestionar para el desarrollo de la gestión pública.

Complementariamente, se debe promover la gestión del conocimiento en las entidades públicas, ello contribuirá con minimizar los problemas que se dan

en los trámites administrativos internos y externos mejorando sustancialmente en el desarrollo adecuado de la gestión en el ámbito nacional. Asimismo se debe volver a plantear la una política nacional de manejo de información que contribuya con los procesos, agilizándolos y reducir de este modo los tiempos para las actividades que requieren ser atendidas con urgencia, incentivando al personal que labore a comprometerse con el logro de los objetivos trazados por la gestión en el contexto nacional.

La utilización todavía de los sistemas administrativos ya caducos, en la gran mayoría de los escenarios son improvisados sin una fuente científica, generando falta de eficiencia y mal uso de los pocos recursos con los que se cuenta.

La carencia de una formalización en la gestión del servicio público municipal, el cual no se encuentra acorde a la actualidad internacional y global, para poder atender de forma adecuada a la población de su jurisdicción.

La falta de experiencia e incidir en el área profesional de los servidores y funcionario municipal, quienes normalmente llegan a la administración municipal sin una previa experiencia o formación adecuada, los mismos que no cuentan con conocimientos técnicos requeridos, asimismo no con una ética de servicio público. La falta de una preparación previa en los roles municipales es parte de la realidad nacional.

La carencia de un sistema de planeamiento dentro de una municipalidad que pueda proporcionar una visión de desarrollo urbano municipal pudiendo ser está a un mediano o largo plazo.

La carencia de herramientas de gestión para incluir en una visión integrada del progreso en el ámbito local, permitiendo generar a la municipalidad como un ente promoviendo el progreso, proyectándose de manera regional, con varios componentes y contando con recursos así como otros aspectos que complementan lo que genera una competitividad, entre varias regiones del país. Es este contexto, existe veracidad de la presencia y grado de dificultad

de dicha problemática en el contexto municipal, la cual proviene de datos estadísticos, censos, encuestas, estudios, entre otros.

1.2 Trabajos Previos.

Hoy los Municipios ofrecen sus servicios a los ciudadanos, pero muchas veces no lo hacen de manera eficiente descuidando a sus trabajadores administrativos municipales, al no brindarles una capacitación constante por lo que desconocen muchas veces su función indispensable que cumplen en la gestión municipal eficiente, siendo indispensable actualizar e innovar sus conocimientos, capacidades para brindar una buena atención al ciudadano, haciendo de esta manera su labor más agradable y satisfactoria.

Los municipios que cuentan con el desarrollo de gestión del conocimiento, desarrollan de manera eficiente, eficaz e innovadora su gestión, dichas municipalidades disponen un presupuesto para potenciar el capital humano con el que disponen de modo que estos se encuentren motivados y comprometidos con la institución en la que trabajan, asimismo brinden un servicio de calidad al ciudadano.

Según, Lopez - Mariño , (2010) ,en la investigación “Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa: de la administración de empresas a la gestión de organizaciones”, el desarrollo de la disciplina administrativa ha llevado a entender más a fondo sobre la manera como se desarrolla la acción de quien gestiona (funcionario), Asimismo se ha hecho interrogantes sobre la finalidad, haciendo la interrogante sobre el direccionamiento de la gestión. El mencionado desarrollo se ha evidenciado durante este último siglo, no solamente lo referido a la producción de nuevas herramientas, imprescindibles para el proceso de la gestión, Asimismo en el proceso de consolidar la base teórica propia. En estos tiempos la Gestión de Organizaciones comprende entender como ha sido la evolución en la disciplina Administrativa y así obtener una dirección idónea y así comprender aquellos retos del entorno. En un medio que se encuentra en constante cambio, las administraciones

realizadas tradicionalmente con ausencia en contribuir a las expectativas que se tiene de las organizaciones en estos tiempos. Debe entenderse a la mayoría de las organizaciones como algo complejo compuestas por subsistemas o áreas operativas, así como de finanzas, recursos humanos, mercadeo, producción estando estas interrelacionadas, así tornándose las mismas en una perspectiva necesaria para su entendimiento así como su inclusión.

Partiendo de la perspectiva de la complejidad, es importante reiterar que la mayoría de las organizaciones están caracterizadas por la falta de equilibrio, aquellas sociedades verticales así como aquellas funciones sobresalientes, así necesariamente esto llevara a una planificación en base a estas consideraciones, pudiendo nombrarse como una gestión no fácil. Consecuentemente, así la gestión en las organizaciones será direccionar a la mejor propuesta que contribuya solucionar aquellos retos que lleve consigo reconocer lo complejo que puede ser dicho fenómeno organizacional. En cierta forma, dicha perspectiva contribuye a incrementar la creatividad y generación así tomando estos elementos se mejorara la visión de la organización para que así esta pueda pasar de un estado previsto a un generado, de este modo respondiendo a un diseño preestablecido así también dándole lugar a aquellos que no esté planificado

El promotor de las organizaciones en estos tiempos, tiene que considerar que es generado a partir de un ambiente nuevo que las organizaciones se enfrentan, No brinda valoración adecuada a dichas definiciones de nivel, estabilidad monitoreo constante a comparación los que no tienen orden, falta de concordancia, falta de estabilidad, comunicación como base de estrategias creativas, promoviendo una auto organización espontánea. Para lo cual, en un ambiente que carece de estabilidad y es fácilmente deducible, encontrándose este en un estado de constante cambio no pudiendo anticiparse, tornándose a su vez con una dificultad de poder planificar, ordenar, monitorear, razón por que los promotores tienen que entender que la forma tradicional de la Administración va quedando inutilizadas y desfasadas.

Por lo tanto, para la buena comprensión de lo complejo que es la Gestión de las organizaciones, comprende al cambiante ambiente de socializaciones: asimismo dándose prosperas interrelaciones de los directivos y trabajadores sobre el conocimiento; siendo dichas relaciones de calidad entre los que reciben el servicio y los promueven dicho servicio; nuevas relaciones de calidad para la satisfacción de las necesidades de la población a la que se brinda el servicio; propiciándose así una interrelación entre el pasado con el futuro. A partir de este punto de vista se observa que se mejora generación tanto mecánica como de reducción, del mismo modo la visión parcial y funcional, de este modo contribuirá a estructurar respuestas oportunas al fenómeno organizacional.

Asimismo Rodríguez, (2004) menciona en la investigación "Gobierno electrónico: hacia la, modernización y transparencia, de la gestión pública" para que se logre incorporar a todos, en un mediano plazo, los ciudadanos deben estar adecuadamente inmersos en los temas tratados y trabajen de acuerdo a ello; aportando mediante sus opiniones numerosas y activas, como estabilizar y mejorar ese proceso democrático, evidenciando su viabilidad inmejorable sobre el desarrollo de la controversia por medio de la red.

La innovación de los medios de comunicación propone una alternativa nunca antes imaginada, para lograr evitar la saturación de las redes en un gobierno interconectado para visualizarlo como autosuficiente. Se tiene la visión que en un corto tiempo la sociedad se encontrara interconectada lo que promoverá la integración, el éxito de dicha integración va depender de la importancia que se le dé, al interconexión en interrelación. Así lo verdadero se da en un ambiente que es parte de los procesos que conllevan a una modernización de los gobiernos, debido a estos, luego de la transmisión televisiva de largos debates, la población podrá optar por una oportunidad de visualizar de manera amplia los aspectos tanto positivos como los negativos de aquellos quienes desean ser representados. De este modo, las reuniones ávicas electrónicas darán como la respuesta a hacer realidad el anhelo de cambiar los medios que representan un medio directo de poder

tomar una decisión adecuada. De este modo, siempre que se evidencie algunos cuestionamientos de la necesidad de contar con las TICS para utilizarlo en beneficio de la población, esto por tratarse de una característica netamente cualitativa de la participación, de este modo se hace algo usual el origen de la deliberación democrática, impidiendo innovar la capacidad argumentativa.

La concepción que se tiene de la tecnología muchas veces no es positiva esto se debe a que muchas veces se piensa que puede ser nociva , esto debido a que los usuarios que no tiene un conocimiento muy amplio de su utilidad .

Se puede afirmar que no existen procedimientos representativos de brindar servicios públicos de manera transparente y sin rastros de corrupción, siendo algunas de estas validas de este modo dicho proceso de cambio continúe.

Proponiéndose así la creación y producción de medios que brinden un ingreso claro y fácil para aquellas necesidades de la población, con la finalidad de propiciar un acercamiento. Así se obtendría la posibilidad de lograr trámites en menos tiempo y coberturando incluso en el tiempo que pueda disponer la población, adecuándose así a la disponibilidad de lo mismos esto a través de la red. Para ello tener una base de datos estándar podría reducir posibles duplicaciones no necesarias de las mismas y falta adecuada de actualización.

En la Conferencia Internacional sobre Gobierno Electrónico de abril de 2002 ya lo ha indicado, teniendo el respaldo de las Naciones Unidas, el desarrollo y la utilización de TICS en las actividades cotidianas gubernamentales contribuirá a una adecuada gestión de los gobiernos por la habilidad a realizarla que estas tienen, aumentar la garantía a los inversionistas, socios comerciales y donantes y así poder ganarse la confianza por parte de la totalidad del público .esto dependerá de la estabilidad que logren todos los implicados sobre todo la administración y el público.

Tomando la investigación de Morales, Barreda Rodriguez, Romero, Tavera et al. , (2014), "Modelo de gestión de la innovación para los gobiernos

locales del Perú”; Basándose de acuerdo al análisis realizado hasta dicho momento el cual ayuda a gestionar un plan de para generar el cambio innovador en los gobiernos locales del Perú. El plan planteado son tomados en cuenta las características tanto técnicos como políticos de modo progresivo, permitiendo así una adecuada comprensión así garantizar una continua utilidad y permanencia, por medio del monitoreo y calificando la eficacia de lo sugerencia planteada.

La definición de cambio innovador en los gobiernos locales se diferencia por la contribución al área pública y por el aporte a la mejora del entorno. A consecuencia una búsqueda de información científica, así como la comprensión de las estrategias desarrolladas tanto del ámbito nacional como internacionales, de este modo se conocieron los siguientes integrantes como componentes importantes del desarrollo de gestionar y poder innovar, así se puede mencionar a los incentivos, los participantes, los medios, las asociaciones, la población y la renovación cultural.

Asimismo lograron identificarse, algunas propuestas en la que se fundamentan el desarrollo de gestionar para poder innovar, siendo estos: gestión del conocimiento, algunos elementos que incentivan a innovar, y así como la capacidad de adaptarse al medio y el entorno cultural. A causa del previo estudio de la teoría y realizando un análisis de experiencias tanto nacionales e internacionales se logró conocer los siguientes: generación de propuesta, selección de propuesta, desarrollo de la misma, utilización, mantenimiento, y monitoreo y análisis; y cuatro etapas: creación de propuesta, monitoreo, selección, incorporación.

Se puede mencionar como aquella características para generar así como innovar en los gobiernos siendo uno de ellos local son las normas que rigen a estas que comprenden al rol de los trabajadores jurídicos basándose en las normas, que dichas normas ponen límites para poder probar otras maneras de gestionar así como satisfacción de necesidades en el gobierno local; no estando estas normadas, motivando la mantención de lo ya está propuesto ello debido al miedo a la sanción que pueda imponer el ente de

supervisión del gobierno; ello limita la generación y promover que los gobiernos como el local puedan innovar.

La propuesta de un plan innovar en la gestión en los gobierno como el local genera un cambio drástico con lo convencional o lo usual, así referente a la evaluación del gobierno local por medio de la capacidad de adaptación de la cultura que propicia la flexibilidad necesaria para aplicarse en cualquier municipio, así pudiendo ser esta en las áreas pudiendo ser esta rural como fronteriza, porque esta identifica aquella variedad identificación cultural incluyéndolas en las creación, estructura y utilización de una sugerencia innovadora.

Una característica importante de la propuesta de un plan de gestionar la innovación siendo esta la presentación de un proceso continuo que apoya una información adecuada, logra crear, seleccionar así diferenciar aquellas sugerencias de innovación así las soluciones adecuadas a los requerimientos de los ciudadanos por medio de la generación de proyectos, programas o unidades orgánicas, partiendo de una supervisión de los mínimos medios adecuados que el gobierno como es el local dispone según los roles, las funciones las responsabilidades a las cuales se encuentran sometidas los trabajadores municipales

Según J.C. Rodriguez (1982), en la investigación "Experiencia Argentina en organización y métodos para el mejoramiento de la administración pública" El informativo de Racionalización Administrativa, una publicación de forma mensual, es necesaria dicha mención por la importancia relevante que esta tiene, al igual que la Administración. Asimismo se debe de mencionar de acuerdo a su contribución en desarrollar una alternativa adecuada, siendo todos estos trabajos y cátedras no valorados adecuados incluso no tomados con la importancia requerida de las personas así como la resistencia de los hechos, no pudiendo adelantar a nuevas propuestas solo generar más inquietudes a las personas responsables y las que son conscientes de la gran importancia que esta tendría para la mejora económica del país así mejorar el servicio público civil

Así tomando encuentra toda la acción realizada que se encuentra disuelta y provisional con lo referente a la Administración Civil, de esta manera se puede afirmar que fue la más cercana para lograr el éxito para poder estandarizar tanto normas así como pautas técnicas permanentes de este modo generar un continuo mejoramiento de manera sistémica de la Administración, siendo esta una función bien realizada, función que en la actualidad se va cumpliendo por medio de un ente supervisor.

Valiéndose de la experiencia adquirida durante los años , ello empezó sus actividades con roles de órgano técnico , colaboro en los aportes para solucionar lo complicado de la conjetura : formulando parámetros básicos , asimismo algunas pautas que contribuirán a una práctica dirección, estos para ser utilizados por los correspondientes entes públicos, teniéndose una coordinación constante de las acciones técnica por medio las entidades responsables que designe las autoridades nacionales, los mismos fueron originados en base a la sugerencia; por su contribución en el área científico, de comunicación y conocimiento sobre las conjeturas de una gestión en el ámbito público de este modo tomando acciones sobre el mismo por medio de la publicación de manera mensual y realizando una permanente coordinación con los entidades nacionales encargadas, realizándose una reunión preliminar de los antes mencionados.

Lográndose constituir el proceso de las comunicaciones de racionalización, y poder tomar pautas generales de realización de actividades en toda la Administración del Estado, para las pautas de distintos medios de su funcionamiento, así como brinda ciertos parámetros normados y así generar un archivo constante de especialistas en resolución de los problemas administrativos, así como un control de las funciones de la personas técnicas que se torna importante y de utilidad pero que a un falta concluir .

De manera que las labores iniciales para el desarrollo de una secuencia permanente y de manera sistémica independiente fue concluida por el momento, esto fue realizado al margen de las influencias de medio político, esto teniendo una dirección de generación para una solvencia técnica profesional del personal público , de este modo la se obtendrá una

comunicación efectiva de las definiciones básicas de la Ciencia de la Administración, siendo así la primera ponencia realizada en la nación que intento generar esta propuesta tomado de varios enfoques pudiendo ser las ciencias políticas y económicas.

Asimismo, la actividad realizada dio buenos resultados por el momento, tomándose en consideración la situación inicial de una falta de interés y subvalorando tomándose la carencia de interés inicialmente al igual que la subestimación generalizada de dichos medios para solucionar los inconvenientes de la parte administrativa, así lograr concretar esto debido al interés mostrado por los encargados del Gobierno podrá lograr de este modo una visión futurista de la generación de un modo más profesional necesario y contar con un enfoque administrativo del personal del entorno social, de este modo se obtendrá los cimientos necesarios en el país con una mentalidad de compromiso que es importante para que la racionalización pueda verdaderamente existir y tener valor.

De acuerdo a Alarcon, (2007), en la investigación “Modelo de gestión del conocimiento aplicado a la gestión de procesos de negocio” En relación al plan sugerido se llega a la conclusión que la interrelación entre la administración del conocimiento, es un elemento de gran importancia en lograr las metas trazadas así mismo el uso de los medios tecnológicos para una organización que genere un aporte a la entidad.

El plan sugerido estructura el inicio del conocimiento, ello ayuda a potenciar aquellos procedimientos de la entidad así estas desenvuelvan de una manera eficiente y eficaz, a través del correcto direccionamiento de la organización. Dichos procedimientos propiciarán la información a la dirección así la generación de procedimientos novedosos que continúen con las guías previamente establecidas por la entidad., y que consecuentemente contribuirá a los que laboran aumentar e interrelacionar la información que poseen, Asimismo de aportar de manera directa en la estructuración de procedimientos basados en la experiencia adquirida.

La administración del conocimiento contribuye a canalizar la información que tiene la dirección, evaluando los procedimientos de la entidad así como las funciones que sopesaran la creación, monitoreo, resguardo y comunicación de la información, contribuyen para acceder a dicha información y poder tomar adecuadas decisiones en el momento requerido. Este plan se concentra en la concertación a través de las sugerencias planificadas con los procedimientos de la entidad, coberturados por la utilización de la innovación tecnológica de conocimiento, que contribuyen al logro de lo propuesto por la organización.

Cuando una organización promueve una cultura dirigida a la adecuada información incentivan al personal a intercambiar dicha información, así dar la motivación para promover la creatividad y creación de la información, tomando en consideración las propuestas de los integrantes de dicha entidad, incentivando la generación de grupos prácticos, así lograr una guía consolidada de lo planteado y evaluar los aspectos positivos y negativos en participar de la implantación de la gestión del conocimiento. La Gestión del Conocimiento tiene su dirección para los usuarios, con la utilización de la tecnología tiene un rol importante para promover el intercambio de la información entre las áreas usuarias. Se puede asegurar que las entidades que logran tener éxito gestionando el conocimiento son todas las que comprendan la importancia de dirigir y organizar al personal y utilizar la tecnología, estas se interrelacionan tanto las que están ligadas con medios innovadores de conocimiento tecnológico y la administración del conocimiento debe ser altamente cercana e indispensable.

Así se afirma que dicho plan utiliza la auto evaluación continua de los procedimientos en la gestión al adquirir y difundir el conocimiento de manera adecuada de este modo la gestión realice de manera continua el procedimiento de análisis, así también llevar una retención y desarrollo del conocimiento adquirido. Dicho plan también califica la importancia que se le da en el procedimiento de capacitación previo del que labora así como también que aportes brinda y su puesta en funcionamiento.

Según Gauchi, (2012) en la investigación “Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento” Monitoreando el inicio y progreso de la diferencia e importancia de las pautas propuestas mostrando de este modo que no solo son teóricas sino que también prácticas.

En la actualidad a un se continua manteniendo la información de la manera tradicional predominando dicho concepto, luego de la etapa industrial por su importancia relevante en la generación, dispersión y manejo de información; para conceptualizar a la agrupación social de la información puede disociar el concepto de la generación exclusiva en lo referente a innovar de manera tecnológica para el aporte exclusivamente económico además de adjuntar en su característica el cambio a nivel global del progreso esto como fuente en las áreas cognitivas.

Para la caracterización desarrollada se tomaron los siguientes: información, usuarios y usos de la tecnología aplicado al conocimiento y la difusión del mismo; dicha combinación de los mismos promueve nuevas aptitudes que contribuyen al desarrollo de la entidad; por ello la importancia de su aporte, las entidades que se adquiera los nuevos enfoques por parte de sus componentes, así cuando la documentación y demás elementos de una organización no están adecuadamente organizadas su uso será más complicado por parte de los usuarios, por ello la importancia de organizar de manera concisa y práctica dicha documentación y elementos, con el fin de poder agilizar tanto los procedimientos de comunicación como los de información, consolidando un sistema de información. Tomando una visión práctica el logro de una adecuada información y conocimiento, las entidades deben sistematizar la parte documental, ello se lograra cuando pongan en práctica nuevos programas de gestión del conocimiento

La misión de las entidades en la actualidad es la de cambiar el enfoque en lo referente al manejo de los documentos así como el conocimiento, para tomar una decisión adecuada, de modo se pueda actuar de acuerdo al

medio, promoviendo encontrar alternativas nuevas e incrementando la eficiencia en la administración empresarial; en conclusión las entidades tienen que tener la capacidad de administrar de forma sistemática y conjunta, los recursos disponibles de conocimiento tanto externo como interno, teniendo en cuenta que los que contribuyen a su difusión son los usuarios, siendo indispensable conocer la información para el buen desenvolvimiento de sus roles.

La gestión del conocimiento comprende generar el desarrollo basándose en el área intelectual, teniendo como base los recursos humanos, dicho planteamiento contribuye a incrementar la producción como la competencia de la entidad con otras, la generación de valor comienza con el conocimiento de usuarios, los que laboran; ello comprende recolectar información, difundir, analizar, dar conclusiones, permitiendo identificar, administrar, transferir y optimizar la información, no siendo posible si ella se encuentra dispersa; la gestión del conocimiento genera valor partiendo de un conocimiento práctico de la entidad, siendo importante el conocimiento previo de los que laboran, teniendo como meta el de colocar a la entidad en una buena posición partiendo del conocimiento, el ingenio, innovación.

Referente a la investigación de Rodríguez, (2007), "El sistema de producción de conocimientos en administración. Gestión compartida entre universidades y empresas de negocios" Se tratará de sintetizar en postulados los componentes del proyecto de investigación.

La generación de la información comprende identificar la prioridad de cada uno de los pasos o roles de producción evidenciada por la secuencia de valor. la sistematización en la generación de nueva información en el sector administrativo.

Se debe tomar en cuenta en la transferencia práctica del conocimiento para que estas eficientes y permanentes, son necesarias las teorías científicas y las teorías socio técnicas, cuya utilidad perdure en el tiempo y no solo sea eventual y la falta de interés de los efectos no previstos. Así al buscar la forma de mejorar el servicio, es una adecuada combinación de los mismos..

Para que sirvan ejemplos para la práctica para casos concretos tanto la investigación práctica como los teoremas para la ejecución, están constantemente buscando la solución de problemas como generar conocimiento y poder dar una solución adecuada y que estas sean implementables. La práctica promueve “leer” adecuadamente las situaciones y aplicar la combinación de técnicas adecuadas según sea para los casos particulares.

Asimismo al igual que otra área de la información, la gestión propone discusiones en los diversos planos pudiendo ser estos los epistemológico, metodológico, filosófico e ideológico. A pesar que las metas sean obviamente prácticas y direccionadas hacia la práctica, el capacitador se fundamenta básicamente en la economía, la sociología, la psicología social y las disciplinas políticas.

Se tiene una variedad de variables. Se generaran casos fortuitos que se deben solucionar, las decisiones se darán basándose en supuestos de comprobación difícil, las evidencias se darán en un número limitado de manera continua, se darán especulaciones subjetivas las cuales sirven para llenar los vacíos que se puedan dar, se dan semejanzas con acontecimientos vividos.

La dirigencia del capacitador está definida de manera sistémica ello promueve sobrellevar lo complejo y lo desconocido de un medio en constante cambio.

La practicidad no se traduce siempre en certero al momento tomar decisiones casos complejos los cuales se encuentran afectados por varios elementos así se puede afirmar también que diferentes grupos sociales los cuales están integrados por personas de diferente modo de actuar y pensar y ellas deben de interactuar.

De igual manera la ciencia proporciona teoremas básicos y completos. Así la propuesta de reducción utiliza unas cuantas de las mismas, y las que permanecen sin alteración, son las que no fueron consideradas, ceteris paribus. Una propuesta más general y sistémica es más efectiva en

sistemas socio técnicos, porque no solo busca si no también aplica modelos con las variables esenciales y no toma en cuenta las descripciones de una sola causa.

La constante innovación en la generación calidad de la información da la orientación a las entidades posiblemente evitando los “ismos”: el “simplismo”, teniendo en cuenta que un solo elemento pueda generar el conocimiento requerido para lograr el éxito anhelado.

El entrenador se encontraría liberado del direccionamiento si desconociera que previamente hay parámetros establecidos previamente. Si se daría este caso en el medio no sería posible intervenir para cambiarlo.

Pero esta alternativa será utilizada en casos fortuitos y cuando las variables desempeñan un rol para cada caso presentado y que estos no puedan ser apropiadamente sustentados. Encontrándose una relación de la version cientificista con la práctica e interpretación práctica de la ciencia.

La disciplina con la capacidad de encontrar una originaria convergencia es la administración. La generación de la información en temas administrativos en los elementos que este compone tendría que estar a la supervisión de los valores sociales establecidos. El rol y compromiso social se encontrara sobre las pautas instrumentales para ser eficiente y eficaz.

Se debe tomar en cuenta que toda información se da de manera temporal y requiere mejorado, diferenciado por el desarrollo en su generación. La generación de información a partir de los conocimiento adquiridos es lenta podría ocasionar errores. La utilización de la información de fuentes científicas es más confiable porque ayuda a su utilización en casos nuevos que no son conocidos previamente. En su elaboración podrían adicionar varios analistas u evaluadores.

Conjuntamente trabajando tanto entidades empresariales como universitarias podrían superar la generación de la información genérica y adaptarse en casos particulares. La gestión de entidades debe conseguir la concurrencia y viabilidad en un ambiente abstracto.

A la vez ello comprende conseguir información teórica relativa: Al modo de actuar de los centros económicos y sus vínculos en el entorno, para elaborar posibles estados así como direcciones de acción. A las guías aplicadas en las actividades y pasos internos para la generación de bienes y servicios con los parámetros de calidad deseados y a costos razonables.

Existen las entidades supervisoras y funcionales ellas están pendientes por la práctica, así se obtendrá las conclusiones adecuadas a los casos fortuitos que se puedan presentar.

Hace falta una guía que remarque en la ración de manera técnica pudiendo esta caer en el en un nocivo enmarque, pudiendo ser este no atinado de los casos que se puedan presentar así como una no adecuada visión que se restrinja en posibilidades de alternativas.

El sistema de generación de información administrativa. Cuando se tiene objetivos los cuales son confusos, conflictivos y existen una variedad de teoremas aplicados para la utilización práctica, dicha información necesariamente será con mayor amplitud producida fundamentalmente por el conocimiento previamente adquirido.

La interrelación entre los conocimientos tanto los teóricos como los prácticos, así como su potencial apoyo, resulta ser una de las alternativas más importantes para poder afrontar lo complejo. La mayoría de la Instituciones sean estas las universidades, grupos profesionales como empresarios, podrían generar interrelaciones de ayuda para generar información de alta funcionalidad contribuirá al beneficio de las partes involucradas.

La Universidad puede recepcionar los problemas prácticos de las organizaciones, la que generaría una información fundamentada de manera científica para posiblemente ser puesta a evaluación. La promoción de la innovación en el planteamiento de supuestos son requerimientos necesarios para el progreso de la generación de información administrativa, que es crucial sobre todo en lo referente al medio de los negocios, como la

necesidad de medios de comprobar que debe de tener un previo dominio de lo general del mundo académico.

En la evaluación del procedimiento crítico de la generación de conocimiento, la originalidad de las hipótesis es de gran importante que las limitaciones de sus conformidades. Una de las funciones importantes de las entidades universitarias, es capacitar a profesionales durante su preparación hasta desempeño para encontrar o generar supuestos que sean de utilidad para mejorar el medio mediante cambios convenientes, en vez de la obtención de conocimiento previo dirigido a la comprobación de lo usual. A diferencia de otros bienes tangibles, la información potencialmente aumenta su valor y no solamente se consume con su uso. La capacidad intelectual del entrenador se mantiene por la utilidad esta aumenta a partir del aprendizaje previo obtenido en el transcurso del tiempo. Asimismo se podría olvidar el valor y quedar a falta de valor si no se da constantemente una retroalimentación.

Asimismo tanto por los medios de comunicación informáticos como los usuarios se contactan con que tiene información así ayudan a incrementar su valor por medio de las relaciones de apoyo mutuo. La interconexión podría realizarse tanto con medios internos así como las redes externas, las cuales están compuestas por otros elementos competitivos.

Tanto las Empresas como las entidades universitarias estas se interrelacionan entre si para acelerar el progreso de generación de la información, como la red externa de aprendizaje. Una acción conjunta continuará a proyectar interrelaciones de apoyo así generar información de alta importancia así contribuirá de manera positiva a las partes involucradas. Uno de los efectos considerados directos posibilitan el aumento de facilidad de inducir efectos nada favorables sean estas de valores como social de la información conocido como no científico.

El enlace del conocimiento tanto de las universidades así como la satisfacción de las organizaciones, los profesionales en el área de administración toman un rol importante en dicho enlace. Tomando en cuenta

la frase el saber es poder. La generación de conocimiento para que las organizaciones tengan una buena administración debe tener una base sólida para obtener el éxito deseado. Como sabemos el medio académico así como el económico podrían incrementar esa fuerza ligando al factor cognoscitivo sus componentes, de modo que la información será complementada en los eslabones de desarrollo.

Es verídico que las soluciones planteadas, toma un rol protagónico, es decir estos sucesos van a depender de factores que el management no puede manejar y que no puede controlar como por ejemplo un catástrofe natural. El poder del conocimiento puede facilitar “ver” lo que no es perceptible para otros, reduciendo riesgos y así evitar estar en el lugar no conveniente en el momento no siendo este ideal

Varias veces la “mala suerte” está relacionado a la falta de conocimiento insuficiente por parte del entrenador. La importancia de la capacidad cognoscitiva, va depender de las acciones de desarrollo, almacenamiento, distribución así como la utilización de la información. La generación de la información sigue una serie de procesos, su valorización será el más alto que los otros elementos que lo componen. La valoración de la información del capacitador de una entidad organizada podría, por supuesto, será alto a comparación de otras, siempre que la administración sea más eficiente que las demás también las interacciones de las mismas. De este modo la información del capacitador, se mejora con la complementación sinérgica de la parte académica así como la que es empresarial eficaz.

El manejo de la parte administrativa, genera información lo cual sirve como orientación a las entidades organizadas, pudiendo ser el eslabón que relacione ambos medios. Teniendo un origen práctico, contribuye para localizar capacidades eficientes, importantes y generar soluciones esperadas y así lograr metas. Aquellos componentes con capacidades básicas de generación de información enmarcan a ciencias tanto sociales como las aplicadas, los teoremas a su vez la practicidad consecuentes. Dicha información en su conjunto dirige adecuadamente las evaluaciones preliminares y las soluciones de casos fortuitos no esperados.

Asimismo la administración de conocimientos empíricos de los usuarios tratan de su transformación en forma científica por medio de la adquisición, almacenamiento y difundirlo de este modo poder realizar dicho cambio intelectual en la entidad. Los elementos que contribuyen para mejorar la secuencia de incrementación del valor de la información en el área administrativa colaborando con las decisiones adecuadas de capacitador. La integración de los elementos contribuye a mejorar dicho valor a la vez que ayuda a no incidir en un absolutismo científico como también académica y económica.

El desarrollo para la generación de información administrativa tiene que realizarse de modo continuo mejorando de manera que ayuda a que pase a ser obsoleto como también la carencia de utilidad por falta de actualización. La necesidad de potenciar ayuda a realizar conjuntamente actividades interrelacionadas entre ambas entidades, como la universitaria y el de las entidades empresariales. Se podrían aprovechar beneficiosamente los conocimientos previos adquiridos por parte del entrenador relacionándolas con teoremas, así como con métodos académicos, por medio de un desarrollo de reflexión enriqueciendo así la información entre ambas entidades.

Asimismo dirigir la información de las entidades universitarias como el de las empresas a la generación de alternativas creativas innatas nuevas, incluso el hecho de acentuar la dureza del monitoreo y las evaluaciones. Crear líneas externas de comprensión de igual modo como generación de la información entre las entidades universitarias, así como las de asociación profesional y la entidad empresarial, por medio de la cooperación de actividades que son mutuamente complementarias se aumente la utilidad de la misma de igual modo sus grandes beneficios para ambas entidades. Incrementar la calidad de información así disminuir la necesidad de otros factores no científicos, para que las organizaciones puedan logra los objetivos planteados por cada una de ellas.

Asimismo según S. Huailani,(2014) en la investigación “Gestión del conocimiento tácito en el Instituto Nacional de Salud” ; La propuesta

promovió por medio de las herramientas de la plataforma, los miembros de la institución promovieron la interrelación de los conocimientos, de igual manera las sesiones aprendidas y las adecuadas prácticas, generando de este modo una mejora positiva en la consolidación de la formación adecuada en un organización, puesto que al realizar las actividades encomendadas y aportar sus conocimientos adquiridos, se obtuvo una mejora en la cultura organizacional, puesto que se observó un cambio de la cultura pasando de organización de modo control a una de modo colaborador en donde los componentes de una entidad intercambian, laboran de manera grupal y generan la colaboración mutua.

De igual manera en la praxis de plan de los valores competitivos, contribuyo en reconocer la clase de cultural de organización ubicaba dicha entidad previo a incorporar la base de la gestión de la información, verificándose de este modo la cómo influye dicha base planteada en la consolidación de una modo de organización adecuada.

El enfoque utilizando la tecnología incentivo la colaboración, la labor en un grupo organizado así como la fluidez del desarrollo de la gestión de la información. Demostrándose que no necesariamente se debe utilizar tecnología certificada para obtener una eficiente administración de la información, puesto que los medios tecnológicos no garantizan dicha información eficaz, para obtener el logro deseado se debe dar importancia a la administración de la información organizacional así como el aporte de los responsables de las entidades y todos aquellos que estén inmersos, antes, durante y aun después de su correspondiente implementación.

Para poder plantear la guía para gestionar la información esta se basa en la evaluación previa de otras guías de gestión de conocimiento preexistentes así como el una evaluación inicial realizada en el INS, en el que observo la necesidad de practicar la administración de la información en dicha institución, dado que esto puede ayudar como guía para gestionar la información en entidades de orden público así como en orden privado.

Según J. Inche (2010), en la investigación “Modelo Dinámico de Gestión del Conocimiento basado en el Aprendizaje Organizacional en una Institución Educativa en el Perú”, fundamentándose en los conocimientos científicos previos, se puede concluir que la administración del conocimiento consta con la agrupación de algunas políticas preestablecidas así como estándares y parámetros que contribuyen a la generación, distribución e considerarla como algo institucional de la información para el logro de las metas de dicha entidad organizada. De este modo se tiene que considerar la parte intelectual la cual se ve identificada por medios no palpables, que fueron generados por el desarrollo del aprendizaje constituyéndose así la información. La obtención de conocimiento es un suceso sistemático que consiste en que uno de los interlocutores produce conocimiento desde la evaluación analítica del conocimiento. La administración de la información contribuye al incremento de la capacidad intelectual de una entidad organizada se dé significativamente por medio de la administración gestión del conocimiento, así resolver casos fortuitos que se puedan presentar de modo que se mejore el accionar de la organización. De este modo la capacidad intelectual es la base primordial para gestionar la información y empieza ello con reconocer que existen medios no palpables que determinan la efectividad y competencia de una entidad organizada a diferencia de otras. Mostrándose en consecuencia de un modo sintético una agrupación de propuestas que serán corroboradas ya sea positiva o negativa en dicho estudio. Por medio del estudio realizado se determinó que los componentes de una organización que ayudan a la administración de la información en dicha entidad universitaria considera: gestionar la capacidad intelectual, el conocimiento de la organización y sus acciones.

Evaluando el recurso humano por sus componentes: calidad en el área académica, colaboración en la visión de la organización y las motivaciones para colaborar activamente en los nuevos planes propuestos, contribuyen importantemente en la generación permanente de la información y en su fluidez dentro de la entidad. Basándose en lo mencionado se podría dar

como conclusión que la importancia del recurso humano es primordial, si ello colabora positivamente en el desarrollo de la organización

La capacidad estructural da una consecuencia en la cantidad de información, asimismo como la fluidez de la misma si se analiza ambas consecuencias de concluirá que la capacidad estructural no necesariamente condiciona en manera afirmativa al conocimiento adecuado de la organización. La capacidad relacional da un efecto de manera positiva, en la disposición de la información, dado por la fluidez de la información, por lo tanto, se puede dar como conclusión que la capacidad relacional se afecta de manera adecuada al conocimiento de la organización. Corroborándose que la administración de la capacidad intelectual se encuentra relacionada con la organización del aprendizaje, a la vez con el acto de la organización.

La entidad organizada es un proceso continuo de varios niveles en el que la información se genera en los usuarios. Ellos son componentes de una línea de relación en el que la información es compartida a razón de un conjunto de usuarios, lo que se da en la gran mayoría de las entidades organizadas. De modo que cada fase tiene la cantidad de información que se intercambian en los diferentes medios de los diferentes fases.

La circulación de la producción de la información se relaciona con los medios de distribución y la manera de usarlos basándose en la disponibilidad de los mismos con los que cuenta una entidad organizada. Asimismo, dicha circulación de producción de conocimiento se relaciona con la producción de la información así como la realización de nuevos actos para entender la nueva información. Analizando ambas manera de circulación de la información contribuyen a agilizar la información, ello desarrollado en una entidad organizada..

Gestionar la información trata sobre los medios que contribuyen como guía y así facilitar el aprendizaje de la organización. De modo que los componentes de la gestión de la capacidad intelectual compuesta por la capacidad humana, también la estructural y relacional, ayudan a entendimiento de la organización sobre el conocimiento.

Se da un diversos modelos que dan buenos resultados sobre saliendo los que brindan una interrelación entre una tendencia positiva así como constructiva de la información, que da a conocer como es más efectivo tomando en cuenta los resultados obtenidos por la organización en sus diferente áreas como la económica y la que no está relacionada con esta.

A cada organización le corresponde potenciar una información constante y que esta sea fluida para cambiar, modificar así como utilizar la información de manera adecuada. De modo que, la presencia de información constante debe establecer basándose en a disponibilidad de la información que cuenta cada organización pudiendo ser de naturaleza propia individual o grupal.

Después de desarrollar la investigación se tiene la confirmación que el entendimiento de la información en una organización aumenta las posibilidades de lograr las metas trazadas por dicha entidad. En la secuencia propuesta, se toma en cuenta la utilización de las medidas estructurales en el desarrollo de una entidad organizada. De igual manera, la utilización de cuestionarios a las personas encargadas en las diferentes áreas. Suponiendo que dichas respuestas son resultado de las circunstancias en el momento de ser realizadas. Tomándose algunos resultados transversales, a pesar que la naturaleza de la misma sea de datos longitudinales.

Se puede afirmar que corroborar que la consecuencia positiva del entendimiento de la información, evaluándose previamente el modo de actuar después de obtener resultados de naturaleza económica, en la entidad analizada, obteniéndose un aumento notable.

De acuerdo a lo manifestado por M. Mejia (2008), en la investigación "Modelo de gestión del conocimiento para las empresas de la industria del software peruana" La industria de software peruana, está representada por empresas que generan, transfieren de manera interna así como la integración son actividades de importancia para gestionar el conocimiento. Al realizar dichas actividades de modo más efectivo y eficaz garantiza un logro de las metas. En esta área investigada se evidenciado que se da una

interrelación de causa afirmativa que se interrelaciona mutuamente entre las competencias mencionadas, cabe indicar, la información producido por las entidades tecnológicas peruanas, son fácilmente transferencia con la persona técnica calificada. De igual manera dicho conocimiento transferido, es asimilable por aquellos usuarios que lo han obtenido.

La producción de la información necesita una modalidad direccional que contribuya en la generación de la información; que los encargados promuevan de manera continua la intercomunicación entre la persona técnica de modo pueda evaluar nuevos aportes, y ayudan al progreso de productos novedosos así como preparación del personal laborable; así promuevan el intercambio entre el empleado y los usuarios y los asociados.

Para realizar una transferencia de la información en el entorno se necesita que la organización este acorde y que incentive el intercambio de la información con la persona técnicamente capacitada; la formulación de procesos del desarrollo de funciones en la entidad; las reuniones de trabajo realizadas y preguntas que realizan a la persona técnica capacitada.

La unificación de la información necesita una entidad organizada fundamentada en la seguridad, que contribuya al entendimiento de la información por medio de la utilización de las guías de métodos a ser realizadas así como los sustentos que deben estar en un almacén adecuado que son intercambiados mediante la línea global.

En una industria de software peruana la unificación de conocimiento hay limitante en variación del personal técnico. Debido esto a dos motivos: la renuncia a la carga laboral por inconformidad de la persona que labora ello primordialmente en el área de la remuneración; también culmino de contrato del que labora, que no ha logrado agrupar de manera calificada y en forma social a un grupo laboral.

Para realizar el intercambio de la información se da la limitante en la no colaboración de la persona que emite para intercambiar sus conocimientos previos. Ello debido a varios factores tales como el miedo a no continuar trabajando, temor a que otros compañeros de trabajo tengan más

conocimiento que uno, no querer compartir a otros colegas, no ser comunicativo, tener prejuicios sociales.

Para la buena receptividad del receptor el proceso de transferencia del conocimiento cuenta con un facilitador, asimismo, que la persona comprenda y domine dicho conocimiento nuevo, no hay una garantía que utilice dicho conocimientos por varios motivos, siendo uno de ellos la carencia de confianza en el emisor de dicho conocimiento, así también el orgullo, la resistencia al cambio, la carencia de espacio, la carencia de alternativas, el miedo a lo desconocido.

Se tiene el estudio de la variable Cultura Organizacional para Crear Conocimiento (Gcultur) no considerada tan importante en el estudio realizado, esto a consecuencia de una mínima relación entre producción de la información. Esto se da ya que ante un posible modificación de la persona técnica y culminar un proceso relacionada al área informática, comprende que en una entidad organizada el personal se interrelaciona adecuadamente, posiblemente ella no se ha determinado de manera formal.

De igual manera la valoración de motivar al que labora su importancia no es la evaluación realizada, no lo ha sido en esta investigación debido a su alta correlación con la variable Estilo Directivo para Crear Conocimiento (Gestilo). Teniendo la posibilidad que el personal técnico entrevistado relacione la motivación con el forma de la dirección.

Evaluando la disposición de tiempo para generar la información no tomándole la importancia debido a que tiene una mínima relación con la generación de la información. Puede haber la posibilidad que al margen de los estándares exigidos en el aspecto laboral, la persona técnica produzca información y de este modo se de el mejoramiento de lo planteado.

Analizando también lo referido a la difusión física su importancia en la investigación realizada, no se le brindo la importancia necesaria debido a un mínimo grado de incidencia de esta. La variedad de lo obtenido de la investigación podría darse a las entidades empresariales peruanas relacionadas con el uso de tecnología, generan nuevas aplicaciones en las

entidades de los usuarios así como la persona técnica responsable; por tal motivo no se altera la difusión de la información.

La disposición de difundir la información es importante en el estudio realizado, concluyéndose que no ha tenido un gran impacto en el presente trabajo debido al menor grado de confiabilidad. La variedad en lo encontrado debe ser efecto de aquellas entidades industriales de la tecnología peruana, generan nuevas aplicaciones en las entidades usuarias; por tal motivo no se altera la difusión del conocimiento.

Asimismo las entidades donde se realizó encuestas, tanto los que dirigen y lo que está laborando a su dirección de los mismos dan la importancia a la adquisición de conocimiento especializado, la socialización entre miembros y usuarios, una adecuada preparación en todos los entornos, y el cambio constante y la generación de fuentes nuevas para desarrollar la información, Por tal razón, estas capacidades deben ser valorados por los que dirigen dicha entidad organizada.

De igual manera los medios utilizados en una entidad organizada para producir información, por ejemplo los sustentos escritos de labor, juntas de labor, las interrogantes de la parte técnica de los que laboral, el medio de comunicación electrónico, así como las guías de planes, y toda partes física como sustento que es decodificada mediante el uso de la tecnología estas estas son valoradas por los miembros de la entidad evaluadas. Los cuales colaboran con el aprendizaje y comprensión del conocimiento, razón por la cual estos necesitan ser priorizados por la organización.

Según lo referido por C. Sarasara , (2010) en la investigación “Gestión del conocimiento y liderazgo de clase mundial para el desarrollo del capital intelectual en las organizaciones inteligentes ” En el presente trabajo se estableció la incidencia del liderazgo por medio de la producción de información como ello ayuda en la eficacia en las entidades organizadas inteligentemente. Por ello tanto los que dirigen las medianas como las pequeñas entidades empresariales toman conciencia de la obtención de programas que formen el personal que labora en sus empresas, pero no

siempre lo realizan así poniendo como justificación la parte económica, no preparando adecuadamente al personal. De igual modo no muestran el verdadero estado en el que se encuentra la empresa tanto en sus activos y pasivos siendo estos puntos importantes para analizar si son adecuados los medios que están utilizando y tomar decisiones para recibir asesoramiento sobre la utilización adecuada de sus recursos.

Gran mayoría de las entidades empresariales estudiadas son pequeñas empresas contando con un personal muy mínimo menos de 20 y más de 10, los cuales están coberturados por la nación siendo beneficiarios gracias a la contribución de una política estatal que promociona la empleabilidad de los mismos, pero aún existen restricciones de progreso de la capacidad intelectual, no tomando la debida importancia en dicha área.

En referencia a los requisitos que debe cumplir un líder, se encuentra tomar buenas decisiones a pesar de encontrarse bajo presión. Notándose que el cumplimiento adecuado de los requisitos hace que el líder hacen que los que se encuentra bajo su dirección se encuentren seguros de dichas decisiones acertadas. Puesto que casi la totalidad de las personas empleados desean que sea el, o los que están encargados en cargos superiores los que les indiquen las labores que desarrollaran y como deben realizarlo. Se debe aclarar que los que laboran y están cómodos con dicha relación son aquellos que tienen sucursales y tienden a expandirse en varias regiones.

Demostrándose que los requisitos para fundamentar nuevos modelos tiene una influencia en la manera de analizar los paradigmas de una organización inteligente. Encontrándose que las personas que laboran continuamente perciben aquellas indicaciones previamente conocidas. Los cuales al interrelacionarse con los usuarios practican conocimientos adquiridos siendo esta forma en la que satisfacen al usuario.

Lo relacionado al conocimiento en grupo el que lidera ya influir en el progreso de la entidad organizada inteligentemente. Aquellas entidades empresariales que han ayudado para guiarse se ha visualizado que el trabajo en grupo es constante y con grandes logros, siendo este al que tiene

más importancia tomándose declaraciones que dándose los casos que no laboren en grupo su despido era inminente. Aquellos grupos creados de forma intuitiva a lo largo del tiempo han tendido a ser mejorados constituyendo nuevas guías metodológicas para el progreso de la entidad . Las empresas que se dedican a las actividades de préstamos son los que temporalmente envían mediante convenios con Esan u otros institutos para el mecanismo de aprendizaje a sus empleados. Tal es el caso de todas las tiendas que están ubicadas en Gamarra.

Asimismo de lo obtenido después de desarrollar el trabajo, se logró la determinación, la gerencia debe liderar pues tendrá una gran importancia en la organización empresarial, pues ello contribuye a seguir el sendero adecuado de los recursos para lograr las metas trazadas.

Todas las empresas que se ha estudiado a pesar que la mayoría tal vez no conozca bien la gerencia del conocimiento pero con la práctica han aprendido el trato hacia las personas tanto con sus empleados que son componentes tanto componentes endógenos y sus clientes junto con los proveedores que asumen el componente exógeno de la empresa es decir que forman parte del entorno. De esta manera por los años que llevan de vigencia en algunos casos hemos encontrado como es el caso de Bata Rimac que tiene más de 30 años

De acuerdo a O. Ordoñez , (2011) En la investigación titulada “El debido procedimiento administrativo en los organismos reguladores” ,cuando se realiza un supuesto esta se verifica: aquellas demandas generadas por distribuidores de productos no se puede prever la fragilidad de algún aspecto tanto los formales así como lo material del derecho a un debido procedimiento. Asimismo de la totalidad de dificultades en el cobro de un servicio se ve la temporal fragilidad de la mente ello se debe al proceso de poder corroborar por medios justificables que se mencionen en un consolidado de la parte administrativa.

De la misma manera, se tiene un antecedente que refleja la fragilidad del requerimiento necesario para el proceso pudiendo ser el modo de la

formalidad. La entidad empresarial de que brinda el servicio confirma que la gestión administrativa ha cancelado el proceso de consumo basado en un tema exclusivamente normalizada correspondiente a la carencia de notificar con la antelación necesaria al interesado. Se puede evidenciar la forma adecuada de cómo actúa la parte administrativa de una organización para cancelar el proceso con el fin de notificar con antelación necesaria. Con la finalidad de proveer la oportunidad de prepararse de manera adecuada para el desarrollo de la prueba.

Asimismo hay se extinguen algunos modelos generados por los que utilizan los servicios públicos basado en algo definitivo: aplicándose algunas normas suplementarias en relación al ámbito jurídica publica sostenidas con la finalidad del servicio prestado en el ámbito público. Así generalmente, se evalúa que se hubiera generado la fragilidad del necesario proceso de la administración de la entidad organizada, puesto que se pudieron generar actividades administrativas no reglamentadas, no siendo justificada en la utilización para el ámbito civil en base a tiempos ya en proceso de finalización.

De este modo se pueden dar alternativas no utilizadas: cuando se declara que un modelo no es eficaz” como “administrar en base a la infraestructura”. Así empezando por primer mencionado, no mostrándose la fragilidad un necesario proceso para administrar siendo en cualquiera de dichos modos: de modo que la manera de administrar tiene la capacidad de tener en cuenta sin poder probarlo por algún medio físico, y en la otra alternativa, también se hubiera generado la fragilidad a un necesario proceso; no permitiéndose el desenvolvimiento adecuado.

Según lo referido por R. Cardenas , (2013) En la investigación “Resolución de trámites y su influencia en la atención a los usuarios que acuden al balcón de servicios municipales de la administración centro del municipio del distrito metropolitano de quito, parroquia centro histórico provincia de pichincha” ,Con el nuevo proceso utilizando la tecnología informática de catastro así como la carencia de una preparación en el desarrollo de lo mencionado , como la secuencia de pasos que no son

necesarios como no deberían de repetirse los cuales se siguen para el adecuado archivamiento catastral, generando la falta de interés en las actividades solicitadas para ser realizadas. Ello debido a la gran cantidad innecesaria de trámites solicitados por parte del interesado dando lugar al atascamiento de lo mencionado, influyendo en una adecuada realización de las actividades encomendadas en el sector público.

Se da una ausencia de intercambio de información y menos entre áreas internas provocando una falta de coordinación y retraso de la solución de los trámites administrativos. En estos tiempos ya no se toma en cuenta la formación en valores así como el modo de convivir adecuadamente, causante de una incomodidad, marginándose a usuarios con ciertas dificultades como mujeres en estado de embarazo, personas especiales, adultos mayores.

Con una falta de confiabilidad con la persona encargada de la dirección, también por parte de los altos directivos, con la carencia de poder solucionar los problemas que se dan la satisfacción de necesidades por parte del público.

Refieren Espinoza-Chacón, (2007) En la investigación “TEC Digital: una Iniciativa de Implementación de e-learning en Costa Rica” Después de transcurrido el tiempo posterior a implementar un soporte técnico virtual , siendo un gran paso para el origen de dicho plan de manera estratégica fundamentado en los elementos para poder conocer los parámetros para el accionamiento de dichos roles , permitiendo visualizar el posicionamiento de dichas áreas . El proyecto planteado contribuye para conocer y mejorar la organización de los actos que será necesarios para realizar dicho proyecto de gran impacto y direccionarlas de acuerdo a lo planteado inicialmente.

La tecnología como ella misma está en la actualidad muy ligada al día que se realiza, en lo mentalizado diariamente, ya se realice estos en la variedad de tiempos planteados, colaborando en originar un modo de desarrollo de la labor encomendada que definirá el direccionamiento de dicha tecnología aplicada al conocimiento.

Primeramente se seleccionó e implanto un soporte técnico, previamente no se dio el centralismo tecnológico. Lo que se realizó paralelamente, a la utilización de la misma, dando como precursor en el área pedagógica. Conformándose para un mejor desempeño un grupo de profesionales de varias disciplinas liderando para planificar, decidir estratégicamente la preparación, basado de manera pedagógica, tomando en cuenta la formación adquirida tanto de que capacitara como el que será capacitado.

Pudiendo afirmar que la garantía que nos brindaba la tecnología digital de lo que inicialmente era un modelo a pequeña escala paso a ser un medio virtual de adquisición de información tecnológica. De modo que los trabajos en desarrollo y las que se den serán una constante adquisición de nuevos métodos necesarios, lo que un grupo de trabajo se prepara, en la cual los maestros se incorporan a diario. Planteando en un poco tiempo lo siguiente:

Promover en participar en el desarrollo de la preparación; está relacionada a la activación de módulos experimentales para diagnosticar el requerimiento de personas que laboren que cuenten con información previa para poder desarrollar adecuadamente lo planteado para dicho modulo. Aumentar las labores de manera sistemática con los conocimientos previos que se dan en el grupo de trabajo de la plataforma tecnológica, y poder realizarlo conjuntamente con los capacitadores. Continuando el proceso con dichos aplicativos virtuales. Mejorando el desarrollo de lo que se utilizara para efectuar dicha capacitación.

Notándose que el avance conseguido, el cual contribuirá a seguir. Tornándose cada instante más interesante y desafiando aún más. la exigencia tanto por los maestros como por el alumnado está incrementándose, los cuales exigen la incorporación del uso de un soporte virtual más amplio, de modo que cada vez la demanda se incrementa exponencialmente y conseguir brindar un servicio de calidad.

En la actualidad el diseño de una previa evaluación para medir el efecto de la tecnología se hace necesario con la finalidad de incidencia que está a tenido en el soporte de dichos roles así como la contribución al docente.

Dicha evaluación pretender enmarcar lo siguiente: el efecto entre los colaboradores, el conocimiento adquirido, el grado de perduración de la información a lo largo de la capacitación y el cambio generado por ello.

Asimismo J. Rada, (2014) En la investigación “La Gestión Documental En Las Empresas Públicas De La Ciudad De Cartagena” , al analizar el proceso de Gestión Documental implementado en las empresas públicas de Cartagena se evidenció que los sustentos físicos pueden institucionalizar para toma de decisiones en el área administrativa , constituyendo el almacenamiento de la documentación un medio importante para la adecuada organización para administrar, económicamente, política y culturalmente la nación como el administrar la justicia; corroborando lo efectuado; documentando al personal, y las entidades organizadas. Tornándose como centrales de conocimiento de instituciones organizadas que colaboran con la eficiencia y que estas sean más eficaz.

Por consiguiente, la conceptualización de gestionar la parte documental en el ámbito de la entidad organizada, debe tomar la importancia requerida por los que dirigen dicha entidad , para valorar el desarrollo de la parte documental con la finalidad de establecer parámetros para administrar adecuadamente, reduciendo así: la parte económica, el acceso viable a la documentación, agilización de la documentación, información concisa, importancia del conocimiento así como la ventaja competitiva.

Además, la gestión de documentos es importante ya que ello previene que la entidad organizada corra algún peligro facilitando el progreso, tomando la decisión que garantice la economía. Así pues, gestionar de modo adecuado la documentación genera grandes cumplimientos de metas de manera inmediata en las Empresas públicas de Cartagena permitiendo establecer una secuencia completa de la documentación , con enfoque más organizado y siguiendo una lógica incuestionable, desde su ingreso o recepción así como su conservación y eliminación , en las entidades organizadas.

Las entidades públicas de la ciudad de Cartagena requieren con urgencia un adecuado monitoreo y administrar la documentación eficientemente, siendo ello un componente importante para poder lograr las metas trazadas por dicha institución, puesto que al retomar la evolución de la Gestión Documental hasta sus situación actual, se concluye que la manera de administrar la documentación tornándose un modo de demostrar la eficiencia desarrollada en la entidad organizada, ya que se la sistematización documental garantizando la correcta administración de los recursos destinados para dicho fin, asimismo lo componentes que serán utilizados para lograr el adecuado manejo de los archivos como medio de sustento en la organización.

Por otra parte, se hace importante la generación de programas actuales con tendencias tecnológicas en la ciudad, ya que al realizar la preparación para el adecuado archivamiento ella sobre todo en el área andina donde hace falta dicha preparación. También en las entidades universitarias que forman profesionales en este tema la capacitación profesional en el área. Generalmente la formación que se da se basa básicamente en fundamentos primarios, desde su elaboración hasta su aplicación, varias de las personas capacitadas suelen tener información pre aprendidas sobre dichos roles a desarrollar.

Según refiere G. Farabollini (,2000) En la investigación “Gobierno electrónico: una oportunidad para el cambio en la administración pública”, la agrupación tanto del conocimiento y los medios de comunicación dan una oportunidad al cambio para tener un inicio debe de tomarse en cuenta la secuencia de adquisición de conocimiento, ello componente indispensable en una entidad organizada, dándose a conocer los procesos operacionales así también la cultural de la organización, las variabilidad de visiones de los interesados , así como los fines perseguidos. De acuerdo a ello, las alternativas planteadas basadas en decidir como administrar con el apoyo del uso tecnológico del conocimiento deben de centrarse en dichas alternativas institucionales, para lograr un uso adecuado de la parte electrónica a nivel nacional.

Asimismo, los procesos de adquisición de conocimiento, se manifiestan en un entorno de la organización, ellas tendrán de reajustar y tener en cuenta ciertas distinciones para poder valorar la característica única de cada uno, tomado así como guía para la organización, por medio de la adquisición de conocimiento, de modo que su enfoque no se basara meramente en resolución de problemas sino más aun una fuente para poder tomar las decisiones más adecuadas para el logro de objetivos. Ello va influir de manera significativa en cómo administrar, asumiendo los recursos necesarios para implementar, sin que se tenga que realizar recortes presupuestales.

Para poder incorporar adecuadamente la tecnología informática ella debe planificarse de manera integral, de no ser así solo se obtendrá mínimas mejoras y aún más se podría desintegrar secuencias que se realicen manualmente y sean eficaces. No necesariamente la inversión en gran escala tanto de material, el aspecto económico, como el recurso humano pueden garantizar el cumplimiento de las metas. se debe potencializar cada uno de dichos elementos y estar en una sinergia para obtener buenos resultados de no ser así incluso podría ser fuente de gasto de recursos en la entidad organizada.

En el momento que una entidad organizada quiera dirigir a utilizar la nueva propuesta, debe considera que la administración social tiene mayor relevancia que la administración técnica. Pudiendo de este modo realizar una transformación formal direccionada, considerándose las alternativas autónomas del que labora, tomándose la responsabilidad de los mismos y su calificación respectiva.

El modo de obtener este gobierno óptimo tendría que tener, un plan que se ajuste a las metas de cambio propuestas. La adquisición de conocimiento tendría que estar relacionada mutuamente con la transformación teniendo en cuenta que ello será complejo, los cambios constantes de la parte tecnológica y los requisitos de cada agente. De manera particular a la tecnología informática, el estar encaminado en una secuencia dentro de la entidad organizada y el conocimiento que se utiliza.

Al incorporar la tecnología informática y tomarlo como un ente que genera producción, teniendo la cobertura no solo la parte técnica, sino también la parte administrativa como la humana. Al utilizar la tecnología, la complejidad de su cobertura con la parte de estructura gubernamental, comprendiéndose de manera especial la secuencia de la organización aplicada, de forma global. Tomar las medidas sobre la transformación que se puedan dar durante la labor realizada, con la aplicación de la tecnología nueva de administración.

Observando la parte administrativa, el medio de documentación electrónica así como su generalización, por medio de su difusión con el uso de tecnología básica de intercambio de fuentes, siendo una fase necesaria antes de automatizar los áreas públicas, avanzando a un uso de la electrónica para gobernar. Dando buenos beneficios y retornando el curso invertido.

Al darse este ambiente, el aprovechamiento de la fluidez del conocimiento virtual lo cual repercutirá en la disminución de los recursos utilizados, tanto para efectivizar los procedimientos y el servicio brindado ; haciendo posible que se interrelacionen tanto el ente gobernante con la población, así con los que están en la dirección pública, teniendo la certeza de procesos transparentes. Permitiendo direccionar de manera adecuada hacia la población, de modo se pueda englobar la interconexión de los beneficiarios de la tecnología de la información.

Asimismo, refiere Lara, Martinez, Fernandez, 2004) En la investigación "Administración electrónica gestión de la información conocimiento", se planteó una guía para administrar de manera electrónica, gestionando la información para mejorar adecuadamente el servicio realizado al administrar electrónicamente potenciando a la organización. Analizando varios factores como el tecnológico y metodológico en la generación de los portales virtuales de las corporaciones para ofrecer servicio administrativo electrónico así promover una guía de prácticas adecuadas fundamentadas en las deficiencias encontradas.

Tener el conocimiento de los planes y características propias para administrar públicamente en el entorno social de la información. Desarrollando un bien tangible o intangible basándose en aspectos para administrar electrónicamente. Evaluando el uso de la tecnología como los medios de gestionar la información que ella se encuentre a disposición de modo progresa el servicio brindado por medio de administrar electrónicamente.

1.3 Teorías Relacionadas al Tema.

Según la investigación desarrollada por Rincón (2003), gran parte de las entidades empresariales del conocimiento no cuentan con un equilibrio necesario para utilizar adecuadamente su capital intelectual. Teniendo la necesidad de diferenciar una entidad empresarial que ofrece procesos y otra que ofrece servicios. Siendo su principal capital el intelectual en el caso de las entidades que ofrecen servicios.

Para Landabaso et al. (2003), conceptualizando al capital intelectual como aquellos medios no financieros permitiendo encontrar soluciones a los requerimientos del mercado contribuyendo a potenciarlas. Proponiéndose en este trabajo un marco teórico que integra la mayor cantidad de literatura basada en la gestión del conocimiento, contando en el aporte de dicha literatura podría ubicarse en un buen puesto relacionado con las dimensiones propuestas: los resultados de la gestión del conocimiento y las propiedades del contexto de la gestión del conocimiento. Teniendo como finalidad la de conocimiento la optimización de la importancia que se obtiene del capital intelectual, generando nuevos conocimientos que puedan transformarse en innovaciones del valor comercial.

Por su parte, Morales (2006) del mismo modo también implica, la agrupación de medios tecnológicos con el fin de poder direccionar la fluidez de conocimiento entre los componentes del mismo, coberturando incluso un

grupo de métodos, sistematización y medios informáticos que contribuyen con la entidad empresarial, relacionado con los conocimientos siendo estos la base para realizar su operatividad, en lo referente a la gestión del capital intelectual, administrando adecuadamente sus necesidades del momento y los que se den adelante, previniendo y evitando los posibles peligros de falta de capital, gestionando faltas de estructura y coyuntura, acumulando su fundamento de conocimiento en las diferentes actividades creativas pudiendo ser estas individuales o grupales, promoviendo la el intercambio de información , ideas , también el conocimiento previamente adquirido entre los que laboran de modo que se rentabiliza su fuente de conocimiento. Posteriormente, el buscar e intercambiar el conocimiento se toman como procesos de gran importancia para la gestión del conocimiento.

Bermúdez[et al.] Heredia, 2011.

Teniendo las siguientes características: Adquisición de la información, Diseminación de la información, Interpretación compartida, Almacenamiento del conocimiento, Transferencia del conocimiento, Trabajo en equipo, Compromiso con el conocimiento.

El área donde se realiza las administración de actividades es el centro funcional de toda entidad sea esta pública o privada, en ella se inician los trámites administrativos con la finalidad de generar procesos de modo se tengan un adecuado desarrollo de actividades en la entidad empresarial. La cantidad de trámites y las actividades variaran según lo complejo y tamaño de las actividades encomendadas, las cuales son realizadas basándose en los requerimientos de la entidad organizada. Cada entidad organizada sigue un proceso que colabora a la efectividad del desarrollo de la gestión administrativa.

Siendo necesario proveer trámites administrativos con mayor rapidez y con la finalidad de realizar mejoras en el desarrollo de la entidad pública se utiliza de manera adecuada, en algunos países de América Latina,

utilizándose para ello un reglamento que no sea absoluta para simplificar los trámites administrativos.

Se tiene ejemplos de diferentes países como Perú, Venezuela, y Costa Rica, De modo que, se visualiza la facilidad y agilización de trámites como una alternativa de innovar y agilizar el proceso en el área administrativa competente. Asimismo, ello favorecerá el buen desenvolvimiento de las labores a realizar cotidiano, influyendo en un desempeño en la atención dándose esta de manera más rápida y en su momento evitando los retrasos y así satisfacer adecuadamente las necesidades de los usuarios en la administración pública de las diversas instituciones estatales. Contribuyendo ello a simplificar los trámites pudiendo ser considerada como una actividad propia de innovar en el buen desarrollo de la gestión pública, de igual modo la importancia en modernizar el sistema administrativo de las entidades. **Bermúdez[et al.] Heredia, 2011.**

Teniendo las siguientes características: Finalidad, Medios de Producción, Personal, Organización

Adquirir información; Las entidades con un nivel alto en la gestión del conocimiento realizan encuestas de satisfacción, ello con la finalidad de recolectar de manera más verídica la información necesaria para potencializar su producto sea este un bien o un servicio. Asimismo dichas entidades tienen diferentes medios para adquirir información pudiendo ser de su competencia, repercutiendo de manera directa en el nivel de innovar, ello conlleva a obtener un nivel alto de manejo de información con el fin de tomar una decisión adecuada para dicha entidad. **García-Fernández, M. (2016)**

Para analizar adecuadamente la concepción de lo que es información es requerida basarse en una teoría, que no solo considere la cantidad de información transferida por medio de señales, también debe tener la capacidad de descripción de la información intercambiada, para saber cuál

ha sido la información difundida se basara en una teoría semántica. Teniendo en cuenta que debe ser la más certera para que su utilidad genere eficiencia.

En este contexto se dan dos conceptos tanto realista como no realista sobre la conceptualización teórica moderna sobre la información que se considere satisfactoria para las interrogantes sobre su definición. Dándose un debate entre los que están a favor del enfoque realista y los que están en el internalista. Justificándose la del enfoque realista propuesto por las siguientes pautas: proponiendo , que la propuesta realista se basa en la intuiciones que tenemos sobre la información que se difunde por nuestro entorno global así como la interrelación que tiene la misma con los potenciales receptores, la otra propuesta que defiende la no dependencia de información en relación a sus receptores presentándose como el camino más viable, la cual abordara explícitamente aquellas actividades principalmente la cognitiva de las entidades en referencia al plano informacional.

Por los motivos fundamentados no se tomaran en cuenta aquellas teorías semánticas de la información las cuales tengan un enfoque no realista concentrando el presente estudio tomando las guías necesarias en el enfoque realista. Concretamente se enfocara el esfuerzo en presentar y evaluar las principales propuestas que desde un punto de vista realista, analizan la parte conceptual de la información contenida siendo estas las siguientes: la propuesta dretskeana y la teoría relacional del significado.

Teniendo en cuenta la problemática que se vincula a la conceptualización del contenido informativo definida por Dretske se podría proponer un análisis alternativo pudiendo superar aquellos componentes deficientes y limitantes de lo propuesto por Dretske llevándonos posiblemente a una conceptualización nueva sobre el contenido informativo. Dicha propuesta alterna y que ayuda a superar dichos inconvenientes se visualizan en

algunas propuestas de la teoría relacional del significado dando cabida a la situación teórica y la situación semántica.

Dicha teoría, se encuentra integrada dentro de un enfoque realista considerando a la información como una magnitud objetiva, que existe en el entorno global al margen de como será interpretado de parte de la entidad organizada. Dando a conocer sobre la fluidez informativa ofreciendo una conceptualización de información, teniendo que el enfoque relacional se basa en los siguientes: las experiencias vividas son fuente de información; se considera una propuesta verdadera basada en acontecimientos con contenido informativo; al obtener una información de un acontecimiento su difusión es relativa a una restricción.

Asimismo el entorno global se presentará como un ambiente con gran cantidad de información, así cuando ocurra algún acontecimiento el mismo será dotado con un contenido informacional. En ese medio, la fluidez informativa deberá ser vista como la reflexión de la realidad estructural, encontrándose a la realidad restringida o regularizada permitiendo que ella aporte a una organización en el entorno. Así se tiene que la conceptualización de la información que propone el enfoque relacional, a diferencia de lo propuesto por Detske, la cual no está ligada a un parámetro probabilístico, presentándose como un parámetro para que se difunda cierto contenido informativo. Basándose en lo propuesto, el conocimiento de las limitaciones de las diversas formas de identificarse con el significado. Siendo el significado lingüístico solo una parte de dicha significación en el sentido general que incluye a toda la realidad.

Realizando una observación se tiene un punto clave que se encuentra incluido en definición contenida, en aquellas obras donde se desarrollan la teoría relacional de significado no observándose una definición limitadora, El ser humano a lo largo del tiempo ha logrado desarrollar y obtener beneficio de algunos procedimientos pedagógicos los cuales consisten en la sistematización de la información tendiendo como finalidad, primordialmente,

cambiar a través de la retroalimentación de actividades de comunicación la gran gama de conocimientos. Los cuales han sido canalizados por medio de señales con la capacidad de la transferencia de de la información. Entendiendo que nuestro conocimiento se obtiene principalmente de la información que es transportada por medio del lenguaje. Perez (1998)

De igual manera se tiene las siguientes aportes, se observa la introducción de nuevas variables que se relacionan con la tecnología informática, permitiendo diferenciar que efectos produce la tecnología informática de acuerdo a la definición analizada; así también, se evalúan competencias constantemente ello se realiza por ordenador, una característica no muy evaluada adecuadamente en nuestro entorno nacional, asimismo, se realiza una evaluación para verificar si el género influye en el rendimiento académico en los efectos que devienen de la tecnología de la información. En la metodología propuesta no se podría plantear una relación de causalidad, sugiriendo los resultados, que en caso de las políticas públicas, podrían sugerirse dos modos de actuar. El primero, realizar un análisis de la utilización de las tecnologías de la información en las entidades públicas, específicamente en las que no están favorecidas, para de este modo poder nivelar la accesibilidad del mismo. Mediavilla, Oriol (2014)

En segundo, como se analizó se observa un efecto positivo de la tecnología de la información en las competencias evaluadas, se debe considerar que no solo se trata de implementar dicha tecnología pues ello no es garantía de un mejor resultado en los usuarios capacitados. Por ello debe de explorarse la variación constante de la parte didáctica para aprovecharla como un medio de enseñar y aprender, de modo se involucra a todo el entorno que lo componen para la adecuada implementación de la tecnología de la información, así no se queda solo en una transformación en el aspecto físico. Mediavilla, Oriol (2014)

Transferencia del conocimiento, aquellas entidades empresariales con altos estándares en dicha práctica utilizan foros para transferir los

conocimientos, también reuniones programadas, y un medio físico donde se pueden materializar las experiencias obtenidas en dichas entidades así como la información todo ello lo realizan de manera formalizada como una política en dicha entidad. Asimismo la utilización de un modo no formal como es los diálogos realizados entre entidades como también con los usuarios. Dichos medios de transferencia del conocimiento antes mencionados, tomando en cuenta la opinión de los que dirigen dichas entidades los cuales fueron encuestados, manifiestan, que la transferencia de la información promueve el incremento de innovar constantemente, siendo ello un proceso previo para futuras innovaciones en las entidades estudiadas. **García-Fernández, M. (2016)**

La importancia de la transferencia de conocimientos se da porque ello favorece el incremento y continuidad de una entidad organizada, ello se logra basándonos en los errores cometidos y que nos sirven para una mejora continua, por medio de la experiencia adquirida a lo largo del tiempo. Duran, Meza, (2017)

Los estudios realizados sobre la transferencia del conocimiento, comprenden disciplinas como son la economía, sistemas de información, comportamiento de las organizaciones, lo que ha generado la interrelación entre ellas, en la economía actual el conocimiento organizacional es reconocida como una gran fuente que proporciona una ventaja para la organización y ser más competitivo siendo dicha transferencia un tema estratégico. De manera básica la transferencia de conocimiento, es generada por medio de la experiencia que se adquiere del día a día, la cual puede replicarse a otras entidades organizadas de modo que se facilite el aprendizaje. Duran, Meza, (2017)

Según Szulanski (1996), el desarrollo del conocimiento de transferencia en el entorno de una entidad se puede realizar en las siguientes: generación, utilización, incremento e integración. En el primer paso su característica se da por las causas que promueven la decisión de transferir. Al realizar dicha etapa se pasa a la utilización que se inicia con la resolución para que continúe en el desarrollo de la transferencia de conocimiento. En el momento que el usuario empieza a utilizar el conocimiento transferido,

empieza la fase de crecimiento, cabe recalcar, que desde la primera utilidad realizada. En dicha fase los que participan tendrán la posibilidad de solucionar los problemas que pueda presentarse, acumulando así más conocimiento e incrementar su real aprendizaje. En la fase de integración se realizara cuando el conocimiento transferido se transforme en rutina, por lo que será institucionalizada. Se cree que luego de la integración durante el logro exitoso de resultados, una pequeña fase de inercia, luego del cual los usuarios empiezan un nuevo proceso de transferencia del conocimiento. Duran, Meza, (2017)

Al analizar la transferencia del conocimiento que se encuentra en la literatura, se ha seguido de manera tanto directa e indirectamente, dos propuestas siendo estas: un modelo lineal y el otro espiroidal. El primero se basa en la teoría de la comunicación concretamente en la metáfora de la comunicación. Teniendo esta visión se puede identificar los diferentes componentes que están inmersos en el desarrollo de la comunicación y la secuencialidad de pasos que ello implica. Dicho enfoque toma en cuenta la transferencia como un medio de comunicación y fluidez en medio de dos unidades cognitivas una de ellas el emisor y la otra el receptor dentro de un entorno organizado. De modo que la definición de la transferencia del conocimiento podría conceptualizarse como un proceso por medio del cual el conocimiento podría tomar cuerpo en forma de información o experiencia fluyendo entre diversos agentes portadores de conocimiento en un entorno interno como externo. La segunda propuesta se define espiroidal por que se basa en espiral del conocimiento, dicha propuesta está centrada en la transformación de conocimiento relacionado con la transferencia. Perona, Lopez, Navas (2009)

Teniendo en cuenta ello, el hecho de transferir una pequeña parte de conocimiento pudiendo realizar transformaciones en la naturaleza del mismo, siendo más explicativo, de fácil codificación y fácil de comunicar. Mediante dicha transferencia de conocimiento podría intercambiarse con los diversos grupos de profesionales, entidades organizadas. Considerando que las mismas no son excluyentes, solo que ellas esta centradas en diferentes

aspectos de la transferencia. De modo que la visión lineal estará centrada en la evaluación analítica del desarrollo, intentado la simplificación de su formulación, por otro lado el concepto espiroidal concentra su atención en la finalidad de la transferencia ello lo realiza anterior y posterior a dicha propuesta. Considerando que la propuesta lineal, descrita, resultando el más idóneo para tomarse como base para el trabajo de investigación, el enfoque espiroidal analizando algunos componentes propios del conocimiento a difundir, como el nivel de codificación, así como la recolección implícita de las características del emisor como del receptor y el entorno de la transferencia. Tratándose de que dichas visiones, las cuales aportan tratando de separar la espiral del conocimiento en la cantidad de fases más lineales y de menor alcance. Perona, Lopez, Navas (2009)

Trabajo en equipo, las entidades con altos niveles en la gestión del conocimiento, tiende a utilizar equipos de trabajo en gran escala a diferencia de las de menor nivel el cual desarrolla un medio de trabajo de investigación para innovar, de acuerdo a los que fueron entrevistados, los que laboran no visualizan la jerarquización entre jefe y un subordinado sintiéndose en libertad de tomar sus propias decisiones proponiendo sus sugerencias, que serán una base para innovar. Basándose en lo que manifiestan los entrevistados, dichas actividades van a facilitar el desarrollo de innovar, dado que el trabajo en equipo genera un contexto de intercambio de ideas entre los que laboran de manera más simple con una libertad sin preocuparse en la jerarquía y burocracia del trabajo **García-Fernández, M. (2016)**

En la investigación se desarrollara varias técnicas que ayudaran a dirigir adecuadamente a los equipos, a que se supere los obstáculos que se presentan en la comunicación así como disminuir los conflictos entre personas. Dichas técnicas son requeridas para el adecuado desarrollo de los equipos no siendo simple ello. De este modo para denominar un equipo es necesario darse una secuencia de circunstancias, que los programen como tal, incluso más allá de las limitaciones del grupo: para ello cantidad de componentes debe ser mínimo, para facilitar su manejabilidad y la eficacia

no se comprometa. Asimismo se deben dar relaciones interpersonales de naturaleza cualitativa. Se define a un equipo como aquel compuesto por una cadena de relaciones vivas, en donde los componentes mantienen una cierta conciencia de pertenecer y compartir una cierta cultura común. No que solo se trate de adherirse, también mostrar una aceptabilidad y voluntad de pertenecer a dicho grupo. **Valero (1990)**

Asimismo debe darse un compromiso personal, donde se realizaran las acciones necesarias, lo que indicara necesariamente la identificación por medio de la acción, sino como una complementación en integrar dicho grupo de trabajo. Tener un objetivo que beneficie al grupo es un requerimiento para la existencia del equipo. No pudiendo funcionar adecuadamente si no se tiene una dirección y fin para lograr. También se encontraran algunas limitaciones como obligaciones las cuales, si bien no se visualizan de manera externa, son consideradas que ya están sobre entendidas para los componentes del equipo, los cuales deberán renunciar a una mínima cantidad de libertad, aceptando una estrategia en común para lograr la meta grupal. **Valero (1990)**

Para el logro de lo mencionado ello constituirá un modo de enfrentar los problemas propuestos al grupo de entidades organizadas y si se lograra las metas trazadas. Lo cual evidentemente no lograrn en de inmediato. En dicha investigación de manera inicial se reflexionara sobre las necesidades de contar con un trabajo en equipo en las entidades organizadas en la actualidad las cuales deben satisfacer algunas exigencias como: su naturaleza compleja, la necesidad de los componentes de ellos y de las entidades organizadas, siendo su finalidad de dar solución a problemas sociales. **Valero (1990)**

Prosiguiendo con el análisis se dan dos aspectos primordiales para el adecuado desarrollo de los equipos: ellos son el liderazgo y la comunicación. Empezando por el liderazgo se dan dos aspectos uno continuo autocrático democrático y el otro liderazgo situacional, como herramientas que hacen posible el direccionamiento de los equipos y de sus componentes la cual

esta tomando en cuenta la necesidad de cada uno de ellos, el medio y el desarrollo de lo que se debe realizar. Referente la comunicacion, se abordara los modelos cognitivo profesional asi como el analisis transaccional. Las dos tecnicas contribuyen una variedad necesaria para la optimizacion de la comunicacion dentro del grupo asi se dara una reduccion del riesgo de problemas tanto en el campo interpersonal y profesional para reducirlos en el caso que se generen. **Valero (1990)**

Estas propuestas, son herramientas que facilitaran la cohesion en los grupos de trabajo para transformarlo en equipos que cumplan los requerimientos que se han propuesto anteriormente. Las cuales se deben utilizar adecuadamente no siendo validas para todas las tareas necesariamente. Se observo en varias oportunidades que el utilizar herramientas de manera adecuada no siempre garantizaban el cumplimiento de las metas propuestas, las cuales podrian variar de acuerdo a las circunstancias en las que se desarrollen pudiendo incluso reducir su eficiencia que pueda aconsejar un intercambio con otro que sea de caracteristica mas fuerte y sea minimamente agresiva para el medio. **Valero (1990)**

Consecuentemente los que dirigen las entidades organizadas se ven con la incertidumbre de como poder tomar una decision adecuada, ya sea de manera individual o conjuntamente con otros asesores. La manera de tomar la decision adecuada se diferencia a la de la realista, segun ello el desarrollo esta organizado en cuatro pasos: la persona encargada de tomar la decision debe de plantear idonamente los terminos del problema o necesidad que existiera; seguidamente se debe identificar las mejores posibilidades que den la mejor solucion al problema o la necesidad a satisfacer; luego debe valorar las diferentes posibilidades que existen para clasificar segun su posible eficacia, atendiendo a la ventaja que pueda proporcionar; por ultimo en la ultima fase utiliza la que se eligio para lograr dichas metas propuestas. **Valero (1990)**

Se puede afirmar que este es el método científico para tomar decisiones, teniendo esta mayor complejidad al utilizarla en la realidad; analizando se concluye que los participantes dificultan para formular por ellos mismos los problemas adecuadamente, careciendo de la información requerida para hacerlo ello debido a su propia limitación. Asimismo le es imposible identificar las posibilidades que existen, y peor aun valorarlas adecuadamente objetivamente, existiendo una variedad de riesgos en una toma adecuada de decisión, por incurrir en un error personal en el momento de valorar, dándose ello por la carencia de datos y enfrentamiento entre los valores y objetivo personal y organizacional. Por todo lo mencionado años atrás se cuestiona dicha teoría clásica de tomar una decisión adecuada formulada por economistas para la optimización del rendimiento de las personas, sirviendo paralelamente como un reforzamiento de la importancia del trabajo sobre el actuar del individuo, notándose que el esfuerzo realizado de manera grupal es más efectivo que el que se realiza de manera individual. A lo mencionado se debe acotar que se ha ido evolucionando afectando a las estructuras organizadas, cambiando las mismas consecuentemente a razón de la diferente presión del medio así como de la expectativa de los componentes. Pasando del dominio inicial de una organización piramidal, fundadas al inicio en base a la jerarquización y iniciativa del directivo, a la organización estructurada de manera lineal, las cuales valoran la información y el protagonizar corresponderá al equipo de trabajo. **Valero (1990)**

Personal, el personal público debe tener una adaptabilidad a diferentes y actuales trabajos creando nuevas relaciones entre ellos, pudiendo incorporar a un medio virtual global, teniendo en cuenta que el intercambiar conocimiento es un componente primordial. Esta situación requerirá una organización nueva mejorando el proceso interno como prioridad. El medio para lograrlo es importante la transformación cultural de los que laboran en entidades públicas, resaltando sobre todo su formación así como la iniciativa que contribuyan al uso adecuado de la tecnología de la información y el intercambio del mismo en su centro de labor. **Martinez, 2006**

Asimismo, la persona encargada en la Administración Pública que se dedica a la parte de tecnologías de la información del conocimiento, normalmente tiene vago conocimiento y el mismo sobrecargado con actividades que debe desempeñar, de modo que no se puede proponer previamente la existencia de personal dedicado de manera exclusiva a la funciones de integración de sistemas de información.. **Barrero-Criado ;2004**

La entidad organizada ha de contar con información tácita la misma no se encuentra en una documentación, los directivos al realizar sus actividades adquirirán dicha información por lo que realizan grupos de trabajo que formularan documentación con varios roles: pudiendo ser productor, revisor, lector, los directivos pertenecen a diferentes áreas que coordinaran dichas actividades. Para ello al aplicar el área de la informática manejaran datos y equipos de trabajo los cuales manejaran los aplicativos correspondientes. **Silvana Temecio ,2013**

Se puede definir al conocimiento como un proceso humano así como dinámico que tiene la finalidad de lograr alguna meta ella orientada con intención y perspectiva siendo ella específica atendiendo al entorno en el cual se genera, siendo de carácter individualista antes de ser grupal la cual está asociada con la supervisión, la competitividad y el modo de actuar de cada individuo. **Mejia, Colin (2013)**

Las características del conocimiento es que es tácito debido a su vulnerabilidad de la experiencia particular de la persona que lo tiene; es dinámica ello porque su orientación se basa en el accionar, con la capacidad de generar nuevos conocimientos transformando incluso perfeccionando; es movable, por su posibilidad de difusión entre las personas. Polanyi (1958), afirmo que se dará un momento que el conocimiento explícito visualice los fundamentos para el conocimiento tácito. Según varios autores se indica que dicho conocimiento es referido a la sabiduría, el cual se da a consecuencia de la experiencia del personal, con dificultad de codificación la cual es

transmitida con el ejemplo, la demostración; por otro lado el conocimiento estructurado y codificado, refieren al conocimiento explícito. **Mejia, Colin (2013)**

Las características interpersonal de los que laboran, tienen importancia para desempeñarse adecuadamente en la entidad organizada, donde la regulación autónoma, así como manejar el pensamiento y sentimiento, son componentes que las personas podrían disponer en su interrelación con los otros para resolver conflicto y adquirir nuevamente el conocimiento. Por lo mismo se plantea medios de generación de conocimiento: el personal, contribuye con su experiencia adquirida, ello como resultado de su relación con el exterior y su propia formación. Las entidades organizadas, por medio de su cultura, desarrollo y capacidad intelectual. **Mejia, Colin (2013)**

El medio, al considerar al cliente interno, capacidad de gobernar, comportamiento socioeconómico de la entidad mercantil, al igual que los resultados de la investigación científica. Basándose en Davenport y Prusak (1998), el conocimiento en toda entidad organizada se da ha consecuencia del siguiente procedimiento: el generar conocimiento, codificar el conocimiento así como transferirla. **Mejia, Colin (2013)**

Organización, en aquella relación que se establece entre los propios organismos públicos son fundamentales en el momento de hacer más rentable los esfuerzos así como la inversión económica que genera un desarrollo en el servicio administrativo en el área electrónica. Produciéndose en dicho medio las relaciones intragubernamentales así como intergubernamentales. Tomando en cuenta la primera, la entidad pública organizada va interactuar entre las demás entidades por medio de relaciones continuas de servicio y producto, se puede apreciar que en algunos departamentos como entidades organizadas tienden a coordinar responsabilidades con el fin de desarrollar productos públicos para la población de manera eficaz y eficiente. En la segunda relación se materializa la relación vertical entre las entidades organizadas de naturaleza

gubernamental de varios niveles (nacional, provincial y municipal o local)

Martinez,2006

Visualizando desde un plano técnico, realizando las actividades diarias la mayor de las Administraciones Públicas no realiza el adecuado almacenamiento posiblemente en su información propiciar la integración de sistemas para poder lograr satisfacer varios intereses que se encuentran inmersos en un contexto complejo de naturaleza político administrativo. Dicha información normalmente se encuentra distribuida en varios componentes administrativos considerando la parte técnica se podría recomendar la utilización de varios soportes para el desarrollo y almacenar adecuadamente la información. **Barrero-Criado (2004)**

De modo que en una entidad organizada, cada personal se convierte en un componente indispensable del conocimiento del mismo, por medio de su conocimiento individual, colaborara en la generación del conocimiento de la organización. La gestión del conocimiento, está referida a obtener el conocimiento requerido para dar solución a problemas, mejorando de manera continua los métodos de trabajo con la finalidad de aumentar el nivel de productividad de la entidad organizada. Tenido que varias de dichas organizaciones en la actualidad no reconocerán de un modo claro y preciso dichos métodos que les sirve de guías para accionar y gestionar de modo adecuado el conocimiento a su interior. El desarrollo de gestión del conocimiento en una entidad organizada podría verse afectado por diversos factores, tendiéndose como los más recurrentes: Al darse el conocimiento en un medio dependiente y aislado no lográndose la articulación del saber externo a la entidad organizada y el generado en su interior. La carencia de valor y fiabilidad al conocimiento, el desequilibrio en la existencia del conocimiento tácito o explícito en la entidad organizada. Muy pocos medios para lograr el conocimiento, teniendo como conclusión que realmente lo que se gestionara será una plataforma para el conocimiento, cabe indicar, las condiciones y el medio en el que se dará como generar, conservar, utilizar, transformar y transmitir el conocimiento; por tal motivo la gestión del

conocimiento se vincula de manera directa con el aprendizaje organizacional, por lo tanto con la capacidad intelectual de la entidad organizada. Mejia, Colin (2013)

Para desarrollar la gestión del conocimiento en una organización se considerara lo siguiente: planificar el proceso; identificando el estado actual de dicha organización con la finalidad de visualizar los componentes del mismo como son; el liderazgo, cultura, edad de la entidad organizada, misión visión, filosofía y valores. Así como análisis del capital intelectual: explorando acerca del progreso del capital humano, capital de organización, capital tecnológico y capital relacional. Para ello también es indispensable la identificación del personal que integrar en los equipos que colaboran para transferir y desarrollar el conocimiento, así como la infraestructura de la tecnología de información del conocimiento con el que cuenta la entidad organizada para administrar adecuadamente la información. Transformar el conocimiento por medio de: identificar, adquirir, clasificar, almacenar, transformar, distribuir y utilizar el conocimiento por la organización. Evaluando el proceso: valorar el resultado impactando en el desarrollo de la entidad organizada con la implementación de una Gestión del Conocimiento. Mejia, Colin (2013)

Una adecuada gestión del conocimiento bien ejecutada es importante, tanto en las organizaciones así como también en la sociedad actual; lo real es que gran parte de las entidades que se encuentran encabezando promueven la propuesta de la creación del conocimiento, el procedimiento de transmitir e incrementación del conocimiento prevaleciera, el que progresa, cambia y transferira, basado en sus necesidades; siendo una labor de las organizaciones encaminar los intereses de la organización. Así se tiene que la gestión del conocimiento es un desarrollo considerando por lo menos , identificar el conocimiento, adquirir, transformar, guardar , transferir y aplicarlo comenzando desde un contexto interno de la entidad organizada. Mejia, Colin (2013)

Dicha inseridumbre se da, definición de ese modo por la existencia de una gran gama de información referente al mismo, resultando poco consistente, debido a que varios de dichos modelos solo se centralizan en la creación del conocimiento, dicha propuesta solamente compone el proceso de gestión del conocimiento, no considerando así las otras implicaciones que ella necesita. A pesar que el conocimiento posee un reconocimiento en el entorno de la entidad organizada, identificar, determinar, implementar y evaluar la gestión del conocimiento es una labor que todavía debe sumar esfuerzos, teniendo en cuenta que al implementarlo no limite la posibilidad de innovar, al conceptualizar y marcando límite sobre el actuar, donde se comparte experiencias tanto en el entorno interno y externo de las personas de una entidad organizada, permitiendo evolucionar el conocimiento de la entidad organizada. En el momento que una entidad organizada logre gestionar su conocimiento, podrá disminuir reducir el tiempo de operabilidad, y evitar realizar labores no necesarias, de modo se pueda evolucionar en lo interno y externo. Mejia, Colin (2013)

Luego de evaluar investigaciones empíricas las cuales relacionan la obtención del conocimiento, todavía no dan respuesta a cuestionamientos como si hay relación entre obtener un conocimiento adecuado y beneficio que proporcione a la entidad organizada, y si ella lograra generar dicha ventaja para hacerla más competitiva, será esta de larga duración o solo temporal; dicha ventaja derivara del desarrollo, del conocimiento que se obtuvo o a causa de otros elementos. Asimismo resultando comprobable que obtener conocimiento incluye a la creatividad la capacidad de innovar por parte de los que componen la entidad organizada así como su interacción. Siendo imprescindible resaltar asimilar el conocimiento generado o aprendido como necesidad, siendo lo mismo, contar con la capacidad de absorber y utilizar adecuadamente el conocimiento para ser más eficiente y potenciar dicho conocimiento adquirido. Referente a transferir, la comunicación conlleva un factor primordial no porque se transfieren conocimientos mediante ella, asimismo por su generación. Siendo el medio que permitirá la interconexión de los aportes que den los individuos,

también el desarrollo de sinergias entre las mencionadas. La cual se verá limitada por procesos propios de la organización como son: liderazgo, cultura, clima, tecnología y estructura. Vargas, Moreno (2005)

1.4 Formulación Del Problema.

Las razones que nos condujeron a exponer el problema, fue:

Problema general.

PG. ¿Cuál es la relación de la gestión del conocimiento y los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani, Sicuani, Cusco - 2017?

Problemas específicos.

PE1. ¿Cuáles son las etapas de la gestión del conocimiento en la Municipalidad Distrital de Marangani, Sicuani, Cusco - 2017?

PE2. ¿Cuál es el nivel de mejora los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani, Sicuani, Cusco - 2017?

PE3. ¿Cuál es el nivel de relación entre las dimensiones de la gestión del conocimiento y los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani, Sicuani, Cusco - 2017?

1.5 Justificación Del Estudio.

La investigación contribuirá en principio a mejorar los trámites administrativos en la diferentes áreas mediante la gestión de conocimiento a los trabajadores de la Municipalidad de Marangani, además de ello la eficiencia de dichos tramites contribuirá al buen servicio prestado por la

municipalidad a la población del Distrito, quienes con un desarrollo profesional y de cambio serán los impulsores de un estilo de trabajo diferente de mejor calidad, evidentemente que este hecho hará posible una mejor convivencia, la práctica de valores y el desarrollo de la cultura democrática.

En el presente trabajo, desde el punto de vista teórico, se realizara aplicando los enfoques a las variables de estudio: Gestión del conocimiento y trámites administrativos en la Municipalidad de Marangani, permitiendo establecer una relación en búsqueda de su validación y construcción empírica con la que se pretende contribuir con la consolidación del conocimiento científico, en vista de la importancia que tiene el trabajador de la Municipalidad en cuanto a su funcionamiento y la eficiencia del personal en general.

De igual manera, desde el punto de vista metodológico, puede servir como antecedente de futuras investigaciones para adoptar medidas de solución inteligente, sobre la gestión del conocimiento en las municipalidades; hacia la eficiencia en los trámites administrativos. Asimismo, el uso y manejo de las técnicas del método científico ofrecieron al investigador la posibilidad de obtener conocimientos válidos y confiables.

1.6 Hipótesis.

Hipótesis General.

HG. Existe relación y significativa entre la gestión del conocimiento y los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani, Sicuani, Cusco - 2017

Hipótesis específicas.

HE1. La gestión del conocimiento es favorable y significativo, en los servidores públicos de la Municipalidad distrital de Marangani, Sicuani, Cusco - 2017

HE2. El nivel de mejora de los trámites administrativos es favorable y significativo en los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Marangani, Sicuani, Cusco - 2017.

HE3. El nivel de relación entre las dimensiones de la gestión del conocimiento y los trámites administrativos es favorable y significativo en la Municipalidad Distrital de Marangani, Sicuani, Cusco - 2017.

1.7 Objetivos.

Objetivo General

OG. Determinar el grado de relación entre la gestión del conocimiento para la mejora de los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani, Sicuani, Cusco - 2017

Objetivos específicos

OE1. Describir las etapas de la gestión del conocimiento I de la Municipalidad Distrital de Marangani, Sicuani, Cusco - 2017.

OE2. Describir el nivel los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani, Sicuani, Cusco - 2017.

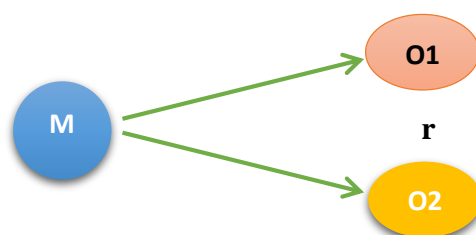
OE3. A Determinar el nivel de relación entre las dimensiones de la gestión del conocimiento y los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani, Sicuani, Cusco - 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación.

Estamos en la investigación no experimental descriptivo-correlacional, llegando a enfocarnos y observar los elementos precisos que sostienen la concordancia del bienestar y placer en el centro laboral y la productividad de los maestros universitarios, obteniendo los datos e información en un tiempo único en su ambiente natural, observando y analizando de manera temporal sin estropear las variables y sin ninguna manipulación:

Gráfico N° 01



Dónde: M = muestra.

r = relación de las variables.

O1. Gestión de Conocimiento (GC).

O2. Trámite administrativo (TA).

2.2 Variables, Operacionalización.

Variable de estudio 01

Gestión de Conocimiento (GC).

Dimensiones:

- Adquisición de la información
- Diseminación de la información
- Interpretación compartida
- Almacenamiento del conocimiento
- Transferencia del conocimiento
- Trabajo en equipo
- Compromiso con el conocimiento

Variable de estudio 02

Trámite administrativo (TA).

Dimensiones:

- Finalidad
- Medios de Producción
- Personal
- Organización

VARIABLE N° 01: GESTION DEL CONOCIMIENTO.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión del Conocimiento (GC)	Gestión del conocimiento es la búsqueda y el compartir información son los pasos más importantes para gestionar conocimiento Bermúdez[et al.] Heredia, 2011.	La gestión del conocimiento es el proceso sistemático de detectar, seleccionar, organizar, filtrar, presentar y usar la información por parte de los participantes de la organización, con el objeto de explotar cooperativamente los recursos de conocimiento basados en el capital intelectual propio de las organizaciones, orientadas a potenciar las competencias organizacionales y la generación de valor. Bermúdez [et al.] Heredia, 2011	1. Adquisición de la información De igual forma, estas empresas utilizan otros métodos de adquisición de información que, de igual forma, les repercute directamente en los niveles de innovación, porque obtienen un mayor nivel de información para la toma de decisiones. (García-Fernández, M. 2016)	- Encuesta de satisfacción - Métodos de adquisición de información - Nivel de Información
			2. Diseminación de la información Las empresas que obtienen un mayor nivel en gestión del conocimiento utilizan herramientas formales de comunicación y diseminan la información de forma eficiente, (García-Fernández, M.2016)	- Herramientas de comunicación - Entendimiento de los objetivos - Introducción de innovaciones
			3. Interpretación compartida Las empresas con altos niveles de gestión del conocimiento interpretan la información por medio de los coordinadores de proyectos o área. (García-Fernández, M.2016)	- Interpretación - Posibles mejoras - Creación de procesos
			4. Almacenamiento del conocimiento Las empresas con mayores niveles de almacenamiento del conocimiento tienden a utilizar herramientas como la Intranet o bases de datos. Asimismo, en general, el responsable de almacenar el conocimiento es el jefe de área. (García-Fernández, M.2016)	- Herramientas tecnológicas - Base de datos - Realizar modificaciones - Adaptarlos a las necesidades
			5. Transferencia del conocimiento Las empresas con altos niveles en esta práctica utilizan de manera formal para la transferencia de conocimiento foros, reuniones periódicas, el catálogo de experiencias y la formación. De manera informal utilizan el diálogo que comparten con empresas y clientes (García-Fernández, M.2016)	- Foros - Reuniones periódicas - Catálogos de experiencias
			6. Trabajo en equipo Las empresas con mayores niveles en gestión del conocimiento utilizan equipos de trabajo en mayor medida que las de menor nivel desarrollando un entorno de trabajo para la innovación porque, según los entrevistados, los trabajadores no sienten, en gran medida, la relación jerárquica entre jefe-subordinado y se sienten más libres para tomar sus propias decisiones y proponer sus ideas, que son una base para la innovación. (García-Fernández, M.2016)	- Equipos de trabajo - Toma de decisiones - Propuestas de ideas
			7. Compromiso con el conocimiento Las empresas con altos niveles en esta facilitan que, sobre todo a través de la formación, los trabajadores tengan una mayor preparación y compromiso ante posibles mejoras y cambios en el mercado. (García-Fernández, M.2016)	- Preparación y compromiso - Facilitar la innovación

VARIABLE N° 02: TRAMITES ADMINISTRATIVOS.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Trámites Administrativos (TA)	La oficina es el núcleo de toda empresa ya sea pública o privada, donde se gestionan trámites con el propósito de una adecuada generación de los procesos administrativos y para la buena marcha de la empresa en general (Bermúdez[et al.] Heredia, 2011.)	De esta manera, se presenta la simplificación de trámites como una opción de innovación y agilización de los procesos en la oficina. Por lo tanto, se favorece el accionar del quehacer que conduce a una atención más ágil y oportuna ante las necesidades de los ciudadanos en la administración pública de las diversas entidades estatales. (Bermúdez[et al.] Heredia, 2011.)	1. Finalidad Los ciudadanos necesitan información sobre los diferentes servicios que ofrece la administración y sobre cómo realizar trámites administrativos. Estos usuarios buscan comodidad y facilidad en sus relaciones con la misma, y esperan que los organismos públicos les proporcionen soluciones adecuadas a sus necesidades. (Martínez,2006)	<ul style="list-style-type: none"> - Comodidad - Facilidad - Soluciones adecuadas - Servicios innovadores - Interacción
			2. Medios de Producción El ciudadano demanda diferentes servicios públicos a la Administración, órgano responsable de proveerlos por medios diversos, generalmente mediante un portal integrado, o a través de kioscos informáticos públicos, televisión digital, y otros medios; dependiendo de las posibilidades de los diferentes usuarios. (Martínez,2006)	<ul style="list-style-type: none"> - Medios diversos - Portal Integrado - Kioscos informáticos públicos - Servicio electrónico - Accesible
			3. Personal Los empleados públicos deben adaptarse a nuevas formas de trabajo y crear nuevas relaciones entre ellos, puesto que deben incorporarse a un espacio virtual común en el que la acción de compartir conocimiento es un elemento fundamental. (Martínez,2006)	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptabilidad - Nuevas relaciones - Mejora de procesos internos - Cambio cultural - Formación - Exclusividad - Roles - Desempeño
			4. Organización En las primeras, las organizaciones públicas interactúan entre sí a partir de relaciones sistémicas de servicios y productos, en las que varios departamentos u organizaciones coordinan responsabilidades con el objeto de generar productos públicos para la sociedad en forma eficaz y eficiente. (Martínez,2006)	<ul style="list-style-type: none"> - Rentabilizar esfuerzos - Relaciones intragubernamentales - Relaciones intergubernamentales - Relaciones Sistematicas - Coordinan responsabilidades - eficaz y eficiente - Relaciones verticales - Organismos Gubernamentales

2.3 Población Y Muestra.

Población

Nos encontramos en la era del conocimiento, en donde a cada instante la información está variando, de allí que es necesario ir actualizándonos frente a estos cambios, y que mejor si dichos conocimientos lo aplicamos a una determinada actividad ya sea en una determinada institución, es por ello que para el presente trabajo de investigación con el objetivo de hallar mejores opiniones nuestra población está constituido por trabajadores de la municipalidad distrital de Marangani cuyo número son en un total de 95 personas el cual se detalla a continuación:

Tabla N° 01. Población de Trabajadores

TRABAJADORES DE MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARANGANI		
N°	Trabajadores Municipalidad Distrital de Marangani	Población
1	Varones	55
2	Mujeres	40
Total		95

Fuente: CAP de la Municipalidad Marangani (2017).

Muestra

En este caso la muestra respectiva fue tomada al azar, es decir de manera no probabilística intencionada, llegándose a seleccionar a 70 trabajadores entre varones y mujeres, del total de nuestra población esto con la mira de encontrar mejores opiniones frente a la problemática estudiada en la municipalidad de Marangani, cuya selección se muestra en la siguiente tabla:

Tabla N° 02. Muestra de Trabajadores

TRABAJADORES DE MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARANGANI		
N°	Trabajadores Municipalidad Distrital de Marangani	Muestra
1	Varones	40
2	Mujeres	30
Total		70

Fuente: CAP de la Municipalidad Marangani (2017).

2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Se diseñaron instrumentos estructurados con la objetividad a recabar información relevante a una determinada problemática o fenómeno que pueda ocurrir en un determinado ámbito en este caso de la municipalidad de Marangani el cual se detalla más adelante.

Instrumento.- Para este caso se elaboraron cuestionarios conformados por preguntas objetivas a obtener una opinión con mayor veracidad a lo que se investiga, dichos cuestionarios fueron diseñados tanto como para la primera y segunda variable de esta investigación, del cual para su mejor manejo en la descripción de los resultados se le dio escalas valorativas y cuya técnica relevante en nuestro caso fue la encuesta, como se muestra en el siguiente cuadro.

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	VALORACIÓN
Encuesta	Gestión del conocimiento.	Muy favorable = 3 Favorable = 2 Desfavorable = 1 Muy desfavorable = 0

Encuesta	Trámites administrativos	Muy bueno = 3 Bueno = 2 Regular = 1 Pésimo = 0
----------	--------------------------	---

Fuente: Elaboración propia.

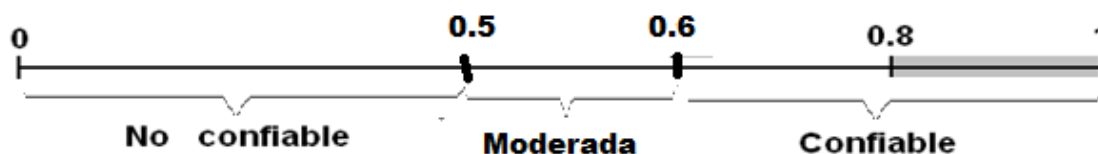
Validación y confiabilidad del instrumento.

- **Confiabilidad y validez de los instrumentos**

Para ser aplicados nuestras encuestas a los trabajadores seleccionados de la municipalidad distrital de Marangani, dichos instrumentos fueron sometidos a una revisión exhaustiva, tanto en cuanto forma como en el fondo por docentes expertos en investigación cuyas apreciaciones lo veremos más adelante.

- **Prueba estadística: Alfa de Cronbach (Índice de consistencia interna)**

A continuación mostramos el intervalo de confianza de las escalas valorativas de alfa de Cronbach, el cual ayudara a determinar el índice de consistencia interna y la confiabilidad de nuestros cuestionarios, que fueron aplicados a los encuestados seleccionados en nuestra muestra.



Las escalas valorativas de confiabilidad y consistencia interna tomadas a nivel de la teoría estadística con más detalle se muestran en la siguiente tabla:

Rangos para interpretación del coeficiente alpha de Cronbach

Rango	Magnitud
0.01 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Nota: Cronbach 1951

A continuación se muestra los valores de alfa de Cronbach, por dimensiones de cada una de nuestras variables de la presente investigación.

Alfa para Gestión del conocimiento.

	Alfa de Cronbach ^a	N de elementos
D1: Adquisición de la información	0.7860	3
D2: Diseminación de la información	0.6868	3
D3: Interpretación compartida	0.8183	3
D4: Almacenamiento del conocimiento	0.7672	4
D5: Transferencia del conocimiento	0.8079	3
D6: Trabajo en equipo	0.7470	3
D7: Compromiso con el conocimiento	0.9180	2
Gestión del conocimiento	0.7901	21

Nota: Paquete estadístico Spss versión 23

^aValor de coeficiente alpha se aproxima a 0.8 (más detalles ver en anexos de la tesis)

De la tabla anterior se deduce que el coeficiente alfa de Cronbach, para la respectiva variable de estudio se aproxima a 0,8(alta confiabilidad), lo que permite indicar que este tiene consistencia interna y es confiable.

Alfa para Trámites administrativos.

	Alfa de Cronbach ^a	N de elemento
D1: Finalidad	0.7784	5
D2: Medios de producción	0.7797	5
D3: Personal	0.7786	7
D4: Organización	0.7855	8
Trámites administrativos	0.7805	25

Nota: Paquete estadístico Spss versión 23

^aValor de coeficiente se aproxima a 0.8 (más detalles ver en anexos de la tesis)

La tabla anterior muestra que el valor de alfa de Cronbach, para la variable trámites administrativos se aproxima a 0,8, lo que nos ayuda a determinar que nuestro instrumento tiene buena consistencia interna y alta confiabilidad.

Validación por juicios de expertos

Para que se efectuó la aplicación de nuestros cuestionarios a los trabajadores de la municipalidad distrital de Marangani, estos fueron revisados exhaustivamente por docentes expertos en investigación de la universidad Cesar Vallejo, cuyas apreciaciones de validación se muestran en la tabla siguiente, el cual con más detalle de esta revisión se puede observar en anexos de la respectiva investigación.

Tabla N° 04. Juicio de Expertos para los Instrumentos

N°	Nombre del Experto	% de Valoración
01	AGUIRRE ESPINOZA, Edwards Jesús	85
02	ENRIQUEZ ROMERO, Edgar	80
03	SANCHEZ ORTIZ, Flavio Ricardo	85
Promedio		83

Fuentes: Elaboración propia; validación de instrumentos juicio de expertos.

En promedio la valoración luego de su revisión de dichos instrumentos fue de 83 % cuyo valor respalda a que se proceda aplicar dichas encuestas a los trabajadores de nuestra muestra.

2.5 Métodos de Análisis de Datos.

El presente trabajo de investigación fue respaldado con programas estadísticos denominados SPSS V.23 y MINITAB V.16, esto con la finalidad de brindar mejor análisis e interpretación a las tablas y gráficos hallados de nuestras encuestas aplicadas, como también con esto poder demostrar nuestras hipótesis planteadas, tanto general como específicas y con ello poder mostrar que se efectuó una profunda indagación a la problemática planteada en la presente tesis, dichos resultados lo detallamos con mayor enfoque en los capítulos siguientes.

2.6 Aspectos Éticos.

En la ejecución del presente estudio se cumplió con las normas bioéticas de la investigación, siendo aprobado por las instancias respectivas para su realización y autorizado para la aplicación del instrumento. Toda la información obtenida fue operada y estimada estadísticamente de forma confidencial, anónima y estricta.

III. RESULTADOS

3.1. DESCRIPCIÓN.

El presente trabajo de investigación busca como la gestión del conocimiento se relaciona con los trámites administrativos de la municipalidad distrital de Marangani, del cual se elaboraron dos cuestionarios para cada una de las respectivas variables de estudio, es así que para la primera que es la independiente se diseñaron 21 preguntas con alternativas ordinales y caracterizadas a determinar lo que se busca en la indagación, por otro lado para la variable dependiente, también se diseñaron 25 preguntas distribuidas en las diferentes dimensiones que conforman dicha variable, los resultados de acuerdo a la respuesta que daba cada encuestado fue ubicado en los intervalos equitativos que se dio a cada alternativa de respuesta de dichos instrumentos el cual se detalla en las siguientes tablas:

Tabla 1.- GESTION DEL CONOCIMIENTO.

VARIABLE/ DIMENSIÓN	Muy desfavorable	Desfavorable	Favorable	Muy favorable
Adquisición de la información	0 - 2	3 - 4	5 - 6	7 - 9
Diseminación de la información	0 - 2	3 - 4	5 - 6	7 - 9
Interpretación compartida	0 - 2	3 - 4	5 - 6	7 - 9
Almacenamiento del conocimiento	0 - 3	4 - 6	7 - 9	10 - 12
Transferencia del conocimiento	0 - 2	3 - 4	5 - 6	7 - 9
Trabajo en equipo	0 - 2	3 - 4	5 - 6	7 - 9
Compromiso con el conocimiento	0 - 1	2 - 3	4 - 5	5 - 6
Gestión del conocimiento	0 - 15	16 - 31	32 - 47	48 - 63

Nota: Elaboración propia

Proceso similar que la anterior se efectuó para la segunda variable:

Tabla 2.- TRAMITES ADMINISTRATIVOS.

VARIABLE/ DIMENSIÓN	Muy bueno	Bueno	Regular	Pésimo
Finalidad	0 - 3	4 - 7	8 - 11	12 - 15
Medios de producción	0 - 3	4 - 7	8 - 11	12 - 15

<i>Personal</i>	0 - 5	6 - 10	11 - 15	16 - 21
<i>Organización</i>	0 - 6	7 - 12	13 - 18	19 - 24
Trámites administrativos	0 - 18	19 - 37	38 - 56	57 - 75

Nota: Elaboración propia

3.2. RESULTADOS DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.

TABLA 3. Adquisición de la información.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DESFAVORABLE	14	20,0	20,0
FAVORABLE	45	64,3	84,3
MUY DESFAVORABLE	11	15,7	100,0
Total	70	100,0	

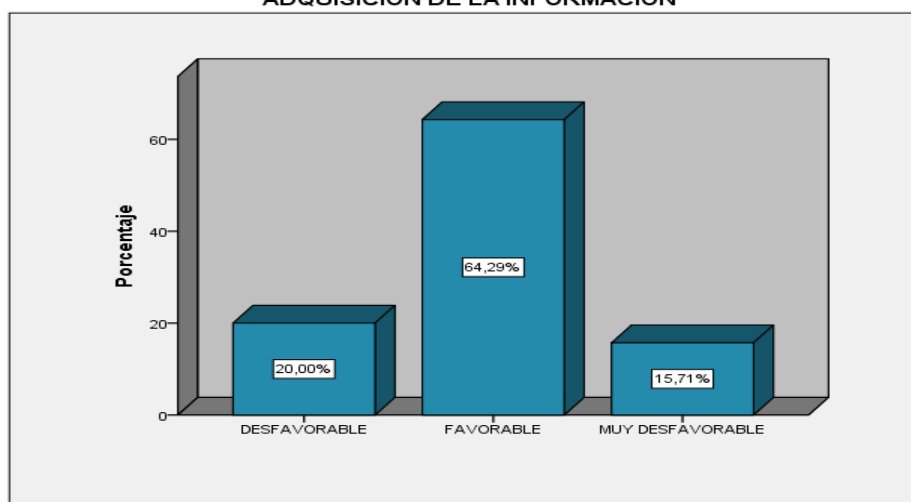
FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

De la tabla anterior, en cuanto a la dimensión adquisición de la información se halló que el 64,3% de los trabajadores encuestados dieron una opinión de favorable, seguido por el 20,0% que marcaron la alternativa desfavorable, otro 15,7% optaron por la alternativa muy desfavorable.

GRAFICO N°1

ADQUISICION DE LA INFORMACION



Fuente: Tabla 3

Análisis.- los resultados hallados en la tabla anterior muestran que un buen número de los encuestados aducen que el servicio que brinda la municipalidad de Marangani es de manera favorable, el cual va acompañado de una buena recolección de información, cuyas áreas de trabajo están favorablemente conformados por personal que brinda información adecuada a los usuarios de dicha entidad.

TABLA 4. Diseminación de la información.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DESFAVORABLE	22	31,4	31,4
FAVORABLE	43	61,4	92,9
MUY DESFAVORABLE	5	7,1	100,0
Total	70	100,0	

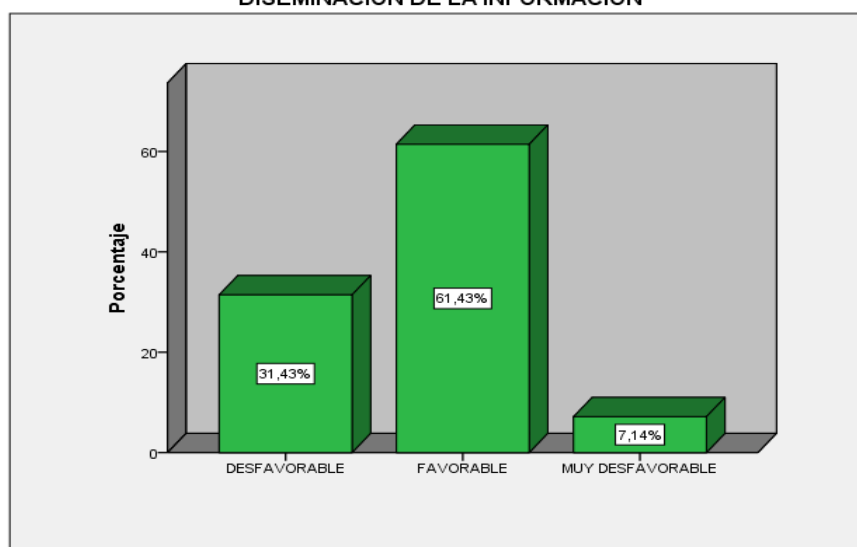
FUENTE: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla N° 4, en cuanto a la dimensión diseminación de la información, se obtuvo que el 61,4% de los trabajadores encuestados dieron una respuesta de favorable, seguido por el 31,4% marcaron la opción desfavorable, otro 7,1% marco la alternativa muy desfavorable.

GRAFICO N°2

DISEMINACION DE LA INFORMACION



Fuente: Tabla 4

Análisis.- De los datos hallados en cuanto a la dimensión anterior se aprecia que es favorable los medios de comunicación que se dan a nivel de las diferentes áreas que tiene dicha institución edil, lo que viene complementado con una buena comprensión de los objetivos, y que además en dicha entidad el nivel de innovación que se da a nivel de los trabajadores es favorable lo que permite que brinden un servicio agradable a los usuarios que concurren a esta municipalidad.

TABLA 5. Interpretación compartida.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DESFAVORABLE	22	31,4	31,4
FAVORABLE	40	57,1	88,6
MUY DESFAVORABLE	8	11,4	100,0
Total	70	100,0	

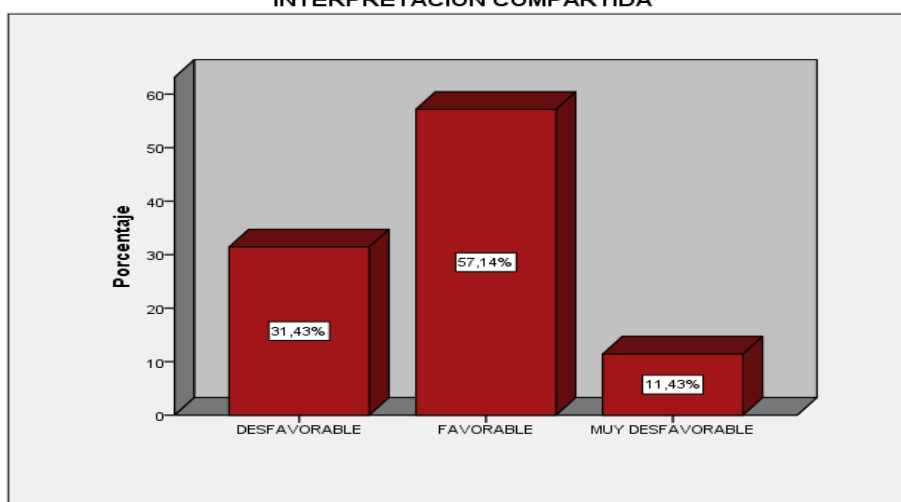
FUENTE: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla N°5, con respecto a la dimensión interpretación compartida, se halló que el 57,1% de los trabajadores marcaron la opción favorable, seguida por el 31,4% que opto por la alternativa desfavorable, otro 11.4% marco muy desfavorable.

GRAFICO N°3

INTERPRETACION COMPARTIDA



Fuente: Tabla 5

Análisis.- De los resultados encontrados en la tabla anterior, se aprecia que un porcentaje apreciativo de los encuestados adujeron que la interpretación del conocimiento entre los gerentes en dicha municipalidad es favorable, esto a que las mejoras con respecto al manejo de la información es buena, lo que trae consigo procesos nuevos que determinan una mejor administración en las diferentes áreas de la institución.

TABLA 6. Almacenamiento de la información.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
MUY DESFAVORABLE	1	1,4	1,4
DESFAVORABLE	30	42,9	44,3
FAVORABLE	38	54,3	98,6
MUY FAVORABLE	1	1,4	100,0
Total	70	100,0	

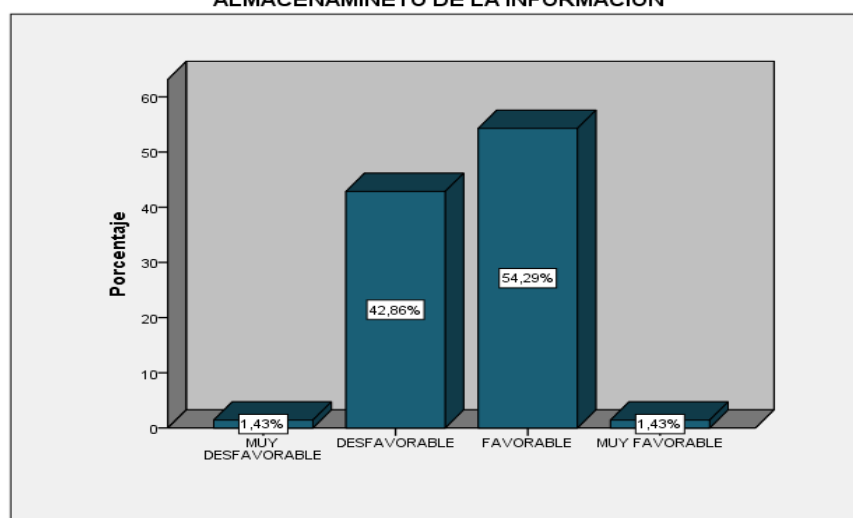
FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

La tabla N°6, de la dimensión almacenamiento de la información, se encontró que el 54,3% de los trabajadores encuestados marcaron la opción favorable, seguida por el 42,9% que marco la alternativa desfavorable, otro 1,4% marco muy favorable y desfavorable respectivamente.

GRAFICO N°4

ALMACENAMINETO DE LA INFORMACION



Fuente: Tabla 6

Análisis.- En cuanto a esta dimensión se aprecia que un porcentaje mayor de los encuestados aducen que el uso de la tecnología para almacenar información en dicha entidad edil es favorable, puesto que la utilidad de la base de datos de conocimientos previos son buenos, el cual va acompañado de modificaciones (actualizaciones) de conocimiento o información, lo que favorece el compromiso ante nuevas necesidades en dicha municipalidad.

TABLA 7. Transferencia del conocimiento.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
MUY DESFAVORABLE	4	5,7	5,7
DESFAVORABLE	29	41,4	47,1
FAVORABLE	26	37,1	84,3
MUY FAVORABLE	11	15,7	100,0
Total	70	100,0	

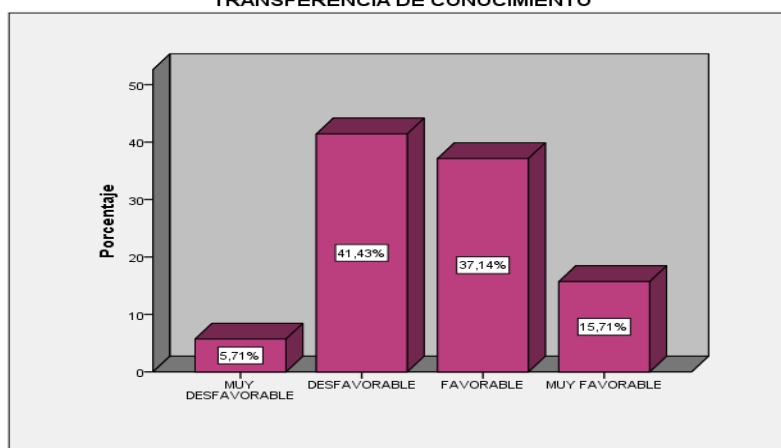
FUENTE: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla anterior, de la dimensión transferencia del conocimiento, muestra que el 41,4% de los trabajadores encuestados optaron por la opción desfavorable, seguida por el 37,1% que marco la alternativa favorable, otro 15,7% marco muy favorable, solo el 5,7% marco la alternativa muy desfavorable.

GRAFICO N°5

TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO



Fuente: Tabla 7

Análisis.- De la anterior tabla se determina que un porcentaje apreciativo de los trabajadores manifiesta que la transferencia de la información mediante foros en esta municipalidad es favorable, esto a que el nivel de frecuencia de reuniones y coordinaciones es constante, lo que genera un intercambio de experiencias entre sus colegas de trabajo a nivel de todas las áreas que constituyen dicha institución edil.

TABLA 8. Trabajo en equipo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DESFAVORABLE	18	25,7	25,7
FAVORABLE	47	67,1	92,9
MUY DESFAVORABLE	5	7,1	100,0
Total	70	100,0	

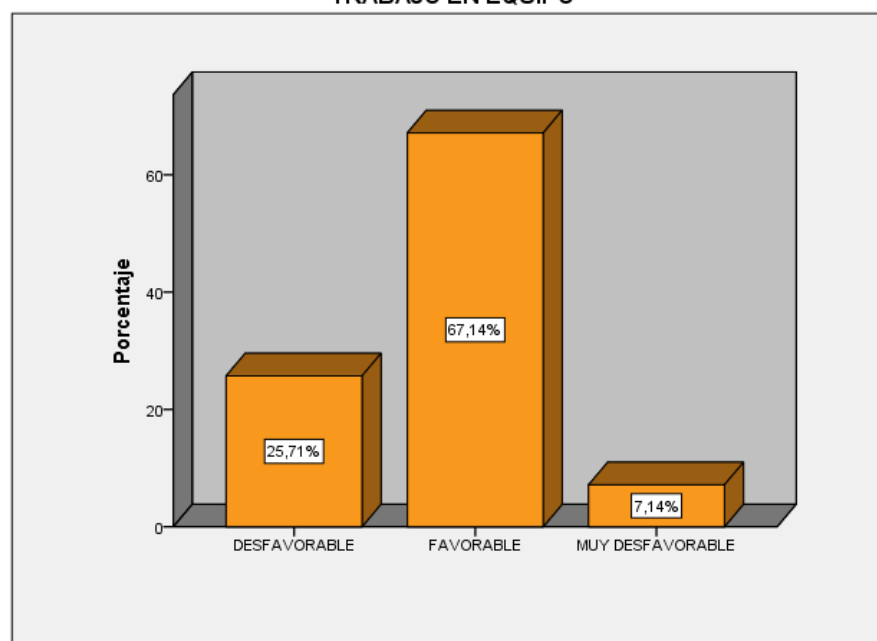
FUENTE: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 8, de la dimensión trabajo en equipo, se halló que el 67,1% de los trabajadores ediles optaron por la opción favorable, seguida por el 25,7% que marco la alternativa desfavorable, otro 7,1% marco muy desfavorable.

GRAFICO N°6

TRABAJO EN EQUIPO



Fuente: Tabla 8

Análisis.- Los resultados mostrados en la anterior tabla indican que un porcentaje relevante de los trabajadores adujeron que en dicha municipalidad la formación de equipos de trabajo se da de manera favorable, cuyas decisiones tomadas en grupo tienden a ser las más acertadas, esto porque las nuevas ideas generadas en equipo por estos trabajadores se realiza de manera favorable.

TABLA 9. Compromiso con el conocimiento.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
MUY DESFAVORABLE	2	2,9	2,9
DESFAVORABLE	29	41,4	44,3
FAVORABLE	37	52,9	97,1
MUY FAVORABLE	2	2,9	100,0
Total	70	100,0	

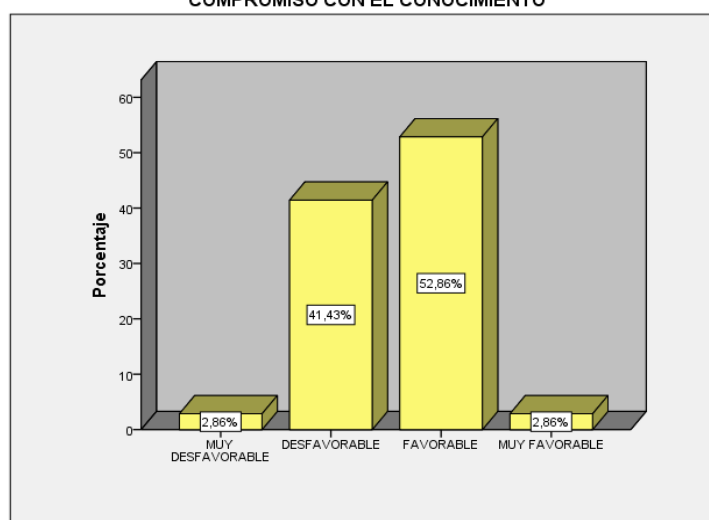
FUENTE: Elaboración propia

Interpretación:

La tabla 9, de la dimensión compromiso con el conocimiento, se halló que el 52,9% de los trabajadores ediles optaron por la opción favorable, seguida por el 41,4% que marco la alternativa desfavorable, otro 2,9% marco muy favorable y muy desfavorable respectivamente.

GRAFICO N°7

COMPROMISO CON EL CONOCIMIENTO



Fuente: Tabla 9

Análisis.- de la tabla anterior se deduce que un porcentaje mayor de los encuestados indican que se da de manera favorable el nivel de compromiso de los que laboran en esta municipalidad, esto a que el nivel de facilitación para la innovación de dichos trabajadores ediles se da de manera favorable, lo que genera que se brinde una adecuada atención a la población de Marangani.

3.3. Resumen de La Variable: Gestión Del Conocimiento.

TABLA 10. Gestión del conocimiento.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
DESFAVORABLE	25	35,7	35,7
FAVORABLE	41	58,6	94,3
MUY DESFAVORABLE	4	5,7	100,0
Total	70	100,0	

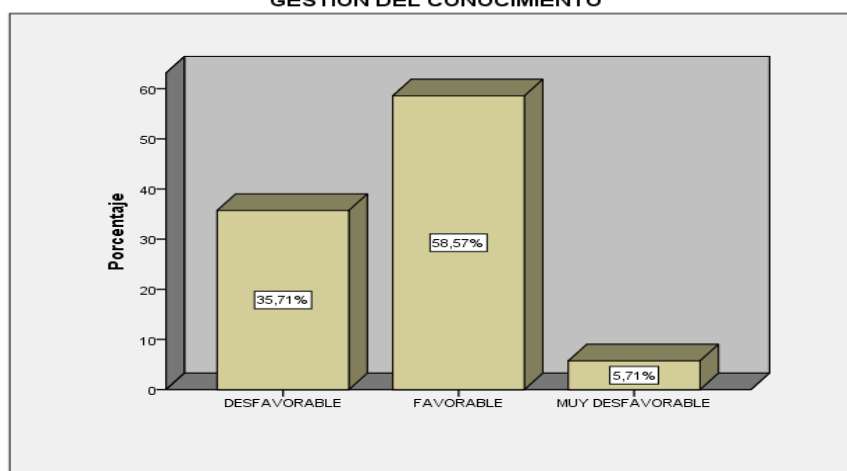
FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

La tabla N° 10, en resumen referente a la variable gestión del conocimiento se halló que el 58,6% de los trabajadores encuestados optaron por marcar la alternativa favorable, seguida por el 35,7% que marco desfavorable, sólo el 5,7% opto por responder muy desfavorable.

GRAFICO N°8

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO



Fuente: Tabla 10

Análisis.- Los resultados mostrados en la tabla anterior en resumen de la primera variable en estudio muestra que un porcentaje mayor de los trabajadores opto por la alternativa favorable lo que ayudo a determinar que la gestión del conocimiento es favorable, en los servidores públicos de la Municipalidad distrital de Marangani de la región del Cusco, esto porque los métodos de adquisición de información como su nivel se realiza favorablemente, lo que induce a un mejor entendimiento de los objetivos y la introducción de innovaciones, dentro de este proceso también los encuestados indican que la interpretación de la información posibilita mejoras dentro de la institución, el cual favorablemente cuenta con herramientas tecnológicas el cual les ayuda a manejar la base de datos de mejor manera, así mismo en esta municipalidad para la mejor transferencia del conocimiento se llevan foros y reuniones periódicas, esto debido al trabajo en equipo de dichos servidores ediles, el cual se encuentran comprometidos con su labor dentro de su respectiva área de labor, ya que en dichos trabajadores se da una favorable innovación por parte de cada uno de ellos que labora en dicha municipalidad.

3.4. Resultados de La Variable Trámites Administrativos.

TABLA 11. Finalidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
PESIMO	1	1,4	1,4
REGULAR	36	51,4	52,9
BUENO	32	45,7	98,6
MUY BUENO	1	1,4	100,0
Total	70	100,0	

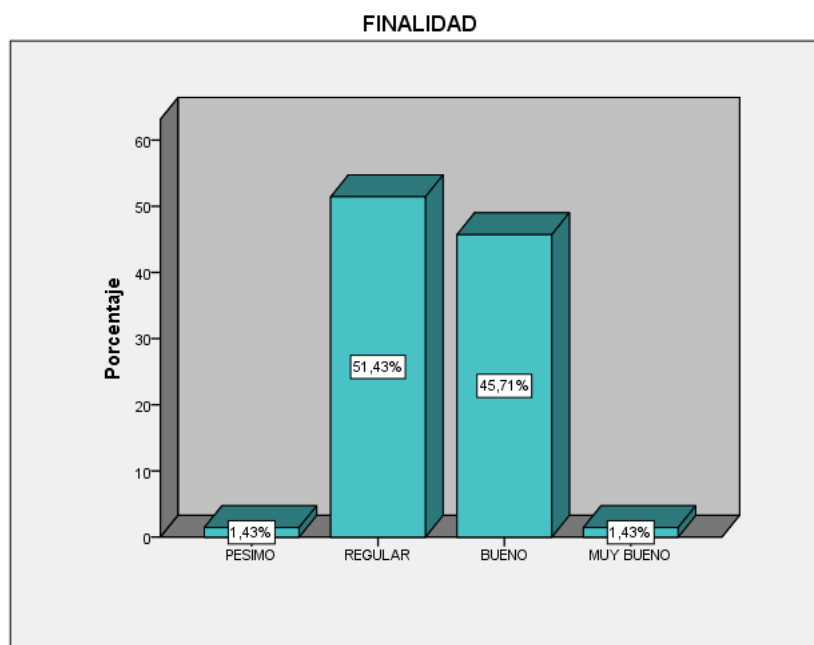
FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

Con respecto a la tabla 11 de la dimensión finalidad se halló que el 51,4% de los trabajadores encuestados opto por marcar la alternativa regular, otro

45,7% marco la alternativa bueno, el 1,4% opto por marcar muy bueno y pésimo respectivamente.

GRAFICO N° 9



Fuente: Tabla 11

Análisis.- de la dimensión anterior se aprecia que un buen porcentaje de los encuestados indican que la comodidad al realizar los trámites administrativos en la municipalidad es regular, que algunas veces se tiende brindar facilidades para dicha actividad, por otro lado las soluciones en los tramites se dan de manera casi buena, el cual va acorde al servicio brindado por dichos trabajadores en la diferentes áreas, y que existe in nivel regular de interrelación en dichos trámites administrativos de esta municipalidad.

TABLA 12. Medios de producción.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
PESIMO	1	1,4	1,4
REGULAR	36	51,4	52,9
BUENO	32	45,7	98,6
MUY BUENO	1	1,4	100,0
Total	70	100,0	

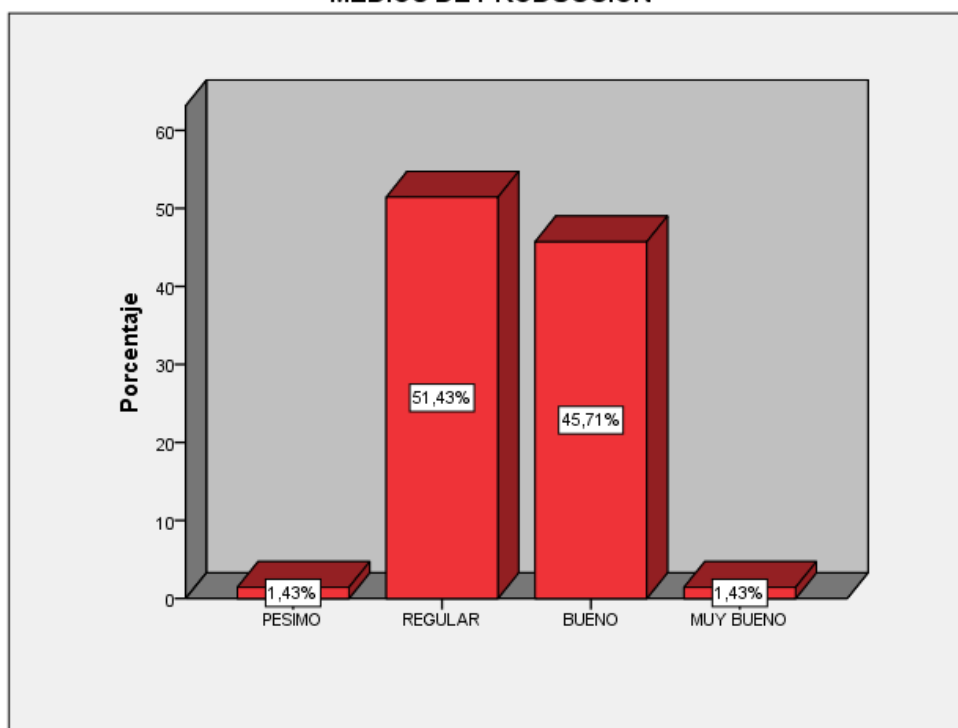
FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

De la tabla N°12 de la dimensión medios de producción, se obtuvo que el 51,4% de los encuestados marcaron la alternativa regular, el 45,7% optó por la alternativa bueno, otro 91,4%% opinó muy bueno y pésimo respectivamente.

GRAFICO N°10

MEDIOS DE PRODUCCION



Fuente: Tabla 12

Análisis.- De la tabla anterior se aprecia que un número mayor de los trabajadores encuestados manifiesta que los diferentes canales de atención en esta municipalidad se dan de manera regular, en donde la interrelación de los medios de trámites es ocasionalmente bueno en el que existen niveles de diversificación para los trámites administrativos, el cual regularmente viene apoyado por servicios electrónicos en dicho proceso, lo que genera una buena accesibilidad de los trámites por parte del público usuario que concurre a esta institución edil.

TABLA 13. Personal.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
PESIMO	2	2,9	2,9
REGULAR	28	40,0	42,9
BUENO	38	54,3	97,1
MUY BUENO	2	2,9	100,0
Total	70	100,0	

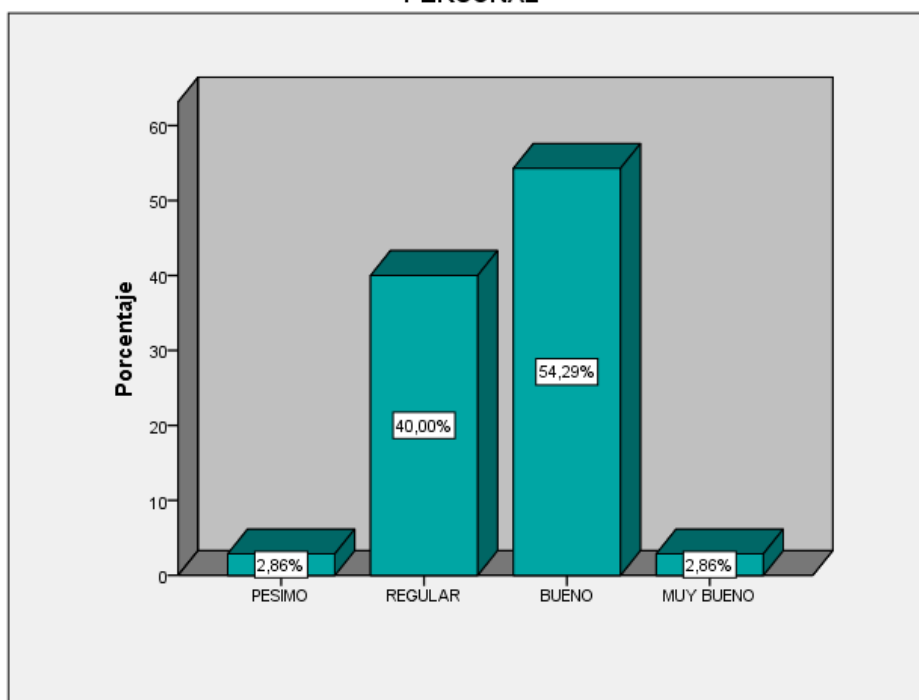
FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla anterior, se aprecia con referencia a la dimensión personal que el 54,3% de los trabajadores ediles marco la alternativa bueno, seguido por el 40,0% que marco regular, otro 2,9% marco la alternativa muy bueno y pésimo respectivamente.

GRAFICO N°11

PERSONAL



Fuente: Tabla 13

Análisis.- Los resultados hallados en la respectiva dimensión nos muestran que una mayoría de los trabajadores menciona que el nivel de adaptabilidad

del personal administrativo en la municipalidad es bueno, en donde las relaciones interpersonales se efectúan de mejor manera, lo que induce a que los trámites administrativos se den de forma óptima, puesto que en estos trabajadores el cambio cultural es bueno, complementado con una capacitación regular a este personal de la institución induciéndoles a desempeñar de manera buena sus funciones con un desempeño especializado en el área donde labora.

TABLA 14. Organización.

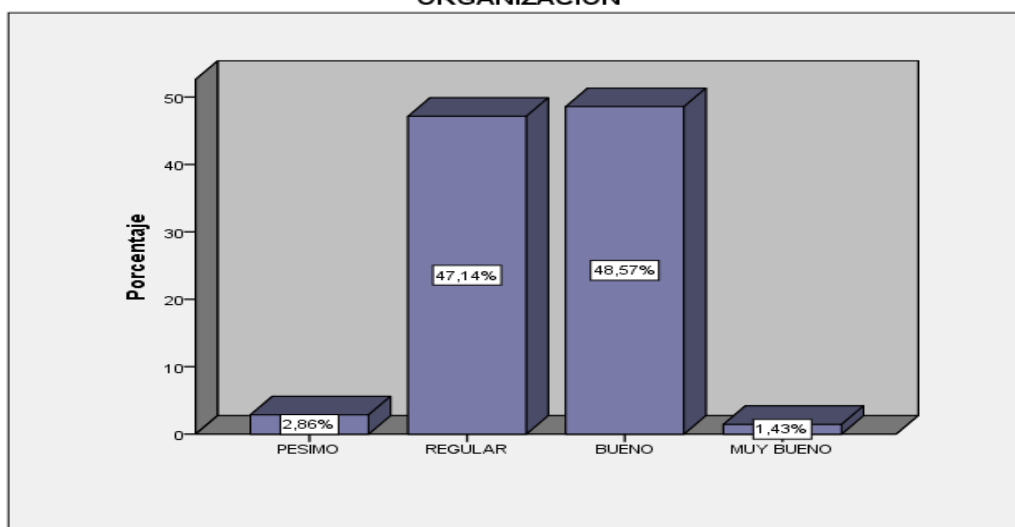
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
PESIMO	2	2,9	2,9
REGULAR	33	47,1	50,0
BUENO	34	48,6	98,6
MUY BUENO	1	1,4	100,0
Total	70	100,0	

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

De la tabla 14, se puede observar con respecto a la dimensión organización que el 48,6% de los trabajadores encuestados dio una opinión de bueno, el 47,1% indico regular, seguido por el 2,9% que marco la alternativa pésimo, y el 1,4% indico muy bueno.

GRAFICO N°12
ORGANIZACIÓN



Fuente: Tabla 14

Análisis.- En cuanto a los datos hallados en la tabla anterior se puede apreciar resultados casi homogéneos en cuanto a la opinión de los trabajadores con referencia a esta dimensión donde indican que el nivel de efectividad es bueno en dicha entidad edil, en donde las relaciones intragubernamentales e intergubernamentales es regular ya que el nivel de relaciones sistemáticas y la previsión de responsabilidades se efectúan de buena manera, por otro lado se observa que el nivel de eficacia y eficiencia en los tramites se realizan de forma regular, cuyos cargos de los gerentes hace que la coordinación con los organismos gubernamentales en dicha institución se efectúen de buena manera.

3.5. Resumen de La Variable Trámites Administrativos.

TABLA 15. Trámites administrativos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
PESIMO	1	1,4	1,4
REGULAR	32	45,7	47,1
BUENO	36	51,4	98,6
MUY BUENO	1	1,4	100,0
Total	70	100,0	

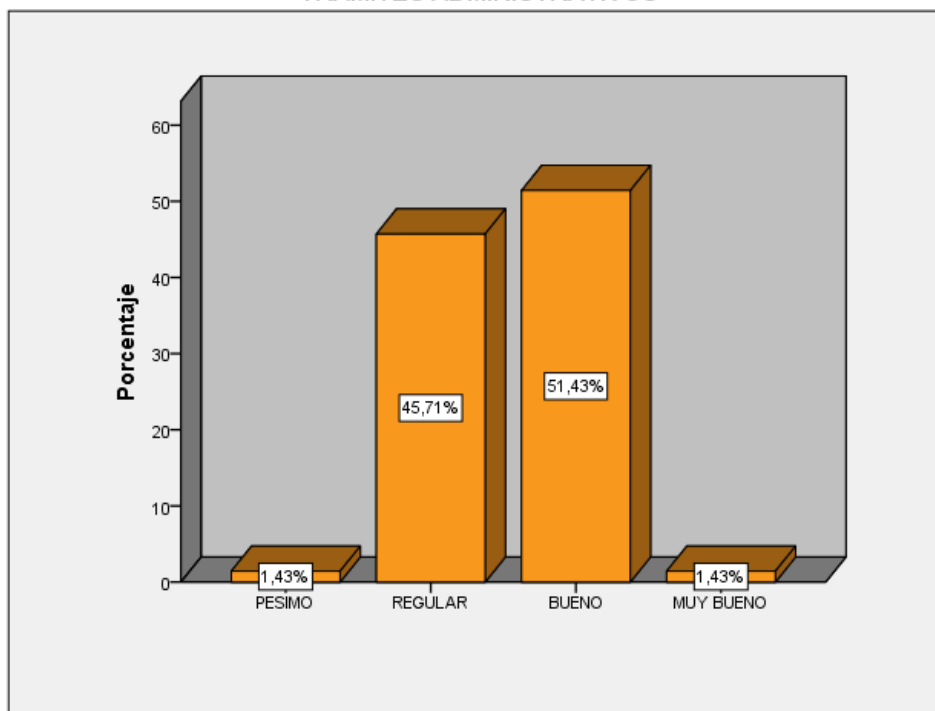
FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación:

En resumen la tabla N°15 en lo referente a la variable trámites administrativos se halló que el 51,4% de los trabajadores encuestados optaron por la alternativa bueno, otro 45,7% marco la alternativa regular, y el 1,4% respondió muy bueno y pésimo respectivamente.

GRAFICO N°13

TRAMITES ADMINISTRATIVOS



Fuente: Tabla 15

Análisis.- Luego del análisis de nuestras dimensiones, los datos hallados de la tabla anterior en resumen ayuda determinar que el desarrollo de los trámites administrativos es bueno y significativo de la Municipalidad Distrital de Marangani de la región Cusco, esto porque un numero apreciativo de los encuestados aducen que al efectuar los usuarios los tramites estos reciben una adecuada atención con facilidades, lo que les induce a soluciones adecuadas, en donde se observa un servicio con innovación, cuya interacción entre los trabajadores se da de manera buena, por otro lado en dicha institución edil se cuenta con medios integrados de información y servicio electrónico lo que hace una buena accesibilidad y adaptabilidad a los trámites administrativos, dichos trabajadores manifiestan que en los roles están enmarcados hacia un desempeño con una buena rentabilidad de esfuerzos a nivel de obreros de esta municipalidad, se observa que en las diferentes áreas se da una coordinación buena con responsabilidad en sus funciones, en caminados a tener una relación poco vertical y con un desempeño eficaz y eficiente a nivel de compañeros de trabajo.

3.6. Prueba de Hipótesis General

Se procedió a la prueba de hipótesis general, cuyo estadístico a utilizar para la presente investigación fue el coeficiente de correlación Tau b de Kendall, cuyos resultados se expresan en una tabla de contingencia de 2x2, esto con el objetivo de hallar a que nivel se relaciona la primera variable con la segunda variable, como también determinar su significatividad, cuyos análisis estadístico lo mostramos en las tablas siguientes:

TABLA 16.

Correlación entre Gestión del conocimiento y Trámites administrativos.

			GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	TRAMITES ADMINISTRATIVOS
Tau_b de Kendall	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000	,774**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	TRAMITES ADMINISTRATIVOS	Coeficiente de correlación	,774**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La gestión del conocimiento y los trámites administrativos no se relacionan estadísticamente.
	Ha: La gestión del conocimiento y los trámites administrativos se relacionan estadísticamente.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Coeficiente de correlación	0,774 = Alta correlación
Valor p calculado	$p = 0,00$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que existe una relación Alta y significativa entre la gestión del conocimiento y los trámites administrativos en la

Prueba de Hipótesis Específicas.

Al igual que la hipótesis general se procedió a determinar las hipótesis específicas, buscando como la gestión del conocimiento se relaciona con las dimensiones de los trámites administrativos.

1.- Correlación entre *Gestión del conocimiento* y *Finalidad*.

TABLA 17.

		GESTIÓN DEL		
		CONOCIMIENTO		FINALIDAD
Tau_b de Kendall	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,709** ,000
	FINALIDAD	N Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	70 ,709** ,000	70 1,000 .
		N	70	70

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La gestión del conocimiento y la finalidad no se relacionan estadísticamente. Ha: La gestión del conocimiento y la finalidad se relacionan estadísticamente.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Coeficiente de correlación	0,709 = Alta correlación
Valor p calculado	$p = 0,000$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que existe una relación alta y significativa entre la gestión del conocimiento y la finalidad de los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani, Cusco.

2.- Correlación entre *Gestión del conocimiento y Medios de producción.*

TABLA 18.

			GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	MEDIOS DE PRODUCCION
Tau_b	GESTIÓN DEL	Coeficiente de correlación	1,000	,709**
de	CONOCIMIENTO	Sig. (bilateral)	.	,000
Kendall		N	70	70
	MEDIOS DE	Coeficiente de correlación	,709**	1,000
	PRODUCCION	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	<p>Ho: La gestión del conocimiento y los medios de producción no se relacionan estadísticamente.</p> <p>Ha: La gestión del conocimiento y los medios de producción se relacionan estadísticamente.</p>
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Coeficiente de correlación	0,709 = Alta correlación
Valor p calculado	$p = 0,000$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que existe una relación alta y significativa entre la gestión del conocimiento y los medios de producción de los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani, Cusco.

3.- Correlación entre *Gestión del conocimiento y Personal.*

TABLA 19.

			GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	PERSONAL
Tau_b	GESTIÓN DEL	Coeficiente de correlación	1,000	,810**
de	CONOCIMIENTO	Sig. (bilateral)	.	,000
Kendall		N	70	70

PERSONAL	Coeficiente de correlación	,810**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La gestión del conocimiento y personal no se relacionan estadísticamente.
	Ha: La gestión del conocimiento y personal se relacionan estadísticamente.
Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Coeficiente de correlación	0,810 = Alta correlación
Valor p calculado	$p = 0,000$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que existe una relación alta y significativa entre la gestión del conocimiento y personal de los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani, Cusco.

4.- Correlación entre *Gestión del conocimiento y Organización.*

TABLA 20.

		GESTIÓN DEL		
		CONOCIMIENTO	ORGANIZACIÓN	
Tau_b de Kendall	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000	,739**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	ORGANIZACIÓN	Coeficiente de correlación	,739**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

Interpretación y análisis:

Hipótesis estadísticas	Ho: La gestión del conocimiento y la organización no se relacionan estadísticamente.
	Ha: La gestión del conocimiento y la organización se relacionan estadísticamente.

Nivel de significación	$\alpha = 0,05$
Coefficiente de correlación	0,739 = Alta correlación
Valor p calculado	$p = 0,000$
Conclusión	Como $p < 0,05$, aceptamos la hipótesis alterna y concluimos que existe una relación alta y significativa entre la gestión del conocimiento y la organización de los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani, Cusco.

IV. DISCUSIÓN

La gestión del conocimiento es un nuevo enfoque que está tomando relevancia en estos últimos tiempos, ya que el hombre va aprendiendo constantemente a lo largo de la vida, y que mejor si dichos conocimientos lo aplican en una determinada actividad es así que en este trabajo de investigación se enfoca determinar cómo dicha gestión se relaciona con los trámites administrativos de la municipalidad de Marangani cuyos resultados relevantes hallados en cada una de las dimensiones de las variables en estudio lo describimos más adelante.

De la variable gestión del conocimiento la tabla N°3 respecto a la dimensión adquisición de la información, se halló que el 64,3% de los encuestados indicaron que el servicio que brinda la municipalidad se da de manera favorable, lo que trae consigo un nivel de información bueno en dicha municipalidad, por otro lado la tabla N° 4 de la dimensión diseminación de la información muestra que el 61,4% de los trabajadores indicaron que el medio de comunicación utilizado en la institución es favorable, lo que ayuda a la comprensión de los objetivos a un buen nivel de innovación, en cuanto a la tabla N°5 referente a la dimensión interpretación compartida el 57,1% de los ediles manifestaron que existe un nivel favorable del conocimiento entre los gerentes, complementada con mejoras con respecto al manejo y adquisición de información en dicha municipalidad, por otro lado de la tabla N° 6 de la dimensión almacenamiento de la información se obtuvo que el 54,3% de los trabajadores ediles indican que es favorable el uso de la tecnología para almacenar información, como también la utilidad de la base de datos de conocimientos previos, cuyos actualizaciones se dan constantemente, además se ve que estos trabajadores mantienen un compromiso ante nuevas necesidades en la municipalidad, por otro lado de la dimensión transferencia del conocimiento la tabla N° 7 el 41,4% de los encuestados indican que la transferencia de la información mediante foros en la municipalidad es desfavorable esto porque es muy poca la frecuencia de reuniones que se dan en dicha entidad edil, generando un mínimo intercambio de experiencias entre sus colegas de trabajo, de la tabla N° 8 referente a la dimensión trabajo en equipo se obtuvo que el 67,1% de los trabajadores manifestaron que la formación de

equipos de trabajo se da de manera favorable, quienes toman decisiones acertadas dentro de su área de trabajo, así mismo en cuanto a la dimensión compromiso con el conocimiento la tabla N° 9, muestra que el 52,9% de los ediles están comprometidos favorablemente con su labor dentro de la institución, en donde se tiende a facilitar innovación a dichos servidores ediles, la tabla N° 10 en resumen de todas las dimensiones descritas anteriormente se halló que el 58,6% de los trabajadores encuestados optaron por marcar la alternativa favorable lo que nos ayudó a determinar que La gestión del conocimiento es favorable, en los servidores públicos de la Municipalidad distrital de Marangani, del Cusco.

Comparando con la investigación sobre la Experiencia Argentina en organización y métodos para el mejoramiento de la administración pública, adquirir el conocimiento necesario y técnico contribuye al desarrollo municipal de igual modo transferirlo por el canal adecuado garantizará el logro de las metas trazadas, se hace necesario que el personal público conjuntamente con el directivos realicen una adecuada interpretación de la información, del mismo modo por medio de la publicación de manera mensual y realizando una permanente coordinación se garantizará la transferencia del conocimiento. De igual manera según la investigación aproximación teórica a la relación entre gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento comprende generar el desarrollo basándose en el área intelectual, teniendo como base los recursos humanos, incrementado la producción como ser competitivo ante otras entidades municipales. En la investigación "Gestión del conocimiento y liderazgo de clase mundial para el desarrollo del capital intelectual en las organizaciones inteligentes, Aquellos grupos creados de forma intuitiva a lo largo del tiempo han tendido a ser mejorados constituyendo nuevas guías metodológicas para el progreso de la entidad por ello se hace importante realizar equipos de trabajo.

De la segunda variable trámites administrativos, la tabla N° 11 de la dimensión

Finalidad, se halló que el 51,4% de los encuestados indicaron que la comodidad al realizar los trámites administrativos en la municipalidad es regular, cuyas facilidades en ocasiones es buena, estos mismos indican que las soluciones en los tramites y servicio brindado en el área de trámites se da de manera regular,

por otro lado de la tabla N° 12 de la dimensión medios de producción se halló un porcentaje similar a la anterior, lo que indica que los diferentes canales de atención en esta entidad edil es regular, el cual va complementada con una interrelación de los medios de trámites, cuyos servicios electrónicos en dicho servicio algunas veces se da de manera positiva, además de la tabla N°13 referente a la dimensión personal el 54,3% de los ediles encuestados optaron por responder que el nivel de adaptabilidad del personal administrativo es bueno y cuyas relaciones interpersonales se dan mejor manera, puesto que dichos trabajadores muestran una capacitación el cual es demostrado en sus funciones, así mismo la tabla N° 14 de la dimensión organización muestra que 48,6% de los trabajadores indica que la efectividad del personal es bueno, el cual genera buenas relaciones intragubernamentales e intergubernamentales, además se observa que la eficiencia y eficacia en los trámites administrativos en esta institución es buena, la tabla N° 15 muestra en resumen que el 51,4% de los encuestados marco la alternativa de bueno, lo que ayudo a determinar que el desarrollo de los trámites administrativos es bueno y significativo de la Municipalidad Distrital de Marangani, del Cusco.

Asimismo se puede hacer una comparación una investigación sobre la resolución de trámites y su influencia en la atención a los usuarios realizada en un Municipio Distrital Metropolitano de Quito, los trámites realizados en dicho municipio se da de manera regular aunque se evidencia mucho proceso al realizar un trámite, de igual modo referente a los canales de información se da modo regular y se hace necesario utilizar la tecnología para mejorarlo, respecto a la dimensión de personal administrativo en la investigación sobre gobierno electrónico se evidencio que la adaptabilidad por parte del personal es crucial para un buen desarrollo en los trámites administrativos, respecto a la organización se precisa que una adecuada gestión documental se da en el ámbito de una entidad organizada.

Luego del análisis descriptivo se procedió a determinar las hipótesis de investigación planteadas del cual para esto se utilizó la correlación Tau b de Kendall, cuyos valores hallados en la tabla N° 16 se obtuvo que el coeficiente de correlación es de 0,774 (alta correlación), además $p < \alpha$, es decir $0,000 < 0,05$

(significativo), lo que nos ayudó a determinar que existe una relación Alta y significativa entre la gestión del conocimiento y los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani del Cusco, proceso similar se efectuó para las hipótesis específicas en donde se hallaron resultados similares el cual se muestran en las tablas del N°17 a la tabla N° 20.

Comparando con los resultados obtenidos en la investigación administración electrónica gestión de la información conocimiento, se pudo visualizar el gestionar información para mejorar el servicio realizado en la administración específicamente en los trámites, se obtiene una eficiencia acortando los tiempos.

V. CONCLUSIONES

PRIMERO.- Se llegó a la conclusión de que la gestión del conocimiento es favorable, en los servidores públicos de la Municipalidad distrital de Marangani, del Cusco, esto porque la tabla N° 10 muestra que el 58,6% de los trabajadores encuestados optó por la alternativa favorable, el 35,7% marcó la alternativa desfavorable y sólo el 5,7% marcó muy desfavorable.

SEGUNDO.- Se llegó a la conclusión de que el desarrollo de los trámites administrativos es bueno de la Municipalidad Distrital de Marangani región Cusco, esto porque la tabla N° 15 muestra que el 51,4% de los trabajadores encuestados optó por la alternativa bueno, el 45,7% marcó la alternativa regular y sólo el 1,4% marcó muy bueno y pésimo respectivamente.

TERCERO.- Mediante la estadística inferencial y la utilización del coeficiente de correlación Tau b de Kendall se llegó a la conclusión de que existe una relación Alta y significativa entre la gestión del conocimiento y los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani del Cusco esto demostrado en la tabla N° 16 en donde el coeficiente fue de 0,774 (alta correlación) y que el alfa): $\alpha = 5\%$ (0,05) es mayor al p-valor encontrado, ósea que $0,000 < 0.05$ (significativo).

CUARTO.- Mediante la correlación Tau b de Kendall se llegó a la conclusión de que existe una relación alta y significativa entre la variable gestión del conocimiento y las dimensiones de los tramites administrativos en la municipalidad distrital de Marangani del Cusco, cuyos resultados fueron similares a la hipótesis general, esto demostrado en las tablas N° 17 a la tabla N° 20 en donde el coeficiente fue de alta correlación y que el alfa): $\alpha = 5\%$ (0,05) es mayor al p-valor encontrado, ósea que $0,000 < 0.05$ (significativo).

QUINTO.- Los resultados hallados en las tablas anteriores como su respectiva descripción de los cuadros nos llevan a la conclusión de que si la gestión del conocimiento es favorable se generara un trámite administrativo bueno en la municipalidad distrital de Marangani del Cusco.

VI. RECOMENDACIONES

- * Se sugiere al alcalde de la municipalidad distrital de Marangani, región Cusco mejorar los índices hallados en la presente investigación que llegue por lo menos a un 70% de éxito de lo hallado, el cual mostrar una gestión eficaz a dicho distrito.

- * Se sugiere a los gerentes y jefes de área de la municipalidad distrital de Marangani, región Cusco gestionar y efectuar capacitaciones sobre gestión del conocimiento y que este se imparta a todo el personal que labora en esta institución edil, y disminuir el índice de encuestas que desconocen sobre este caso.

- * Se sugiere a los trabajadores de la municipalidad distrital de Marangani, región Cusco, solicitar a los jefes inmediatos capacitaciones sobre a atención de los trámites administrativos y con ello mantener o superar el índice de investigación hallado en la referente variable.

- * Se sugiere al público que efectúa trámites en la municipalidad distrital de Marangani, región Cusco, hacer llegar sus comentarios sobre la atención que reciben de dicha entidad edil y con ello brindar un mejor servicio a la población de este distrito.

VII. REFERENCIAS

- Alarcón J., (2007) En la investigación titulada “Modelo de gestión del conocimiento aplicado a la gestión de procesos de negocio”
- Cárdenas R., (2013), En la investigación titulada “Resolución de trámites y su influencia en la atención a los usuarios que acuden al balcón de servicios municipales de la administración centro del municipio del distrito metropolitano de quito, parroquia centro histórico provincia de pichincha”
- Díaz N., Aguiar I. , Pérez P.(2007) En la investigación titulada “La incidencia de la adquisición y generación de conocimiento en la innovación”
- Duran G., Meza J.(2017), En la Investigación titulada “Transferencia de Conocimiento”
- Espinoza-Chacon, 2007 En la investigación titulada “TEC Digital: una Iniciativa de Implementación de e-learning en Costa Rica”
- Farabollini G.,(2000), En la investigación titulada “Gobierno electrónico: una oportunidad para el cambio en la administración pública”
- Gauch V., (2012), En la investigación titulada “Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento”
- Huallani S, 2014 En la investigación titulada “Gestión del conocimiento tácito en el Instituto Nacional de Salud”
- Inche J., (2010) En la investigación titulada “Modelo Dinámico de Gestión del Conocimiento basado en el Aprendizaje Organizacional en una Institución Educativa en el Perú”
- Lara, Martínez, Fernández,(2004), En la investigación titulada “Administración electrónica gestión de la información + conocimiento”
- Lopez - Mariño , (2010), En la investigación titulada “Hacia una Evolución En El Campo Del Conocimiento De La Disciplina Administrativa: De La Administración De Empresas A La Gestión De Organizaciones”
- Morales, Barrera Rodríguez, Romero, Távora et al. , (2014), En la investigación titulada “Modelo de gestión de la innovación para los gobiernos locales del Perú”
- Mediavilla M., Oriol J. (2014)|, En la investigación titulada “son las TIC un factor clave en la adquisición de competencias.
- Mejía M. ,Colin M. (2013) En la investigación titulada “Gestión del conocimiento y su importancia en las organizaciones”

- Ordoñez O., (2011), En la investigación titulada “El debido Procedimiento Administrativo en los Organismos Reguladores”
- Perez M.(1998), En la investigación titulada Agentes y procesos de adquisición de información
- Perona M. ,Lopez P., Navas J.(2009) En la investigación titulada “La transferencia de conocimiento en la organización multiunidad: Un modelo integrado de análisis
- Rada J., (2014) En la investigación titulada “La Gestión Documental En Las Empresas Públicas De La Ciudad De Cartagena”
- Rodríguez G., (2004), En la investigación titulada “Gobierno electrónico: hacia la, modernización y transparencia, de la gestión pública”
- Rodríguez J.C., (1982), En la investigación titulada “Experiencia Argentina en organización y métodos para el mejoramiento de la administración pública”
- Rodríguez R., (2007), En la investigación titulada “El sistema de producción de conocimientos en administración. Gestión compartida entre universidades y empresas de negocios”
- SARASARA C., (2010), En la investigación titulada “Gestión del conocimiento y liderazgo de clase mundial para el desarrollo del capital intelectual en las organizaciones inteligentes”
- Valero J. (1990), en la investigación titulada “El trabajo en equipo”
- Vargas A., Moreno M. (2005) en la investigación titulada la gestión del conocimiento en las organizaciones

ANEXOS

ANEXO 01

ENCUESTA PARA MEDIR LA ESCALA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARANGANI.

INTRODUCCIÓN

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que permitirá obtener información sobre la "Gestión del conocimiento y Trámites administrativos de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marangani, con la finalidad de analizar las percepciones del entorno y ambiente laboral de los trabajadores municipales.

INDICACIONES

Estimado trabajador municipal, se le pide responder a los cuestionarios de acuerdo a su experiencia percepción y manera objetiva, con sinceridad y responsabilidad, marcando con una o una en el recuadro que más acerque a su respuesta, considerando los valores respectivos.

Antes de empezar:

- ☞ Las respuestas serán estimadas estadísticamente y confidencialmente de forma estricta
- ☞ No llegue a poner su nombre
- ☞ Identifique el área orgánica donde trabaja
- ☞ Elegir y aplicar tan solo una respuesta
- ☞ Es importante responder toda la encuesta y las preguntas
- ☞ No existen respuesta correctas o capciosas, importa señalar el estado real de los procesos administrativos de los trabajadores municipales.

Aspectos generales:

Área orgánica en la cual labora:	
Edad:	_____ años.
Género:	Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>
Estado Civil:	Soltero(a) <input type="checkbox"/> Casado(a) <input type="checkbox"/> Conviviente <input type="checkbox"/> Divorciado(a) <input type="checkbox"/> Viudo (a) <input type="checkbox"/>
Condición Laboral:	Nombrado (a) <input type="checkbox"/> Contratado(a) <input type="checkbox"/>
Tiempo de servicio:	Menos de 01 Trimestre <input type="checkbox"/>
	De 02 a 04 Trimestre <input type="checkbox"/>
	De 05 a 08 Trimestre <input type="checkbox"/>
	Mas de 09 Trimestre <input type="checkbox"/>

"GESTION DEL CONOCIMIENTO"

ESCALA DE OPINIONES (GC)

Muy favorable	favorable	Desfavorable	Muy desfavorable
3	2	1	0

Muchas gracias por su aporte y participación



N°	PREGUNTAS	Valores			
		3	2	1	0
01	¿Cómo califica el servicio que brinda la municipalidad?				
02	¿Cómo es la recolección de información en la municipalidad?				
03	¿Cómo valora el nivel de información en la municipalidad?				
04	¿Cómo califica el medio de comunicación utilizado en la municipalidad?				
05	¿Cómo califica la comprensión de los objetivos en la municipalidad?				
06	¿Cuál es el nivel de innovación en la municipalidad?				
07	¿Cómo es la interpretación del conocimiento entre las gerentes en la municipalidad?				
08	¿En la municipalidad, como califica las mejoras con respecto a manejo de información?				
09	¿Cómo es la adquisición de conocimientos para procesos nuevos?				
10	¿Cómo califica el uso de la tecnología para almacenar información en la municipalidad?				
11	¿Cómo es la utilidad de una base de datos de conocimientos previas en la municipalidad?				
12	¿Cómo se dan las modificaciones (actualizaciones) de conocimientos a información en la municipalidad?				
13	¿Cómo califica el compromiso ante nuevas necesidades en la municipalidad?				
14	¿La transferencia de información mediante foros en la municipalidad es?				
15	¿Cuál es el nivel de frecuencia de reuniones en la municipalidad?				
16	¿Cómo califica el intercambio de experiencias entre sus colegas de trabajo?				
17	¿Cómo es, en la municipalidad la formación de equipos de trabajo?				
18	¿Cómo califica las decisiones tomadas en equipo en la municipalidad?				
19	¿Cómo califica las nuevas ideas generadas en equipo en la municipalidad?				
20	¿Cuál es el nivel de compromiso de los trabajadores en la municipalidad?				
21	¿Cuál es el nivel de facilitar la innovación en la municipalidad?				

TRAMITES ADMINISTRATIVOS
ESCALA DE OPINIONES (TA)

Muy bueno	Bueno	Regular	Pésimo
3	2	1	0

Muchas gracias por su aporte y participación



N°	PREGUNTAS	Valores			
		3	2	1	0
01	¿Cómo califica la comodidad al realizar los trámites administrativos en la municipalidad?				
02	¿Cuál es el nivel de facilidad al realizar un trámite administrativo en la municipalidad?				
03	¿Cómo califica las soluciones en los trámites, realizados en la municipalidad?				
04	¿Cómo califica el servicio brindado en la municipalidad?				
05	¿Cuál es el nivel de interrelación en los trámites administrativos en la municipalidad?				
06	¿Cómo califica los diferentes canales de atención en la municipalidad?				
07	¿Cómo califica la interrelación de los medios de trámites en la municipalidad?				
08	¿Cuál es nivel de diversificación para los trámites administrativos?				
09	¿Cuál es el nivel de servicios electrónicos en los trámites administrativos de la municipalidad?				
10	¿Cómo califica la accesibilidad de los trámites administrativos en la municipalidad?				
11	¿Cuál es el nivel de adaptabilidad del personal administrativo en la municipalidad?				
12	¿Cómo califica las nuevas relaciones interpersonales en la municipalidad?				
13	¿Cuál es el nivel de mejora de los trámites administrativos en la municipalidad?				
14	¿Cómo califica el cambio cultural del personal en la municipalidad?				
15	¿Cuál es el nivel de capacitación al personal de la municipalidad?				
16	¿Cómo califica las funciones de los trabajadores en la municipalidad?				
17	¿Cuál es el nivel de desempeño especializado del personal en la municipalidad?				
18	¿Cuál es el nivel de efectividad en la municipalidad son?				
19	¿Cómo califica las relaciones intragubernamentales de la municipalidad?				
20	¿Cómo califica las relaciones intergubernamentales de la municipalidad?				
21	¿Cuál es el nivel de las relaciones sistemáticas en la municipalidad?				
22	¿Cómo califica la previsión de responsabilidades en la municipalidad?				
23	¿Cuál es el nivel de eficacia y eficiencia en los trámites de la municipalidad?				
24	¿Cómo califica las relaciones de cargo que se dan en la municipalidad?				
25	¿Cómo califica la coordinación con los organismos gubernamentales en la municipalidad?				

Anexo N° 02. Validación Juicio de Expertos - N° 01

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA GESTION PÚBLICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : Br. Edith Vicencio Centeno
MENCION : _____
FECHA : _____

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: Acceptable

2. CONTENIDO: Acceptable

3. ESTRUCTURA: Acceptable

III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
Debe corregirse

Firma
Mg. o Dr. [Signature]
DNI : 77672147
N° de Celular 984085445
Mg. Edgar Enriquez Acosta

Anexo N° 03. VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS – N° 01

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 ESCUELA DE POSTGRADO
 MAESTRÍA EN GESTION PÚBLICA
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: **GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARANGANI, CUSCO- AÑO 2017.**
- 1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: **Cuestionario a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marangani sobre Gestión del Conocimiento**
- 1.3 INVESTIGADOR ; **Br. EDITH VICENCIO CENTENO**

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				✓	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado				✓	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable					✓
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				✓	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				✓	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					✓
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					✓
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	

II. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 8.9

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse

22, abril del 2017

Firma
 Mg. a Dr. *Edith Vicencio Centeno*
 DNI : 77657241

Mg. Edgar Zambrano Escobar

Anexo N° 04. Validación Juicio de Expertos – N° 02

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 ESCUELA DE POSTGRADO
 MAESTRÍA GESTIÓN PÚBLICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : Br. Edith Vicencio Centeno
 MENCIÓN : Expediente judicial
 FECHA : 29 de marzo del 2017

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

Aceptable

2. CONTENIDO:

Aceptable

3. ESTRUCTURA:

Aceptable

III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma
 Mg. o Dr. Elvira Ricardo Santibañez
 DNI: 23903533
 N° de Celular 989 619363

Anexo N° 05. Validación Juicio de Expertos – N° 02

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 ESCUELA DE POSTGRADO
 MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARANGANI, CUSCO- AÑO 2017.**
- 1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Cuestionario a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marangani sobre Gestión del Conocimiento
- 1.3 INVESTIGADOR : Br. EDITH VICENCIO CENTENO

CUMPLIMIENTO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			0-25%	25-49%	49-60%	60-85%	85-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				✓	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				✓	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				✓	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				✓	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				✓	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				✓	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				✓	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓	

II. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **85%**

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

29 de marzo del 2017

Firma
 Mg. o Dr. **Edith Vicencio Centeno**
 DNI : **23803533**

Anexo N° 06. Validación Juicio de Expertos – N° 03

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 ESCUELA DE POSTGRADO
 MAESTRÍA GESTION PÚBLICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE : Br. Edith Vicencio Centeno

MENCIÓN :

FECHA : Cusco, 29 de marzo del 2017

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

Acceptable

2. CONTENIDO:

Acceptable

3. ESTRUCTURA:

Acceptable

III. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse


 Firma
 Mg. o Dr. Eduardo Aquino E.
 DNI : 27854268
 N° de Celular 981623542

Anexo N° 07. Validación Juicio de Expertos – N° 03

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 ESCUELA DE POSTGRADO
 MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: **GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARANGANI, CUSCO- AÑO 2017.**
- 1.2 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: **Cuestionario a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marangani sobre Gestión del Conocimiento**
- 1.3 INVESTIGADOR : **Br. EDITH VICENCIO CENTENO**

CÓDIGO INSTRUMENTO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.					X
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					X
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					X
	10. METODOLÓGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

II. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85%

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación Debe corregirse

Cusco, 29 mayo del 2017

Firma
 Mg. o Dr. Edith Vicencio Centeno E
 DNI : 23 85 4868

Anexo N° 10. MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO. **GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARANGANI, CUSCO- 2017**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA								
<p>GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación de la gestión del conocimiento y los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani, Cusco -2017?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani, Cusco - 2017</p>	<p>GENERAL</p> <p>Existe una relación Alta y significativa entre la gestión del conocimiento y los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani, Cusco - 2017</p>	<p>Variable de estudio 1: GESTION DEL CONOCIMIENTO</p> <p>Variable de estudio 2: LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS</p>	<p>Nivel: Básico-Sustantiva. Tipo: Descriptivo</p> <p>Diseño: no experimental Correlacional.</p>								
<p>ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cómo es la gestión del conocimiento en la Municipalidad Distrital de Marangani, Cusco -2017?</p> <p>¿Cómo son los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani, Cusco -2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión del conocimiento y las dimensiones de los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani, Cusco -2017?</p>	<p>ESPECÍFICOS</p> <p>a) Describir como es la gestión del conocimiento de la Municipalidad Distrital de Marangani, Cusco - 2017</p> <p>b) Describir cómo se desarrolla los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani, Cusco -2017?</p> <p>c) Determinar el nivel de relación entre la gestión del conocimiento y las dimensiones de los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani, Cusco - 2017</p>	<p>ESPECÍFICOS</p> <p>La gestión del conocimiento es favorable , en los servidores públicos de la Municipalidad distrital de Marangani, Cusco - 2017</p> <p>El desarrollo de los trámites administrativos es bueno de la Municipalidad Distrital de Marangani, Cusco - 2017?</p> <p>Existe una relación alta y significativa entre la gestión del conocimiento y las dimensiones de los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani, Cusco - 2017</p>	<p>DIMENSIONES</p> <p>GESTION DEL CONOCIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Adquisición de la información</i> • <i>Diseminación de la información</i> • <i>Interpretación compartida</i> • <i>Almacenamiento del conocimiento</i> • <i>Transferencia del conocimiento</i> • <i>Trabajo en equipo</i> • <i>Compromiso con el conocimiento</i> <p>LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Finalidad</i> • <i>Medios de Producción</i> • <i>Personal</i> • <i>Organización</i> 	<p>M</p> <p>Dónde: M. Muestra de estudio O1: Gestión del conocimiento O2: Los trámites administrativos r : relación directa entre la gestión del conocimiento y los trámites administrativos</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA Población: La población está constituida por los trabajadores de la Municipalidad distrital de Marangani el cual se detalla a continuación.</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>VARONES</th> <th>MUJERES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">55</td> <td style="text-align: center;">40</td> </tr> </tbody> </table> <p>TOTAL: Muestra: La selección para la muestra se hizo de manera no probabilística.</p> <p>Trabajadores municipales</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>VARONES</th> <th>MUJERES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">40</td> <td style="text-align: center;">30</td> </tr> </tbody> </table> <p>TOTAL: TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS Técnica. Instrumento Análisis documental - Ficha documentario. Encuestas - cuestionario Observación - Ficha de observación</p> <p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS. Para el procesamiento de datos se utilizará dos paquetes SPS-22 y MINITAB</p>	VARONES	MUJERES	55	40	VARONES	MUJERES	40	30
VARONES	MUJERES											
55	40											
VARONES	MUJERES											
40	30											

Anexo N° 11. MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE “GESTION DEL CONOCIMIENTO” (N° 01)

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	ITEMS/REACTIVOS	VALORACION
Adquisición de la información compartida	Encuestas de satisfacción	14.3%	3	¿Cómo califica el servicio que brinda la municipalidad?	a) Muy favorable b) Favorable c) Desfavorable d) Muy desfavorable
	Métodos de adquisición de información			¿Cómo es la recolección de información en la municipalidad?	
	Nivel de Información			¿Cómo valora el nivel de información en la municipalidad?	
Diseminación de la información	Herramientas de comunicación	14.3%	3	¿Cómo califica el medio de comunicación utilizado en la municipalidad?	
	Entendimiento de los objetivos			¿Cómo califica la comprensión de los objetivos en la municipalidad?	
	Introducción de innovaciones			¿Cuál es el nivel de innovación en la municipalidad?	
Interpretación compartida	Interpretación	14.3%	3	¿Cómo es la interpretación del conocimiento entre los gerentes en la municipalidad?	
	Posibles mejoras			¿En la municipalidad, como califica las mejoras con respecto a manejo de información?	
	Creación de procesos			¿Cómo es la adquisición de conocimiento para procesos nuevos?	
Almacenamiento del conocimiento	Herramientas tecnológicas	19%	4	¿Cómo califica el uso de la tecnología para almacenar información en la municipalidad?	
	Base de datos			¿Cómo es la utilidad de una base de datos de conocimientos previos en la municipalidad?	
	Realizar modificaciones			¿Cómo se dan las modificaciones (actualizaciones) de conocimiento o información en la municipalidad?	
	Adaptarlos a las necesidades			¿Cómo califica el compromiso ante nuevas necesidades en la municipalidad?	
Transferencia del conocimiento	Foros	14.3%	3	¿La transferencia de información mediante foros en la municipalidad es?	
	Reuniones periódicas			¿Cuál es el nivel de frecuencia de reuniones en la municipalidad?	
	Catálogos de experiencias			¿Cómo califica el intercambio de experiencias entre sus colegas de trabajo?	
Trabajo en equipo	Equipos de trabajo	14.3%	3	¿Cómo es, en la municipalidad la formación de equipos de trabajo?	
	Toma de decisiones			¿Cómo califica las decisiones tomadas en equipo en la municipalidad?	
	Propuestas de ideas			¿Cómo califica las nuevas ideas generadas en equipo en la municipalidad?	
Compromiso con el conocimiento	Preparación y compromiso	9.5%	2	¿Cuál es el nivel de compromiso de los trabajadores en la municipalidad?	
	Facilitar la innovación			¿Cuál es el nivel de facilitar la innovación en la municipalidad?	
TOTALES		100%	21		

Anexo N° 13. MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE “TRAMITES ADMINISTRATIVOS” (N° 02)

DIMENSIONES	INDICADORES	PESO	N° DE ITEMS	ITEMS/REACTIVO	ESCALA DE MEDICION
Finalidad	Comodidad	20%	5	¿Cómo califica la comodidad al realizar los trámites administrativos en la municipalidad?	a) Muy bueno b) Bueno c) Regular d) Pésimo
	Facilidad			¿Cuál es el nivel de facilidad al realizar un trámite administrativo en la municipalidad?	
	Soluciones adecuadas			¿Cómo califica las soluciones en los trámites, realizados en la municipalidad?	
	Servicios innovadores			¿Cómo califica el servicio brindado en la municipalidad?	
	Interacción			¿Cuál es el nivel de interrelación en los trámites administrativos en la municipalidad?	
Medios de Producción	Medios diversos	20%	5	¿Cómo califica los diferentes canales de atención en la municipalidad?	
	Portal Integrado			¿Cómo califica la interrelación de los medios de trámites en la municipalidad?	
	Kioscos informáticos públicos			¿Cuál es nivel de diversificación para los trámites administrativos?	
	Servicio electrónico			¿Cuál es el nivel de servicios electrónicos en los trámites administrativos de la municipalidad?	
	Accesible			¿Cómo califica la accesibilidad de los trámites administrativos en la municipalidad?	
Personal	Adaptabilidad	28%	7	¿Cuál es el nivel de adaptabilidad del personal administrativo en la municipalidad?	
	Nuevas relaciones			¿Cómo califica las nuevas relaciones interpersonales en la municipalidad?	
	Mejora de procesos internos			¿Cuál es el nivel de mejora de los trámites administrativos en la municipalidad?	
	Cambio cultural			¿Cómo califica el cambio cultural del personal en la municipalidad?	
	Formación			¿Cuál es el nivel de capacitación al personal de la municipalidad?	
	Roles			¿Cómo califica las funciones de los trabajadores en la municipalidad?	
	Exclusividad Desempeño			¿Cuál es el nivel de desempeño especializado del personal en la municipalidad?	
Organización	Rentabilizar esfuerzos	32%	8	¿Cuál es el nivel de efectividad en la municipalidad son?	
	Relaciones intragubernamentales			¿Cómo califica las relaciones intragubernamentales de la municipalidad?	
	Relaciones intergubernamentales			¿Cómo califica las relaciones intergubernamentales de la municipalidad?	
	Relaciones Sistemáticas			¿Cuál es el nivel de las relaciones sistemáticas en la municipalidad?	
	Coordinan responsabilidades			¿Cómo califica la previsión de responsabilidades en la municipalidad?	
	Eficaz y eficiente			¿Cuál es el nivel de eficacia y eficiencia en los trámites de la municipalidad?	
	Relaciones verticales			¿Cómo califica las relaciones de cargo que se dan en la municipalidad?	
	Organismos Gubernamentales			¿Cómo califica la coordinación con los organismos gubernamentales en la municipalidad?	
TOTALES		100%	25		

BASE DE DATOS GESTION DEL CONOCIMIENTO

TRABAJADORES	RESPUESTAS X ITEM X DIMENSION																											
	ADQUISICION DE LA INFORMACION				DISEMINACION DE LA INFORMACION				INTERPRETACION COMPARTIDA				ALMACENAMIENTO DE LA INFORMACION				TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO				TRABAJO EN EQUIPO				COMPROMISO CON EL CONOCIMIENTO			
	1	2	3	TOTAL	4	5	6	TOTAL	7	8	9	TOTAL	10	11	12	13	TOTAL	14	15	16	TOTAL	17	18	19	TOTAL	20	21	TOTAL
A1	2	1	2	5	2	2	1	5	2	2	1	5	2	1	1	2	6	1	2	2	5	2	2	2	6	1	1	2
A2	2	2	1	5	2	1	2	5	2	2	2	6	1	2	1	1	5	1	1	2	4	1	2	2	5	2	2	4
A3	2	1	2	5	2	2	0	4	2	2	1	5	1	1	2	2	6	0	2	2	4	2	3	2	7	0	1	1
A4	2	3	2	7	3	3	2	8	3	2	2	7	2	2	2	3	9	2	3	3	8	2	3	3	8	3	2	5
A5	2	2	2	6	2	2	1	5	1	2	1	4	2	1	2	2	7	2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	4
A6	2	2	2	6	3	2	3	8	2	3	2	7	3	2	3	2	10	2	3	3	8	3	2	3	8	2	3	5
A7	2	2	2	6	1	2	2	5	1	2	1	4	2	2	1	2	7	1	1	1	3	2	1	2	5	1	1	2
A8	3	2	2	7	2	2	3	7	2	2	2	6	2	1	2	2	7	2	3	2	7	2	2	1	5	1	2	3
A9	2	2	3	7	3	2	2	7	2	2	2	6	2	2	2	3	9	2	3	2	7	1	2	3	6	1	2	3
A10	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	1	1	2	1	5	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	4
A11	2	2	2	6	2	1	2	5	2	1	2	5	2	2	2	2	8	2	1	2	5	1	2	2	5	2	1	3
A12	2	2	2	6	2	2	1	5	3	3	3	9	3	3	2	2	10	3	2	2	7	2	1	2	5	2	2	4
A13	2	2	2	6	2	2	2	6	1	2	1	4	2	2	2	2	8	1	2	2	5	2	2	2	6	2	2	4
A14	2	2	2	6	1	1	2	4	2	2	2	6	1	1	1	2	5	1	2	2	5	2	2	2	6	2	2	4
A15	3	2	2	7	1	2	3	6	3	2	2	7	2	2	2	2	8	2	3	2	7	2	2	2	6	2	2	4
A16	3	2	2	7	2	3	2	7	2	3	2	7	2	2	2	2	8	3	3	3	9	3	2	2	7	3	3	6
A17	3	2	2	7	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	1	7	1	2	2	5	2	2	2	6	2	2	4
A18	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	3	3	2	8	2	2	2	6	3	2	5
A19	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	6	1	2	1	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	3	2	5
A20	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	8	1	1	2	4	2	2	2	6	2	2	4
A21	2	2	1	5	2	2	1	5	2	1	2	5	2	2	1	1	6	1	2	2	5	1	2	2	5	2	1	3
A22	2	2	2	6	2	2	1	5	1	1	2	4	2	2	0	0	4	1	0	0	1	1	1	0	2	2	2	4
A23	3	3	2	8	2	2	2	6	2	2	3	7	2	2	2	2	8	3	2	2	7	3	2	2	7	2	1	3
A24	2	1	1	4	2	2	1	5	2	2	2	6	2	1	2	2	7	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	4
A25	2	1	1	4	1	2	1	4	1	2	2	5	1	2	2	1	6	2	1	1	4	2	2	2	6	1	1	2
A26	1	1	1	3	1	0	1	2	1	2	1	4	2	1	1	1	5	1	0	0	1	1	1	1	3	0	1	1
A27	2	1	1	4	1	2	2	5	2	2	2	6	2	2	2	2	8	1	2	2	5	1	1	2	4	2	2	4
A28	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	1	2	1	2	6	2	2	1	5	2	2	2	6	1	1	2
A29	2	2	2	6	2	3	1	6	1	2	2	5	2	2	1	2	7	2	2	2	6	2	1	2	5	1	2	3
A30	2	2	2	6	2	1	1	4	2	2	2	6	2	2	1	2	7	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	4
A31	2	1	2	5	2	2	1	5	1	1	1	3	2	2	2	2	8	1	2	2	5	1	2	2	5	2	2	4
A32	2	2	2	6	2	2	2	6	1	1	2	4	2	1	2	2	7	2	0	2	4	2	1	1	4	2	2	4
A33	2	2	1	5	1	1	2	4	1	2	2	5	2	1	1	2	6	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	4
A34	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1	1	1	5	1	2	1	4	1	1	1	3	1	1	2

A35	2	2	2	6	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	1	2	7	2	2	2	6	2	2	2	6	1	1	2
A36	3	3	2	8	2	2	2	6	3	2	2	7	2	2	2	2	8	2	3	2	7	2	2	2	6	2	2	4
A37	2	2	3	7	2	2	2	6	3	2	2	7	2	1	1	2	6	2	2	3	7	2	2	2	6	3	2	5
A38	2	2	2	6	1	1	1	3	1	2	1	4	2	2	2	2	8	1	1	2	4	2	1	2	5	1	2	3
A39	3	2	2	7	2	2	2	6	2	1	2	5	2	2	1	1	6	1	2	2	5	2	2	2	6	2	1	3
A40	2	2	2	6	1	2	2	5	2	2	2	6	2	1	2	2	7	2	2	1	5	2	2	2	6	2	1	3
A41	2	2	1	5	2	1	2	5	1	2	1	4	2	2	2	1	7	2	1	1	4	2	2	1	5	1	2	3
A42	1	2	1	4	1	2	1	4	2	2	1	5	1	2	1	2	6	1	1	2	4	2	1	2	5	2	1	3
A43	2	1	2	5	1	1	2	4	2	2	1	5	2	1	1	2	6	1	2	2	5	1	2	1	4	2	1	3
A44	1	3	2	6	2	1	1	4	0	1	1	2	2	1	1	2	6	1	2	0	3	0	1	1	2	2	1	3
A45	2	1	1	4	2	1	1	4	2	2	1	5	2	2	1	2	7	2	1	2	5	1	2	1	4	1	2	3
A46	1	2	2	5	2	2	1	5	2	1	2	5	2	1	1	2	6	1	2	2	5	2	1	2	5	1	2	3
A47	2	2	1	5	1	2	1	4	0	2	2	4	1	2	2	1	6	1	2	1	4	2	2	2	6	1	2	3
A48	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	2	5	1	2	1	1	5	1	2	2	5	1	2	2	5	2	1	3
A49	1	2	1	4	2	2	2	6	1	2	2	5	1	1	1	2	5	2	1	1	4	2	1	2	5	1	2	3
A50	2	2	2	6	2	2	1	5	2	2	2	6	1	2	2	2	7	1	2	2	5	2	1	1	4	2	1	3
A51	2	1	2	5	1	2	1	4	1	2	1	4	1	2	2	2	7	1	1	1	3	2	2	2	6	1	2	3
A52	3	2	2	7	2	1	2	5	1	1	2	4	2	1	1	1	5	2	2	2	6	2	1	2	5	2	1	3
A53	2	2	2	6	1	2	2	5	1	2	1	4	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	1	5	1	2	3
A54	2	1	2	5	2	2	2	6	1	2	2	5	2	1	2	1	6	1	2	1	4	1	2	1	4	2	1	3
A55	1	2	1	4	2	2	2	6	1	1	2	4	1	2	2	2	7	2	2	2	6	1	1	2	4	1	1	2
A56	2	1	1	4	2	2	2	6	2	1	2	5	2	2	2	1	7	2	2	1	5	2	1	1	4	2	2	4
A57	2	2	2	6	1	2	1	4	1	2	1	4	1	2	1	2	6	1	1	2	4	2	1	2	5	2	1	3
A58	2	2	2	6	1	1	2	4	2	2	2	6	1	1	1	2	5	1	2	2	5	2	2	2	6	2	2	4
A59	3	2	2	7	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	2	1	7	2	2	1	5	2	1	2	5	1	1	2
A60	2	2	1	5	2	1	2	5	2	2	2	6	2	1	1	2	6	1	2	2	5	2	2	2	6	1	1	2
A61	1	1	2	4	2	1	2	5	2	1	2	5	2	1	2	1	6	2	1	1	4	2	1	2	5	1	2	3
A62	2	1	1	4	2	2	1	5	2	1	2	5	2	2	1	2	7	2	2	2	6	2	1	2	5	1	2	3
A63	1	2	2	5	1	1	2	4	1	2	2	5	1	1	1	2	5	2	2	1	5	2	2	1	5	2	1	3
A64	2	1	1	4	1	2	2	5	2	2	1	5	2	2	1	2	7	1	2	2	5	2	1	1	4	1	2	3
A65	2	2	1	5	1	2	1	4	1	1	2	4	1	2	1	1	5	2	2	1	5	1	2	1	4	1	1	2
A66	1	2	2	5	1	2	1	4	2	1	2	5	1	2	0	1	4	1	1	0	2	2	1	2	5	2	1	3
A67	2	2	1	5	1	2	2	5	1	2	1	4	2	2	1	2	7	1	2	1	4	2	2	1	5	2	1	3
A68	2	2	2	6	1	1	2	4	2	1	2	5	1	1	2	2	6	2	1	1	4	2	2	1	5	2	1	3
A69	2	2	1	5	1	1	1	3	2	2	2	6	1	1	2	1	5	1	1	1	3	2	2	2	6	2	1	3
A70	1	2	2	5	2	2	1	5	1	2	2	5	2	1	2	1	6	1	2	0	3	1	1	1	3	2	1	3

BASE DE DATOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS

TRABAJADO RES	RESPUESTAS X ITEM X DIMENSION																												
	FINALIDAD						MEIOS DE PRODUCCION						PERSONAL								ORGANIZACIÓN								
	1	2	3	4	5	TOTAL	6	7	8	9	10	TOTAL	11	12	13	14	15	16	17	TOTAL	18	19	20	21	22	23	24	13	TOTAL
A1	2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	2	9	2	2	1	2	1	1	1	10	2	2	2	2	2	1	1	2	14
A2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	0	1	6	1	1	1	1	1	1	0	1	7
A3	2	2	2	2	2	10	2	2	2	0	2	8	2	2	2	2	1	2	1	12	1	1	1	1	0	2	2	2	10
A4	2	2	2	2	2	10	2	3	2	3	2	12	2	3	2	2	2	2	3	16	2	1	1	2	2	2	2	1	13
A5	2	2	2	2	2	10	2	1	1	1	1	6	2	2	1	2	1	2	2	12	1	2	2	2	2	1	1	2	13
A6	1	2	1	1	1	6	1	1	2	2	2	8	1	3	2	2	3	2	2	15	2	1	2	2	1	2	1	2	13
A7	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	1	5	2	1	1	2	1	2	2	11	2	2	2	1	2	1	2	2	14
A8	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	14	2	3	3	3	2	2	2	2	19
A9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	1	1	11	1	2	2	2	2	2	2	1	14
A10	1	2	2	2	2	9	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16
A11	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	2	2	2	1	2	2	2	13	2	2	2	1	2	2	2	2	15
A12	1	1	1	2	1	6	2	1	1	1	1	7	1	2	2	2	2	1	1	11	1	2	1	1	2	1	1	2	11
A13	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	2	2	2	12	1	2	2	1	2	1	2	1	12
A14	1	2	1	2	1	7	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	2	1	1	9	1	1	1	1	2	1	1	2	10
A15	2	2	2	2	2	10	2	2	3	2	2	11	3	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	2	2	2	2	16
A16	2	2	3	3	2	12	2	2	2	3	2	11	2	3	2	3	2	2	2	16	2	2	2	2	3	2	2	2	17
A17	2	2	2	2	2	10	2	2	1	1	2	8	2	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	1	2	1	14
A18	1	1	2	1	1	6	2	2	2	2	2	10	2	2	1	1	2	2	2	12	2	2	2	2	1	1	1	2	13
A19	1	2	1	2	2	8	1	1	2	2	2	8	2	1	1	1	2	2	1	10	2	2	2	1	1	2	1	1	12
A20	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	1	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	2	16
A21	1	1	1	1	1	5	1	1	1	0	1	4	1	1	1	2	1	2	2	10	1	1	1	1	2	1	1	1	9
A22	2	2	2	2	1	9	1	2	2	2	2	9	2	2	2	1	1	2	2	12	2	2	2	2	2	2	1	2	15
A23	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	3	10	3	3	2	2	2	2	2	16	2	2	2	1	1	1	2	1	12
A24	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	1	7	2	2	2	2	2	2	2	14	2	1	1	2	2	2	2	1	13
A25	2	1	1	1	2	7	2	1	1	1	2	7	2	2	2	1	1	1	1	10	2	1	1	1	2	1	1	1	10
A26	0	0	1	1	1	3	1	1	1	1	1	5	1	0	1	0	0	0	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	8
A27	2	1	1	1	2	7	2	2	1	2	2	9	2	1	1	1	1	1	2	9	2	1	1	1	2	2	2	2	13
A28	2	1	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	2	1	2	2	2	2	2	13	1	2	1	2	2	2	1	1	12
A29	1	1	2	2	2	8	2	2	1	1	1	7	0	1	1	2	2	2	1	9	1	1	1	2	1	2	1	2	11
A30	2	2	2	1	1	8	1	1	1	2	2	7	2	2	2	2	2	2	1	13	2	2	2	2	1	2	2	2	15
A31	1	1	1	1	2	6	2	1	1	1	1	6	1	1	2	2	2	2	1	11	2	2	2	2	1	1	2	1	13
A32	2	2	2	2	2	10	2	1	1	1	2	7	2	2	2	2	1	1	1	11	2	2	2	2	2	2	2	2	16
A33	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	2	1	2	1	2	1	1	10	1	1	1	2	2	1	1	1	10
A34	1	1	1	2	2	7	2	1	2	2	2	9	2	2	2	1	1	1	1	10	2	1	1	2	1	1	1	1	10
A35	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	1	1	1	9	2	2	2	2	1	2	1	2	14

A36	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	2	2	13	2	3	3	3	3	3	3	3	3	23
A37	2	1	1	2	1	7	1	1	1	0	1	4	1	2	2	3	1	2	1	12	1	2	2	1	2	1	1	1	1	11
A38	1	1	1	1	2	6	1	2	2	2	1	8	1	1	1	2	2	2	2	11	1	1	1	1	1	1	2	2	10	
A39	1	1	1	1	2	6	1	2	1	1	1	6	1	2	2	2	2	2	2	13	2	1	1	2	2	1	1	1	11	
A40	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	6	1	2	1	2	2	2	1	11	1	1	1	1	2	2	2	1	11	
A41	2	2	1	1	1	7	1	1	2	1	2	7	2	2	1	2	1	1	1	10	1	2	1	2	1	1	1	1	10	
A42	1	2	1	1	2	7	1	1	1	1	1	5	2	1	1	2	1	1	1	9	2	1	2	2	2	2	1	1	13	
A43	1	1	1	1	1	5	2	1	1	2	1	7	1	1	1	2	2	1	1	9	2	1	2	1	1	1	2	1	11	
A44	0	1	1	2	1	5	2	2	1	2	1	8	2	2	1	2	0	0	0	7	0	1	2	1	0	0	1	0	5	
A45	2	1	2	2	2	9	2	1	1	1	2	7	2	2	1	2	1	2	1	11	2	1	2	2	1	1	1	2	12	
A46	1	2	1	1	1	6	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	2	1	8	1	1	1	1	2	1	1	1	9	
A47	2	1	1	1	2	7	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	0	1	10	1	0	1	1	0	2	1	2	8	
A48	1	1	1	2	2	7	2	2	2	2	1	9	2	1	2	2	2	1	3	13	2	1	0	2	2	1	2	1	11	
A49	1	1	2	1	2	7	2	1	1	1	1	6	2	2	1	2	1	2	1	11	1	2	2	1	2	1	0	1	10	
A50	2	2	1	1	1	7	1	1	2	2	1	7	1	2	2	2	2	2	2	13	1	1	2	2	1	2	1	1	11	
A51	1	2	2	2	1	8	1	1	2	1	1	6	2	1	2	2	1	2	1	11	1	2	2	1	1	1	2	1	11	
A52	1	1	1	2	2	7	1	2	2	2	1	8	2	2	1	2	1	2	2	12	2	1	2	1	2	2	1	2	13	
A53	2	1	2	1	2	8	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	2	1	1	11	2	2	2	1	2	1	1	1	12	
A54	2	2	1	1	1	7	2	2	1	1	2	8	2	1	2	2	2	1	2	12	2	2	1	2	2	1	2	2	14	
A55	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	2	2	2	1	2	2	2	13	2	2	2	1	2	2	2	2	15	
A56	2	1	2	2	1	8	2	2	1	1	2	8	1	2	1	2	2	1	1	10	1	2	1	1	1	1	2	2	11	
A57	1	2	1	1	1	6	1	1	1	2	1	6	2	2	1	1	2	2	2	12	2	2	2	1	1	1	2	1	12	
A58	2	2	1	2	1	8	2	1	1	2	1	7	1	2	1	1	1	1	1	8	1	2	1	2	2	1	2	1	12	
A59	1	2	2	1	2	8	2	2	1	2	2	9	1	2	2	2	2	1	1	11	1	2	2	2	1	2	1	2	13	
A60	2	2	1	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	2	2	13	1	2	2	1	1	2	1	2	12	
A61	2	1	2	1	2	8	1	2	1	1	1	6	2	2	2	2	2	1	2	13	2	2	2	1	2	1	1	1	12	
A62	1	2	2	1	1	7	2	2	1	2	2	9	1	2	1	1	2	2	1	10	2	2	2	1	1	1	2	2	13	
A63	2	2	1	1	2	8	1	1	2	1	2	7	2	1	1	2	2	2	1	11	2	1	2	1	1	2	1	2	12	
A64	1	2	1	2	1	7	2	1	2	2	1	8	2	2	2	1	1	2	2	12	1	2	2	2	1	2	1	1	12	
A65	1	1	2	1	1	6	1	2	1	0	1	5	1	2	1	2	1	2	1	10	1	1	1	2	2	1	2	1	11	
A66	1	2	2	1	1	7	1	2	2	1	2	8	2	2	1	1	1	1	2	10	1	2	1	1	2	1	1	2	11	
A67	2	1	2	2	2	9	2	1	2	1	2	8	2	2	2	2	1	2	2	13	1	2	2	2	1	2	2	1	13	
A68	1	2	1	2	1	7	2	1	1	1	2	7	2	2	1	2	2	1	2	12	2	1	2	2	1	1	2	2	13	
A69	1	1	1	2	2	7	2	1	2	1	2	8	2	1	2	1	2	1	2	11	2	1	2	1	2	2	1	1	12	
A70	2	1	1	0	1	5	1	1	0	1	1	4	1	0	1	1	2	2	1	8	1	1	1	1	0	1	1	0	6	

ALFA DE CROMBAC POR DIMENSIONES

VARIABLE 1:

ADQUISICION DE LA INFORMACION

Omitted Variable	Total Mean	Total StDev	Item-Adj. Total Corr	Multiple Corr	Cronbach's Alpha
Item1	9.057	1.841	0.7047	1.0000	0.7062
Item2	9.200	2.026	0.3423	1.0000	0.8341
Item3	9.314	1.861	0.7000	1.0000	0.7134
TOTAL1	5.514	1.126	1.0000	1.0000	0.5369
Cronbach's Alpha = 0.7860					

DISEMINACION DE LA INFORMACION

Omitted Variable	Total Mean	Total StDev	Item-Adj. Total Corr	Multiple Corr	Cronbach's Alpha
Item4	8.471	1.759	0.35243	1.00000	0.68770
Item5	8.386	1.747	0.38550	1.00000	0.67261
Items6	8.500	1.734	0.36081	1.00000	0.68344
TOTAL2	5.071	1.012	1.00000	1.00000	0.09039
Cronbach's Alpha = 0.6868					

INTERPRETACION COMPARTIDA

Omitted Variable	Total Mean	Total StDev	Item-Adj. Total Corr	Multiple Corr	Cronbach's Alpha
Item7	8.729	2.064	0.8001	1.0000	0.7182
Item8	8.571	2.363	0.4423	1.0000	0.8534
Item9	8.629	2.201	0.8045	1.0000	0.7559
TOTAL3	5.186	1.311	1.0000	1.0000	0.6823
Cronbach's Alpha = 0.8183					

ALMACENAMINETO DE LA INFORMACION

Omitted Variable	Adj. Total Mean	Total StDev	Item-Adj. Total Corr	Multiple Corr	Cronbach's Alpha
Item10	11.443	2.619	0.5268	1.0000	0.7438
Item11	11.529	2.512	0.7577	1.0000	0.6933
Item12	11.657	2.670	0.3382	1.0000	0.7813
Item13	11.471	2.535	0.6461	1.0000	0.7128
TOTAL4	6.586	1.460	1.0000	1.0000	0.6067
Cronbach's Alpha = 0.7672					

TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Omitted Variable	Total Mean	Total StDev	Item-Adj. Total Corr	Multiple Corr	Cronbach's Alpha
Item14	8.357	2.593	0.7829	1.0000	0.7408
Item15	8.114	2.764	0.4052	1.0000	0.8485
Item16	8.314	2.523	0.7831	1.0000	0.7234
TOTAL5	4.957	1.555	1.0000	1.0000	0.6436
Cronbach's Alpha = 0.8097					

TRABAJO EN EQUIPO

Omitted Variable	Total Mean	Total StDev	Item-Adj. Total Corr	Multiple Corr	Cronbach's Alpha
Item17	8.600	1.860	0.4534	1.0000	0.7374
Item18	8.700	1.914	0.3581	1.0000	0.7740
Item19	8.629	1.763	0.6400	1.0000	0.6576
TOTAL6	5.186	1.081	1.0000	1.0000	0.3616

Cronbach's Alpha = 0.7470

COMPROMISO CON EL CONOCIMIENTO

Omitted Variable	Total Mean	Total StDev	Item-Adj. Total Corr	Multiple Corr	Cronbach's Alpha
Item20	4.843	1.682	0.9283	1.0000	0.8492
Item21	4.929	1.788	0.9101	1.0000	0.9049
TOTAL7	3.257	1.151	1.0000	1.0000	0.8962

Cronbach's Alpha = 0.9180

VARIABLE 2**FINALIDAD**

Omitted Variable	Adj. Total Mean	Total StDev	Item-Adj. Total Corr	Multiple Corr	Cronbach's Alpha
Item1	13.729	3.439	0.8486	1.0000	0.7076
Item2	13.686	3.717	0.3499	1.0000	0.7829
Item3	13.757	3.516	0.7396	1.0000	0.7282
Item4	13.700	3.669	0.4141	1.0000	0.7735
Item5	13.657	3.522	0.7791	1.0000	0.7266
TOTAL1	7.614	1.973	1.0000	1.0000	0.7432

Cronbach's Alpha = 0.7784

MEDIOS DE PRODUCCION

Omitted Variable	Adj. Total Mean	Total StDev	Item-Adj. Total Corr	Multiple Corr	Cronbach's Alpha
Items6	13.529	3.537	0.7401	1.0000	0.7368
Item7	13.586	3.709	0.3418	1.0000	0.7860
Item8	13.629	3.431	0.8643	1.0000	0.7108
Item9	13.643	3.375	0.8113	1.0000	0.7054
Item10	13.500	3.694	0.3777	1.0000	0.7816
TOTAL2	7.543	1.961	1.0000	1.0000	0.7488

Cronbach's Alpha = 0.7797

PERSONAL

Omitted Variable	Adj. Total Mean	Total StDev	Item-Adj. Total Corr	Multiple Corr	Cronbach's Alpha
Item11	20.886	5.293	0.8296	1.0000	0.7390
Item12	20.871	5.543	0.2997	1.0000	0.7798
Item13	21.014	5.334	0.8388	1.0000	0.7433
Item14	20.857	5.624	0.2050	1.0000	0.7875
Item15	21.014	5.221	0.9198	1.0000	0.7285

Item16	21.014	5.235	0.8529	1.0000	0.7321
Item17	21.057	5.277	0.8093	1.0000	0.7380
TOTAL3	11.286	2.880	1.0000	1.0000	0.8458
Cronbach's Alpha = 0.7786					

ORGANIZACIÓN

Omitted Variable	Adj. Total Mean	Total StDev	Item-Adj. Total Corr	Multiple Corr	Cronbach's Alpha
Item18	22.914	6.685	0.9053	1.0000	0.7535
Item19	22.871	6.980	0.2888	1.0000	0.7869
Item20	22.829	6.677	0.8527	1.0000	0.7536
Item21	22.914	6.665	0.8957	1.0000	0.7519
Item22	22.914	6.582	0.8884	1.0000	0.7450
Item23	23.000	6.668	0.8904	1.0000	0.7522
Item24	23.000	6.640	0.9001	1.0000	0.7497
Item25	22.986	6.931	0.3712	1.0000	0.7821
TOTAL4	12.229	3.584	1.0000	1.0000	0.9061
Cronbach's Alpha = 0.7855					

Anexo N° 15. Documentos Presentados a la Municipalidad Distrital de Marangani

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

Marangani, 10 de Julio del 2017

Señor:
M.V.Z. CCALLO LAUCATA, Mauro
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARANGANI



Marangani.-

Asunto: Autorización para efectuar Encuesta a los trabajadores

Me es grato dirigirme a su distinguida autoridad para saludarlo cordialmente y a su vez solicitar la autorización respectiva para la realización de una encuesta a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Marangani, que en mi condición de estudiante de PosGrado de la Universidad Cesar Vallejo, requiero dicha información para utilizar en el **proyecto de investigación: “Gestión del conocimiento y los trámites administrativos en la Municipalidad Distrital de Marangani, Sicuani, Cusco -2017”**. Conocedora de su trayectoria profesional y de su buena disposición en beneficio de la investigación para el desarrollo de la municipalidad; tenga a bien permitir acceso a los trabajadores.

Segura de contar con su autorización y valioso aporte a su gestión que enriquecerá este proceso de investigación, hago extensivo mi más sincero saludo y gratitud, deseándole éxitos en su Gestión.

Atentamente.

VICENCIO CENTENO. Edith

DNI N° 41858475