

Analysis of Knowledge Management in the UGEL N° 16 of Lima Provincias 2020

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

Walter Nazario Cochachin Rosales

Mg, ORCID: 0000-0003-0729-5983, Walteecochachin@ucv.Edu.pe

Revista Iberoamericana de la Educación
Vol – Especial 1 2021
e-ISSN: 2737-632x

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

Key words: Management, Knowledge, UGEL, public servants



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

Palabras clave: Gestión, Conocimiento, UGEL, servidores públicos

INTRODUCTION

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

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

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

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



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

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

A nivel de la formulación del problema, la investigación buscó contribuir en la planificación, organización, dirección y control de la gestión del conocimiento en la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020. Así se tiene el problema general: ¿De qué manera la gestión en conocimiento favorece el



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

A través del recorrido de la investigación se pudo proponer como justificación del estudio las 2 justificaciones como son: En primer lugar, la justificación teórica de la investigación aportó conocimientos sobre la base teórica referente a la gestión del conocimiento. Asimismo, se busca la reflexión y debate académico sobre esta, especialmente del rubro educativo en nuestros tiempos buscando que los resultados de la investigación sea un complemento teórico a la gestión del conocimiento. En segundo lugar, se planteó la justificación práctica donde los resultados beneficiarán a los tomadores de decisiones y actores involucrados en la gestión del conocimiento en educación y la gestión administrativa educativa regional en relación a la prestación del servicio educativos. Se ha comprobado que tenemos nuevos retos ante la pandemia del COVID-19 ante el cual se están tomando decisiones que no tienen parangón en la historia educativa del Perú. En este contexto en el cual muchas unidades de gestión educativa local, en particular la UGEL N° 16 no ha propuesto a través de su personal medidas a nivel



pedagógico en estos tiempos de pandemia, no ha propuesto políticas o método alguno para mejorar el servicio educativo de las instituciones educativas bajo su régimen excepto capacitaciones sin articulación y relevancia, el presente objetivo de investigación general es: Describir de qué manera la gestión del conocimiento favorece el crecimiento institucional de la UGEL N° 16 de Lima Provincias 2020.

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

1.1. Gestión del conocimiento

1.1.1. Definición de gestión del conocimiento

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



cardinal hacer extensible el proceso hacia las labores que forjan información internamente en las instituciones, de manera que sea utilizable para beneficio del establecimiento.

Por otro lado, según Loon (2019), propone que “A nivel medio, cultura organizacional y aprendizaje permiten un flujo continuo de creación de conocimiento, mientras que las teorías de sistemas y sociotécnicas defienden el diseño holístico que refuerza los componentes arquitectónicos, afirmados por un liderazgo transformador para estimular la innovación” (Loon 2019, p.18, traducción propia).

Con respecto a North y Kumta (2018) formularon que: “la Gestión del Conocimiento permite a individuos, equipos y organizaciones enteras, así como, redes, regiones y naciones crear, compartir y aplicar de forma colectiva y sistemática, el conocimiento para conseguir sus objetivos estratégicos y operacionales. La Gestión del Conocimiento, por un lado, contribuye a incrementar la eficiencia y efectividad de operaciones y por el otro lado cambiar la cualidad de competencia (innovación) instaurando una institución que aprende.” (North & Kumta, 2018, p.13, traducción propia). Además, tenemos la apreciación de Arpaci (2017) proponiéndonos que: “la integración de los servicios de computación en la nube para procesos de gestión de creación, de conocimiento, recuperación, almacenamiento, uso compartido y aplicación. La implementación de servicios de computación en la nube hacia el conocimiento.” (Arpaci 2017, p.2, traducción propia).

En el ámbito escolar, Acevedo et al. (2020) comprobaron que es útil de realizar un diagnóstico previo para contextualizar el panorama de la intervención y generar mapas de conocimiento orientados a sensibilizar sobre



los procedimientos institucionales como mecanismo de explicación y apropiación de conocimientos relevantes. Así también, Gutiérrez (2019) demostró que la GC se ve como una forma de liberar el efecto totalizador y unificador del conocimiento científico y tecnológico perdiéndose la tríada, compuesta de entendimiento, pensamiento crítico y sabiduría, que era la esencia de la actividad educativa hasta el surgimiento de la sociedad postindustrial. En ese sentido, Correa-Díaz et al. (2019) encontraron que la GC ayuda a resolver problemas educativos en la economía global actual, también se pueden obtener mejores codificaciones, planes de estudio y estructuras educativas gracias a aquella. Además, la GC ayuda a reducir costos, contar con nuevos servicios para los estudiantes y lograr estilos de enseñanza, así como implementar consultorías y aprendizajes personalizados. Sobre la ciencia de los archivos nos explican Dos Santos & Krawszuk (2020) para quienes de los datos se extrae información confiable a través de sus registros, con el fin de contribuir a la toma de decisiones, fomentar la innovación y desarrollar la ventaja competitiva.

Sobre innovación González & Álvarez (2019) encontraron que epistemológicamente, la GC es uno de los activos más valorados en la actualidad en las organizaciones, y a la innovación abierta como tendencia que depende de la experiencia de terceros para aprovechar el conocimiento. Emplear la revisión documental, a través de documentos y bases académicas, se concluye que la capacidad de innovación conduce al desarrollo de nuevos tipos de conocimiento. Sobre este punto tenemos a Ventas et al. (2019) quienes validaron modelos de referencia de gestión y compara con software ya ofrecido en el mercado, para proponer una Idea Sistema de gestión: IMS que proporciona una solución de gestión práctica y real que se puede utilizar de forma eficaz. Para superar algunas de las barreras para compartir ideas y



sugerencias, también se propone un sistema de puntuación, premios y recompensas a los empleados que decidan contribuir al apalancamiento de la innovación organizacional.

Por último, tenemos que señalar que la gestión del conocimiento es también es llamada Knowledge Management, el cual es un concepto aplicado a organizaciones refiriéndose a la creación y administración de un ambiente que fomente el conocimiento ya se ha generado compartido o aprendido todo en beneficio a la institución. De la misma manera, Masa'deh (2016) propone que “la estructura organizacional es factor preponderante para facilitar el flujo de conocimiento en organizaciones a través del uso de políticas organizacionales, procesos y sistemas de recompensas e incentivos que determinan cómo se accede al conocimiento y subsiguientemente fluye por toda la organización.” (Masa'deh 2016, p.5, traducción propia).

Dentro de la Gestión del Conocimiento tenemos lo citado por la autora Prieto (2003), la gestión del conocimiento está conformada por 4 categorías. De acuerdo a ello se definirán sobre los sistemas y tecnologías de la información, la vigilancia del entorno, planificación estratégica y sistema de medición y evaluación.

1.1.2. Sistemas y tecnologías de la Información

Los Sistemas y Tecnologías de la Información es explicitada por Ramírez (2009), que lo definió que son necesarias pero no deben ser el pilar fundamental sobre el que se sustenten los procesos de creación y transferencia de conocimiento. Implica el uso extensivo de tecnologías disponibles (bases de datos, sistemas de investigación avanzados, sistemas de comunicación sofisticados), e implica combinar información interna y externa de la empresa



y convertirla en conocimiento para la acción. Según ello, la tecnología deja acceder a ingente cuantía de información para incursionar a nivel político, económico, entretenimiento y causar el progreso de servicios.

1.1.3. Vigilancia del entorno

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

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

1.1.4. Planificación Estratégica

Los Procesos de Planificación Estratégicos, lo explicó Galindo (2018), quien definió sobre los procesos de planeación estratégica que se debe ejecutar a partir del marco sistémico de integración, quiere decir, que a los colaboradores y áreas institucionales deberían exigir coordinación y marchar en un solo rumbo de conocimiento sin rémoras de información. Es preciso



aprender encontrando el mejor provecho, reflexionando en las estructuras cotidianas tendientes a inmersión en proposiciones arriesgadas tendientes a adjudicarse cambios que de forma recíproca con las partes alcancen competencia y sobrevivir en la distracción amenazadora de los mercados presentes.

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

1.1.5. Sistema de medición y evaluación

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



Con estos índices se retroalimentan y corrigen errores para la continua mejora del grupo involucrado.

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

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

MATERIALS AND METHODS

Hemos de establecer primero nuestro tipo y diseño de investigación, para lo cual nuestro estudio se ha trazado desde un inicio como una investigación cualitativa. La investigación será de tipo básica con análisis de las



observaciones porque se desenvuelve el conocimiento a través de lo intangible, el trabajo intelectual con cierto grado tecnológico, para solucionar problemas del mundo real.

Sobre las Categorías, subcategorías y matriz de categorización podemos establecer que nuestra investigación está definida por la variable de la Gestión del Conocimiento que se basa en una serie de categorías y subcategorías. Las categorías que se establecen en nuestro presente estudio son: Vigilancia del Entorno, Sistemas y Tecnologías de Información, Procesos de Planificación Estratégicos y por último los Sistemas de Medición y Evaluación. Las subcategorías que se proponen en nuestro presente estudio son: Manejo de recursos, Información, Colaboración, Tecnologías, Inversión, Comunicación, Percepción, Compromiso, Reflexión, Estrategia, Desempeño, Calidad, Satisfacción, Presupuesto y Resultados.

Uno de los componentes más importantes en la metodología es el escenario de estudio. Nuestro escenario estará constituido por la UGEL N°16 de Lima Provincias ubicada en la Av. Ferrocarril N° 488, del distrito de Barranca de la provincia de Barranca en la Región Lima Provincias. Todos los trabajadores pertenecientes a las oficinas principales dependientes de la UGEL N°16 de nuestra unidad de análisis., forman parte de nuestro escenario. A partir de ello la presente investigación tendrá en la muestra un total de 4 servidores públicos sus representantes a los cuales pediremos entrevistar.



Dentro de este orden de ideas, las técnicas e instrumento de recolección de datos nos ayudaran a recabar la experiencia de los servidores públicos. Para nuestro estudio se aplicará la técnica de entrevista. El instrumento que se aplicará en valorar la Gestión del Conocimiento será la Guía de Entrevista basado en las dimensiones, categorías y subcategorías de nuestra variable. Desde la perspectiva más general, tenemos el procedimiento que nos permitirá alcanzar el análisis y la síntesis. Para el presente estudio en lo que respecta al análisis inferencial se aplicará el instrumento propuesto, que se emplea a nuestro tamaño muestral que es muy pequeño, aunamos a ello la aplicación del análisis discriminante. Emplearemos para ello en mayor medida la triangulación.

Por último, es conveniente acotar que debemos precisar nuestro método de análisis de información. Existe consistencia lógica porque estamos basando la investigación en Teoría de Conocimiento y en la Gestión del Conocimiento. Posee credibilidad porque empleamos las teorías de los científicos de los últimos años que tienen gran influencia en la comunidad científica. La auditabilidad es plausible ya que poseemos la relación bibliográfica de los teóricos con las categorías, subcategorías y dimensiones, complementado con la información que posee la DRELP en sus bases de datos.

En relación a nuestra problemática, los aspectos éticos son un pilar de la investigación. Nuestros criterios para la calidad ética están basados en la utilidad de la difusión de buenas experiencias en cuestión de Gestión del conocimiento (Beneficencia), aceptación de un liderazgo jerárquico (No maleficencia), creemos que las instituciones están en una mejora continua (Autonomía) e impartir una actitud de respeto y aprendizaje entre las partes (Justicia).



El procedimiento consiste en aplicar la entrevista a los servidores públicos recolectando la información que nos proporciona nuestra muestra de esta manera vamos a establecer el procesamiento de los datos mediante la triangulación para encontrar las coincidencias y divergencias de esta manera proponer después de los resultados la discusión de la investigación quedando todo listo para las conclusiones.

RESULTS

En las siguientes tablas se muestran la relación de las entrevistas establecidas a los miembros de la Ugel N°16 de Lima Provincias. La entrevista recoge información relevante, sobre la Gestión del Conocimiento en el cumplimiento de las políticas educativas de la UGEL N°16 de Lima Provincias determinada por el objetivo general Análisis de la Gestión del Conocimiento en la UGEL N°16 de Lima Provincias 2020, de acuerdo a la interrogante: ¿Considera usted relevante la Gestión del Conocimiento ante el Crecimiento Institucional de las UGEL de la UGEL N°16 de Lima Provincias? ¿Por qué?

Tabla 1

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

Entrevista	Respuesta
do	
Entrevista do (2020)	<i>En la sociedad de la información cuya propuesta de valor es la gestión del conocimiento. En las últimas décadas ha tenido un desarrollo exponencial, el conocimiento se multiplica más aceleradamente y se distribuye además estar a la mano de manera casi inmediata. En tal sentido la UGEL N° 16 deben capitalizar en su actuar este “saber” y el “saber hacer”. En tanto el conocimiento originado se pueda empaquetar, sistematizar, ser transferidas y</i>

socializadas con los actores para su aplicación y así iniciar otro ciclo en la evolución del conocimiento.

Entrevista *Si lo considero relevante, en la medida que esta pueda crearse a partir de*
do 2 *un análisis objetivo de la realidad, y difundirse de una manera sistemática*
(2020) *y eficiente con el fin de lograr un mejor desempeño en las diversas*
áreas de la organización. A efecto de que articule el trabajo orientado a la
consecución de los objetivos.

Entrevista *La gestión del conocimiento por supuesto que es un elemento de suma*
do 3 *importancia para el crecimiento de la UGEL N° 16 debido a que aporta*
(2020) *información y a través de un conocimiento constructivo permite el*
desarrollo institucional, permite que todos los actores se involucren y
aporten al desarrollo institucional.

Entrevista *Sí, porque la eficacia con que se transmite la información hace que las*
do 4 *actividades o tareas se realicen en el tiempo establecido. Para ello se debe*
(2020) *empoderar al personal.*

Nota: Elaboración del investigador

Ahora se muestran resultados respecto a la interrogante: *¿Considera usted oportunas las acciones de Vigilancia del Entorno frente al Crecimiento Institucional de la UGEL N°16 de Lima Provincias? ¿Por qué?*

Tabla 2

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

Entrevista Respuesta

do

Entrevista *Es importante medidas de control y evaluación permanente para el*
do 1 *crecimiento de toda organización. La UGEL N° 16 estamos sometidos a*
(2020) *una evaluación por desempeños, esto quiere decir que, continuamente*

tenemos que evaluar nuestros procesos, gestionar el conocimiento para mejorar esos procesos. Como ejemplo, es la evaluación de la gestión del director y jefes cada 2 años. Por lo tanto, la vigilancia externa e interna es permanente, pues ello contribuye gestionar el conocimiento, a aprender a aprender permanentemente en logro de los objetivos de la UGEL.

Entrevista do (2020) 2 *Las acciones de vigilancias del entorno siempre resultaron ser positivas si son oportunas. Veo en este aspecto que no se da una Vigilancia oportuna, que permitan que no se pierda de vista los objetivos institucionales y que permita hacer correcciones a algunos procesos que pudieran estar significando nudos críticos*

Entrevista do (2020) 3 *Toda acción de vigilancia siempre es oportuna ya que permite identificar información relevante de connotación innovativa para implementar nuevas líneas de desarrollo y crecimiento institucional. La vigilancia a nivel de UGEL no solo deben enfocarse en lo negativo, sino por el contrario enfocarse en identificar elementos potencializadores.*

Entrevista do (2020) 4 *No es oportuna la vigilancia y no permite el crecimiento de la institución porque los actores no tienen claro sus responsabilidades, como por ejemplo los concejos participativo local no están implementados en todas las UGEL y DREL P.*

Nota: Elaboración del investigador

A continuación, se muestran resultados respecto a la interrogante: ¿Considera usted oportunas las acciones de los Sistemas y Tecnologías de la Información frente al Crecimiento Institucional de la UGEL N°16 de Lima Provincias?
¿Por qué?

Tabla 3

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

Entrevistad Respuesta

o

Entrevista do 1 (2020) *Las Tecnologías de la Información se desarrollan vertiginosamente, las organizaciones se van adaptando paulatinamente. El gobierno estableció una política de gobierno electrónico y cierre de brecha digital (2013), que incluye a las organizaciones públicas como la UGEL. Ya en los últimos años se aprecia la utilización de muchos sistemas de información en distintas áreas de las UGEL, Esto conlleva al mejor tratamiento de la información por lo tanto a gestionar el conocimiento y socializarlo.*

Entrevista do 2 (2020) *Si los considero oportunos, permite agilizar la toma de decisiones, determinar con rapidez las necesidades y oportunidades. A fin de poder hacer el uso eficiente de los recursos materiales y económicos.*

Entrevista do 3 (2020) *En estos tiempos globales los sistemas y tecnologías de la información son muy importantes, si no hacemos uso de ellas significa que nos hemos quedado muchas décadas atrás, lo cual se constituye en una desventaja para el crecimiento institucional. Vemos cómo esto ha quedado demostrado en la nueva normalidad que nos tocó vivir (coronavirus), el que no se adapta, pierde. Pero en realidad no deberíamos hablar de una adaptación porque las TIC son sistemas de muchas décadas atrás a las cuales no se les estuvo dando la importancia debida y hoy en día nos pasó la factura. Lo valioso es que el Gobierno central a través del MINEDU está poniendo todo su esfuerzo para tratar de alguna manera cerrar esta brecha.*

Entrevista do 4 (2020) *No porque no se cuenta con los equipos tecnológicos de acuerdo a la necesidad de servicio sumando a ello el servicio de internet limitado en las provincias.*

Nota: Elaboración del investigador

Posteriormente, se muestran resultados respecto a la interrogante: ¿Considera usted adecuada la Planificación Estratégica frente al Crecimiento Institucional de la UGEL N°16 de Lima Provincias? ¿Por qué?

Tabla 4

Tabla 4

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

Entrevistad	Respuesta
o	
Entrevista do (2020)	1 <i>De hecho, en los últimos años se ha fortalecido la gestión desarrollando una planificación estratégica. Ya que se parte por identificar las necesidades y problemas de los actores, se planean los resultados deseados, los objetivos estratégicos, indicadores de producto o resultado, los medios o fuentes y el plazo respectivo. Esto conlleva la identificación de brechas y las buenas prácticas en los procesos a la vez de socializarlos con los actores educativos, iniciando nuevamente el ciclo.</i>
Entrevista do (2020)	2 <i>La acción de planificación siempre es deseable en toda organización y hasta en el plano personal. Porque nos permite conocer la realidad donde queremos generar una mejora continua, prever las actividades y programas, así como los recursos humanos, económicos y materiales que se necesitan. Y además se plantea el monitoreo y evaluación desde un inicio.</i>
Entrevista do (2020)	3 <i>Entendiendo que la planificación estratégica bien formulada permitiría mejorar la calidad de servicio en todas las áreas de la UGEL N° 16 de la DRELP, considero que ésta no es la más adecuada ya que los directivos y docentes somos testigos de los cruces de reuniones entre áreas y directivos de I.E., así mismo la información que se solicita muchas veces se duplica o triplica</i>

ya que existe información que ya está sistematizada en plataformas que ellos manejan pero igual las siguen solicitando notándose demasiada descoordinación, la planificación estratégica no aporta al desarrollo institucional, cada área es individualista, no se nota una visión estratégica que conlleve al logro de objetivos institucionales.

Entrevista 4 No porque no considera a la gestión del conocimiento que destaca el uso de do las tecnologías de la información que debe analizar la información y los (2020) procesos de conversión de conocimientos más adecuados para cada una de las principales estrategias de gestión del conocimiento en la UGEL N° 16 el cual no se da.

Nota: Elaboración del investigador

Finalmente se muestran resultados respecto a la interrogante: *¿Considera usted que se debe mejorar los Sistemas de Evaluación y Medición frente al Crecimiento Institucional de la UGEL N°16 de Lima Provincias? ¿Por qué?*

Tabla 5

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

Entrevistad	Respuesta
-------------	-----------

o

Entrevista do (2020)	1 <i>En efecto, todo sistema de evaluación está en constante cambio y aprendizaje, hay aspectos perfectibles, ya que en algunos momentos la evaluación es muy fría basado a cifras fácticas, como en las empresas, pero como se trata de gestionar personas, como son los actores educativos en diferentes contextos, se debe flexibilizar en las evaluaciones o mediciones. Por lo tanto, el seguimiento y la medición debe ser permanente estableciendo</i>
----------------------	---

hitos, pero con cierta flexibilidad, esto contribuye al fortalecimiento de la gestión en la UGEL N° 16.

Entrevista 2 *Todo acto humano siempre es factible de mejora. El tema es que aspectos, que dimensiones, que desempeños es que debo de priorizar en los sistemas de evaluación y medición. Más de las veces viene direccionado desde el nivel más alto del ejecutivo y su construcción no es compartida con los actores involucrados.*

Entrevista 3 *Pienso que sería importante considerar este aspecto, tal vez ello conlleve a la reflexión y mejora de su gestión del conocimiento en la UGEL N° 16.*

Entrevista 4 *Considero que si se mejora el sistema de evaluación y medición se podría garantizar un servicio oportuno y de calidad, con usuarios satisfechos y sobretodo se lograría la atención eficiente a las instituciones educativas y por ende el logro de los aprendizajes de los estudiantes.*

Nota: Elaboración del investigador

DISCUSSION

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

En relación al objetivo general sobre describir de qué manera la gestión del conocimiento favorece el crecimiento institucional de la UGEL N° 16 y respecto al análisis de los resultados en las entrevistas, se puede apreciar que los entrevistados consideran de suma importancia la gestión del conocimiento en las UGEL de Lima Provincias y que favorece el crecimiento institucional,

sin embargo, las acciones que se ejecutan es deficiente, partiendo por los escasos recursos humanos, económicos y logísticos e infraestructura para hacer gestión del conocimiento a un nivel de alta complejidad, sumado a ello no existe una adecuada articulación principalmente entre la DRELPE, las UGEL y las I.E.

Considerando que Lima Provincias tiene una población de cerca de 963 mil habitantes y Barranca con 18,317 habitantes, el personal administrativo que concentra la DRELPE y en particular las UGEL, son insuficientes para una adecuada labor por lo cual la gestión del conocimiento pueda contribuir, por otro lado, a pesar que se realizan las reuniones, se da por cumplimiento a la ley siendo más por formalidad que de planificación, acción y ejecución de la misma que no es aprovechada para acumular conocimiento hacia un masivo incremento del capital intelectual. Por otro lado, la llegada de venezolanos principalmente ha permitido aumentar la población en el Perú y en particular la cobertura estudiantil en el cual se pueden plantear alternativas de solución con una gestión del conocimiento tanto para los padres como para la institución y debido a la pandemia también tenemos que 200 mil estudiantes han migrado de las instituciones educativas privadas a las públicas incrementando aún más el servicio a nivel estudiantil.

A modo de discusión, estas afirmaciones son acordes con García (2018), al encontrar que la gestión del conocimiento mejora la gestión de instituciones públicas. Podemos afirmar que la acción de la UGEL 16 frente a la gestión del conocimiento es relevante dado que al poner el interés necesario para lograr los objetivos de forma efectiva llevándolo a un plano de formalidad y ejecución de acciones reales en materia de creación de conocimiento, siendo un factor importante el compromiso de los servidores públicos quienes



deberían ser los articuladores entre las UGEL que deseen participar en la mejora institucional realizando así un trabajo interinstitucional, esta sería una muy importante tarea pendiente de la UGEL N° 16, así mismo recae también la responsabilidad a la gerencia de los directores de las UGEL.

En este sentido, Hurtado (2017) indica que es obligatorio sistematizar, formar y reorganizar el capital intelectual que cobra vida a partir de los servidores públicos. Por tanto, el proceso en el que gestiona y utiliza el flujo de información de la institución es considerado importante, como lo señala North y Kumta (2018) quienes sostuvieron que la gestión del conocimiento permite a individuos, equipos y organizaciones enteras, así como, redes, regiones y naciones crear, compartir y aplicar de forma colectiva y sistemática, el conocimiento para conseguir sus objetivos estratégicos y operacionales. Así, Acevedo et al. (2020) vieron útil hacer un diagnóstico anterior para contextualizar el panorama de la intervención y crear mapas de conocimiento para dar a conocer los procedimientos institucionales como mecanismo para explicar y adquirir conocimientos relevantes. Este sistema da nuevas herramientas para el aprendizaje institucional, al recoger, almacenar, transformar y combinar datos que pueden convertirse en un conocimiento asequible.

Además, con García, Motta y Ariza (2019) se determinó que se pueden crear modelos predictivos para establecer la aproximación de un modelo a la gestión del conocimiento en educación virtual, lo que permite conocer el comportamiento futuro de los estudiantes que accedan virtualmente a determinados estudios. La gestión del conocimiento ayuda a resolver problemas educativos de la economía global actual, gracias a los cuales también se pueden conseguir mejores codificaciones, planes de estudios y



estructuras educativas. Además, ayuda a reducir los costos, proporcionar nuevos servicios a los estudiantes y lograr estilos de enseñanza adecuados, así como implementar asesoramiento y aprendizaje personalizado. Debemos compartir ideas y sugerencias, también se propone un sistema de puntuación, premios y recompensas a los empleados que decidan contribuir al apalancamiento de la innovación organizacional lo cual motivaría aún más a la implementación de una mejor gestión del conocimiento.

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

La UGEL N° 16 políticamente está dividido en varios distritos de los cuales tenemos instituciones educativas urbanas y rurales y por su extensión territorial no se puede atender de manera eficiente y oportunamente, además el conocimiento de las responsabilidades por parte de los servidores públicos es deficiente sumado a esto la falta de capacitación al personal y no tener al funcionario idóneo que reúna los requisitos y conocimientos para conjuntamente liderar la gestión del conocimiento, llevando esta situación a



realizar acciones como correcciones a algunos procesos que pudieran estar significando nudos críticos. El trabajo descoordinado y la falta de compromiso en materia de gestión del conocimiento pueden revertirse con la vigilancia externa e interna permanente, ya que ello contribuye, a aprender a aprender permanentemente en el logro de las metas de la UGEL.

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

A modo de discusión, en los estudios de Osorno (2015), su objetivo fue examinar el área organizativa y demostró que la gerencia institucional debe crear un patrón de gestión del conocimiento encaminado a manipular datos. Esto permitirá motivar e incentivar la participación de todos, en ese sentido,



la vigilancia del entorno cobra un papel importante, cuidando de la seguridad de dichos datos y buscar que sea innovador para una mayor utilidad. Tal como lo afirma Guevara (2017), quien sostuvo que la vigilancia gravita en la observación externa llegando a determinar el futuro de las empresas en ámbitos ambientales, culturales, sociales y legales que se agrupan en el contexto de la competencia. Por tanto, la vigilancia es esencial para la eficiencia, para controlar la información institucional con el conocimiento que se producen con recursos humanos, con el fin de establecer una gestión del conocimiento que sea compatible con el desarrollo y que atribuya en el aprendizaje institucional, que tiene como objetivo la participación de todos. Mientras que los entrevistados le dan un fin orientado a la mejora de los servicios y hacia la innovación debido a la utilidad que brinda.



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

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



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

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



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



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



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

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



A modo de discusión, según Pérez (2016), se puede concretar un patrón de evaluación de componentes estratégicos, de infraestructura y culturales con lo que se puede conocer componentes, factores, asociados y beneficios percibidos sobre la gestión del conocimiento y pudo potencializar el triunfo de las iniciativas sobre esta. Por lo tanto, la evaluación es necesario emplearla en la UGEL para potencializar la gestión del conocimiento teniendo en cuenta varios factores. El sistema de evaluación más eficaz es ser permanente ya que los cambios se van dando en cada momento y la mejora se da de acuerdo a los aciertos y equivocaciones que se dan en el transcurso, la evaluación está en constante cambio y aprendizaje, por la misma naturaleza humana que permite reforzar aspectos perfectibles. En este sentido, Lucas et al. (2020) encontraron en la evaluación un buen nivel de competencia en las etapas iniciales de gestión de la información y gestión de la tecnología, un medio para convertir la información en conocimiento y la falta de un procesamiento correcto de la gestión del conocimiento al máximo nivel. La satisfacción es moderada en las habilidades requeridas y alta en las competencias clave, incluso sin adquirirlas por completo. La evaluación como lo plantea Escorza (2018) es una faceta muy relevante de la investigación, con un gran potencial para fortalecer y mejorar diversos aspectos de la calidad.



Teniendo en cuenta las características de nuestro país y la situación que se está viviendo el presente año en el que se desarrolla el estudio, se podría realizar una reformulación de la evaluación en el sentido de que debe ser evaluada bajo ciertos indicadores la gestión del conocimiento. No obstante se reestructuraría la evaluación en el sentido de que tanto lo que se evalúa, la forma en que se avalúa, el momento en que se evalúa, los recursos con los que se evalúa, el fin por el cual se evalúa, son afectados por la realidad en el que se evalúa, siendo necesario adaptar la evaluación de todos los aspectos, al contexto en general en el cual nos desenvolvemos en el que es innegable que se ve afectada también la gestión del conocimiento en todas las instituciones del sector educación, en especial, la UGEL N° 16. Lamentablemente este año fue muy difícil y atípico por la pandemia que se vive en la actualidad solo se atiende de manera virtual con una variedad de protocolos, con ciertas limitaciones que no se pudieron prever en diferentes ámbitos en todo el país por lo cual la evaluación de la percepción de los usuarios de los servicios también se vería afectada.



CONCLUSIONS

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

Primero

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



Segundo

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

Tercero

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



Cuarto

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

Quinto

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



Sexto

Los sistemas de evaluación son impuestos por el MINEDU, sin tener en cuenta el contexto en que se vive en el cual el servicio en general que se brinda se percibe limitado porque los usuarios al parecer perciben que no pueden realizar todas las gestiones o que pierden su tiempo en determinadas gestiones como por ejemplo, en buscar fedatear documentos yendo personalmente en vez de hacerlo online, cumpliéndose así la teoría que fundamenta la existencia de la gestión del conocimiento.

REFERENCES

Acevedo, Y., Aristizábal, C. A., Valencia, A., & Bran, L. (2020). Formulation of knowledge management models applied to the context of higher education institutions. [Formulación de modelos de gestión del conocimiento aplicados al contexto de instituciones de educación superior]. *Información tecnológica*, 103-112. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100103>.

Álvarez-López, G., & Matarranz, M. (2020). Quality and evaluation as global educational political trends: Comparative study of national evaluation agencies in compulsory education in europe. *Revista Complutense De Educacion*, 31(1), 85-95. <https://doi:10.5209/rced.61865>.

Aramuni, J. P., Maia, L. C., & De Muylder, C. F. (s.f.). Agil philosophy applied to the management of knowledge: A systematic literature mapping. *Ciencia Da Informacao*, 48(1), 203-217. <https://n9.cl/v000>.

Araya-Guzmán, S., Jiménez, C. S., Toledo, E. E., Ramírez-Correa, P., & Alfaro-Pérez, J. (2019). Exploring the relationship between knowledge management and organizational performance in educational organizations.



Iberian Conference on Information Systems and Technologies, 2019-June
<https://doi:10.23919/CISTI.2019.8760781>.

Arceo, G. (2009). *El impacto de la gestión del conocimiento y las tecnologías de información en la innovación: Un estudio de las PYME del sector agroalimentario de Cataluña*. Cataluña - España: Universitat Politècnica de Catalunya.

Arpaci, I. (2017). Antecedents and consequences of cloud computing adoption in education to achieve knowledge management. *Computers in Human Behavior*, 70, 382-390. <https://doi:10.1016/j.chb.2017.01.024>.

Arroyo, G. C., & Barbera, C. G. (2016). The performance teacher evaluation model in mexican educational reform. *Education Policy Analysis Archives [Análisis del Modelo de Evaluación del Desempeño Docente en el Marco de la Reforma Educativa Mexicana]*, 24 <https://doi:10.14507/epaa.24.2242>.

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria. <http://ebookcentral.proquest.com>.

Baldomero, M., Vázquez, E., & Belando, M. (2018). Diseño de un modelo de evaluación de la calidad de los cursos MOOC mediante Lógica difusa. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(4), 73-85. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.4.1663>.

Bertomeo, E. L., & González, Á. L. (2018). External evaluation tests as focal points of educational policy and its location in Spain. [Las pruebas de evaluación externa como ejes de la política educativa y su localización en España]. *HSE Social and Education History*, 7(3), 232-255. <https://doi:10.17583/HSE.2018.2836>.



Carrasco, F. J., & Porta, C. (2013). Principios básicos de la Gestión del Conocimiento y su aplicación a la empresa industrial en sus actividades tácticas de mantenimiento y explotación operativa: Un estudio cualitativo. *Intangible Capital*, 9(1): 91-125. <http://dx.doi.org/10.3926/ic.341>.

Cerda, P. T. (2019). Educational evaluation of students with disabilities at university: Challenges and proposals. [La evaluación educativa en estudiantes en situación de discapacidad en la universidad: Desafíos y propuestas]. *Estudios Pedagógicos*, 45(2), 169-178. <https://doi:10.4067/S0718-07052019000200169>.

Correa, F., Ziviani, F., Ribeiro, J. S., & Tadeu, H. F. (2019). The holistic knowledge management: Adherence analysis of the nonaka and takeuchi (1997) model. [A gestão do conhecimento holística: Análise de aderência do modelo de Nonaka e Takeuchi (1997)]. *Ciencia Da Informacao*, 48(1), 144-158. Retrieved from www.scopus.com.

Correa-Díaz, A. M., Benjumea-Arias, M., & Valencia-Arias, A. (2019). Knowledge management: An alternative to solve educational problems. [La gestión del conocimiento: Una alternativa para la solución de problemas educacionales]. *Revista Electronica Educare*, 23(2), 1-27. <https://doi:10.15359/ree.23-2.1>.

Del Pozo, M. Á., & De la Calle, M. H. (2018). Formative language assessment for bilingual science teachers: A case study. [Evaluación formativa de la lengua de los profesores de science: Un estudio de caso]. *Estudios Pedagógicos*, 44(2), 279-296. <https://doi:10.4067/S0718-07052018000200279>.

Dos Santos, H. M., & Krawszuk, G. L. (2020). Organizational knowledge management: Archival processing for reuse of administrative information.



[Gestión del conocimiento organizacional: Tratamiento archivístico para la reutilización de información administrativa]. *Investigacion Bibliotecologica*, 34(83), 103-127. <https://doi:10.22201/iibi.24488321xe.2020.83.58146>.

Elizondo, J., & Fonseca, A. (s.f.). La Evaluación Formativa en el Proceso Enseñanza-aprendizaje en Estudiantes de Actividad Deportiva de la Universidad de Costa Rica. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 44(2), 297-310. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052018000200297>.

Escorza, T. E. (2018). Evaluación del Profesorado como camino directo hacia la mejora de la Calidad Educativa. *Revista De Investigación Educativa*, 37(1), 15-37. <https://doi.org/10.6018/rie.37.1.342521>.

Fraile, A., Aparicio, J. L., Asún, S., & Romero, R. (2018). The formative evaluation of generic competences in the training of physical education teachers. [La evaluación formativa de las competencias genéricas en la formación del profesorado de educación física]. *Estudios Pedagógicos*, 44(2), 39-53. <http://doi:10.4067/S0718-07052018000200039>.

Galán, M. (2016). *Guía Metodológica. 2016. Guía metodológica para diseños de investigación*. Obtenido de Metodología de la investigación: <http://manuelgalan.blogspot.com/p/guia-metodologica-para-investigacion.html>

Galindo, R. (2018). *Propuesta de un Modelo de Gestión del Conocimiento para el Fortalecimiento de las Competencias Laborales de los trabajadores de una Organización Educativa en Mosquera*. Colombia: Universidad Externado de Colombia.

Gallardo , F., López, V. M., & Carter, B. (2018). *Efectos de la Aplicación de un Sistema de Evaluación Formativa en la Autopercepción de Competencias Adquiridas en Formación Inicial del Profesorado*. *Estudios pedagógicos*



(Valdivia): 44(2), 55-77. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052018000200055>.

García, G. (2018). *Rol de la Gestión del Conocimiento en el proceso de modernismo de la gestión pública (2011-2016)*. Lima, Perú: PUCP. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Garcia, V. H., Aullon, A. V., & Ariza, M. D. (2019). Predictive models of knowledge management in virtual education. *Education and Technology*, 2019-July <http://doi:10.18687/LACCEI2019.1.1.444>.

Gómez , S. E., Kanashiro, A. R., & Reynaga, H. (2017). *Gestión del Conocimiento en las Ugel de Lima Metropolitana*. Lima, Perú: Universidad del Pacifico.

González, J. J., & Álvarez, L. (2019). *Knowledge management and open innovation: Towards the formation of a theoretical relational model. [Gestión de conocimiento e innovación abierta: Hacia la conformación de un modelo teórico relacional]*. *Revista Venezolana De Gerencia*: 24(88) <https://n9.cl/jhr4n>.

Grützner, G. J. (2019). *Gestión de Conocimiento y el aprendizaje organizacional en una compañía pequeña e internacional colombiana: caso de estudio en el rubro educativo*. Bogotá - Colombia: Universidad del Rosario.

Guevara, C. H. (2017). *Evaluación de las Metodologías de Vigilancia Tecnológica Aplicadas por Expertos Nacionales en el Perú*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Gutierrez , G. (2019). Knowledge management in education in response to dominant thinking trends in school. [Gestión del conocimiento en educación



en respuesta a las tendencias del pensamiento dominantes en la escuela].
Revista Complutense De Educacion, 30(1), 245-259.
<http://doi:10.5209/RCED.57166>.

Hernández, A. A., Ramos, M. P., Placencia, B. M., Indacochea , B., Quimis, A. J., & Moreno, L. A. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Cuba: Editorial Área de Innovación y Desarrollo.
<http://dx.doi.org/10.17993/CcyLl.2018.15>.

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

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

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

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

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

Lucas, E. F., García, M. S., & Cantón, I. (2020). Evaluation of knowledge management and satisfaction in future teachers. [Evaluación de la Gestión del



Conocimiento y la Satisfacción en Futuros Maestros]. *Aula Abierta*, 49(1), 75-82. <http://doi:10.17811/RIFIE.49.1.2020.45-54>.

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

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

Masa'deh, R. (2016). The Role of Knowledge Management Infrastructure in Enhancing Job Satisfaction at Aqaba Five Star Hotels in Jordan. *Network and Communications*, 219-240 <https://doi:10.4236/cn.2016.84021>.

North, K., & Kumta, G. (2018). *The Knowledge Management: The Value Creation Through Organizational Learning*. New York. EE.UU.: Editorial Springer.

Ojeda, M. E., Talavera, R., & Berrelleza, M. (2016). *La Gestión del Conocimiento: Paradigma Cognitivo y Patrón Informativo de Entornos Globalizados y Multidisciplinarios*. Tijuana. B. C., México: Ediciones Ilcsa.

Osorno, A. (2015). *estión del conocimiento innovador para desarrollo empresarial*. Colombia: Fundación Universitaria: Luis Amigó.

Pascual, L. (2018). Self-assessment as a learning instrument in a flipped university course. [La autocalificación como instrumento de aprendizaje en una asignatura universitaria inversa]. *Estudios Pedagógicos*, 44(2), 79-91. doi:10.4067/S0718-07052018000200079.



Passone, E., & Araújo, K. H. (2020). Educational evaluation device of Ceará: The (in)visibility of students with disabilities. [Dispositivo de evaluación educativa de Ceará: La (in) visibilidad de estudiantes discapacitados]. *Cadernos de Pesquisa*, 50(175), 136-160. doi:10.1590/198053146824.

Pee, L. G., & Kankanhall, A. (2016). Interacciones entre factores que influyen en la gestión del conocimiento en organizaciones del sector público: una visión basada en recursos. *Government Information Quarterly*, 188-199. Singapur. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.06.002>.

Pérez, H. (2016). *Gestión y Medición del Conocimiento en Organizaciones Públicas (Tesis para obtener el grado de Maestría en Administración)*. Guanajuato: Universidad de Guanajuato.

Prieto, I. M. (2003). *Una valorización de la gestión del conocimiento para el desarrollo de la capacidad de aprendizaje en las organizaciones: propuesta de un modelo integrador*. Valladolid, España: Universidad de Valladolid.

Ramírez, F. J. (2009). *Diseño de un modelo de Gestión del Conocimiento para una organización sin fines de lucro*. Santiago: Universidad de Chile.

Remolina-Caviedes, J. F. (2020). Educational evaluation and codetermination of school production. [Evaluación educativa y codeterminaciones de la producción escolar]. *Ensaio*, 28(106), 135-155. doi:10.1590/S0104-40362019002701629.

Reyes, N., & Boente, A. (2019). La metodología de la Investigación. *Fundamentos*, https://www.academia.edu/40436132/METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_2019.



Rodríguez-Montoya, C., & Zerpa, C. E. (2019). Knowledge management in graduate programs: A prescriptive model. [Gestión del Conocimiento en Programas de Postgrado: Un Modelo Prescriptivo]. *Pixel-Bit, Revista de Medios y Educación*, (55), 179-209. doi:10.12795/pixelbit.2019.i55.10.

Rossetti, A., & Morales, A. (2007). The role of information technology in knowledge management. [O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento]. *Ciencia Da Informacao*, 36(1), 124-135. doi:10.1590/s0100-19652007000100009.

Ruze, A., Amuti, S., Lipan, N., & Liu, F. (2020). A new holistic assessment system and its impacts on student performance in regional anatomy. [Un nuevo sistema de evaluación holística y sus impactos en el rendimiento de los estudiantes en anatomía regional]. *International Journal of Morphology*, 38(4), 863-868. doi:10.4067/S0717-95022020000400863.

Saiz -Linares, Á., & Susinos-Rada, T. (2018). Feedback and formative evaluation in a teachers reflexive practicum. [Los Procesos de Retroalimentación y la Evaluación Formativa en un Practicum Reflexivo de Maestros]. *Meta: Avaliacao*, 10(30), 533-554. doi:10.22347/2175-2753v10i30.1605.

Sales, V., Tavares, M. A., Carvalho, R. V., & Ziviani, F. (2019). Idea management as part of knowledge management: Catalysing innovation in organizations. [La gestión de ideas como parte de la gestión del conocimiento: Catalizand la innovación en las organizaciones]. *Ciencia Da Informacao*, 48(1), 41-60. Recuperado de www.scopus.com.

Sanz, M. (2017). *Convergencia de la Gestión del Conocimiento y el eLearning en el Portfolio Profesional*. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid.



Tarí, J. J., & García, M. (2009). Dimensions for knowledge management and quality management: A literature review. [Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: Una revisión de la literatura]. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 15(3), 135-148. doi:10.1016/S1135-2523(12)60105-1.

Tello, M. A. (2019). *Remodelación del sistema de evaluación del desempeño policial, realizado a los Oficiales de Armas de la Policía Nacional del Perú*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Vara, A. A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima: Universidad de San Martín de Porres. <http://www.aristidesvara.net>.

Vega, S. A. (2018). *La gestión del conocimiento y su relación con el crecimiento empresarial de las Mipymes exportadoras del sector calzado de la ciudad de Trujillo, año 2017*. Trujillo, Perú.: Universidad César Vallejo.

Vilarino, L. (2015). *Gestión de Conocimiento en el Diseño e Implementación de Modelos de Capacidades en Ciencias de la Empresa en escenario E.E.E.S.* España: Universidad Católica San Antonio.

Zacarias, I. G. (2018). Educational assessment policies in latin america. [Las políticas de evaluación educativa en América Latina]. *Revista Fuentes*, 20(2), 29-35. <http://doi:10.12795/revistafuentes.2018.v20.i2.02>.

