



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



TESIS

**LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU INFLUENCIA
EN EL DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO DE LAS
MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA REGIÓN PUNO, PERIODOS 2021
- 2022**

PRESENTADA POR:

LUIS ALBERTO MACHACA CACERES

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

CON MENCIÓN EN: GESTIÓN PÚBLICA

PUNO, PERÚ

2023

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DEL CO
NOCIMIENTO Y SU INFLUENCIA EN EL D
ESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO DE
LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES D
E LA REGIÓN PUNO, PERIODO 2021 - 202
2**

AUTOR

Luis Alberto Machaca Caceres

RECuento DE PALABRAS

22054 Words

RECuento DE CARACTERES

127360 Characters

RECuento DE PÁGINAS

99 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

816.2KB

FECHA DE ENTREGA

Jun 4, 2024 2:32 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 4, 2024 2:34 PM GMT-5

● **19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

Universidad
Nacional
del Altiplano 

Firmado digitalmente por YUPANQUI
AZA Luis Angel FAU 20145496170
hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06.06.2024 09:30:13 -05:00

VB CIEPG



Firmado digitalmente por LUQUE
COYLA Ruben Jared FAU
20145496170 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 06.06.2024 17:21:00 -05:00

Resumen



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

TESIS

**LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU INFLUENCIA
EN EL DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO DE LAS
MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA REGIÓN PUNO, PERIODOS 2021
- 2022**



PRESENTADA POR:

LUIS ALBERTO MACHACA CACERES

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN

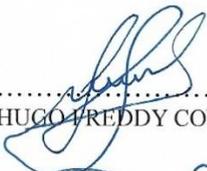
CON MENCIÓN EN: GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

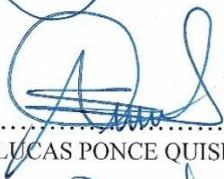
PRESIDENTE


.....
D.Sc. HERMÓGENES MENDOZA ANCCO

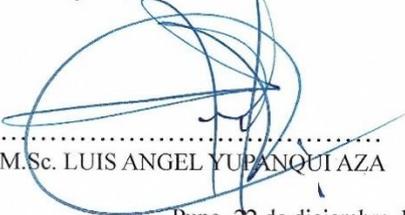
PRIMER MIEMBRO


.....
D.Sc. HUGO FREDDY CONDORI MANZANO

SEGUNDO MIEMBRO


.....
M.Sc. LUCAS PONCE QUISPE

ASESOR DE TESIS


.....
M.Sc. LUIS ANGEL YUPANQUI AZA

Puno, 22 de diciembre de 2023

ÁREA: Gestión pública

TEMA: Los procesos de la gestión del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las municipalidades distritales de la región Puno, periodos 2021 - 2022

LÍNEA: Gestión y responsabilidad social



DEDICATORIA

A mi querida madre, Justina Cáceres Surco, con todo el cariño, por su amor, perseverancia, apoyo constante y comprensión en todas las etapas de mi vida, sin ella no hubiese podido conseguir mis logros y superar cada adversidad.

A mi tesoro adorado, mi hijo, Ángel Fernando Machaca Pavio, por ser mi inspiración para cada paso que doy y me motiva a seguir luchando por mis sueños.

A mis hermanos Jhon Vladimir, Seleny y mi sobrina Mahal, por creer en mí, por su amor y apoyo incondicional.

Luis Alberto Machaca Cáceres



AGRADECIMIENTOS

A Dios, por permitirme vivir, darme salud, sabiduría y paciencia para realizar mis proyectos y metas con éxito y estar siempre presente en cada uno mis pasos.

A la Universidad Nacional del Altiplano, por ser mi alma mater y la institución donde tuve la oportunidad de estudiar la Maestría en Contabilidad y Administración.

Mi gratitud a la plana docente, quienes me impartieron sus conocimientos, guiándome durante mis años de estudios de Posgrado.

Mi agradecimiento a mi Asesor M. Sc. Luis Angel Yupanqui Aza, por su orientación, motivación, apoyo y acompañamiento durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A los miembros del jurado: D. Sc. Hermógenes Mendoza Ancco, D. Sc. Hugo Freddy Condori Manzano y M. Sc. Lucas Ponce Quispe, quienes, con sus sabios consejos, orientación, aportes, y acertadas críticas, permitieron la culminación de mi trabajo de investigación.

Luis Alberto Machaca Caceres



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE TABLAS	v
ÍNDICE FIGURAS	vii
ÍNDICE ANEXOS	viii
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1	Marco teórico	5
1.1.1	Conocimiento	5
1.1.2	Gestión del conocimiento.	6
1.1.3	Modelo de gestión del conocimiento de Davenport y Prusak	8
1.1.4	Medición del conocimiento	11
1.1.5	Modelos de Gestión de Capital Intelectual	12
1.1.6	Capital Humano	17
1.1.7	Gestión del capital humano	19
1.1.8	Desarrollo del capital humano	19
1.1.9	Gestión del rendimiento	21
1.1.10	Gestión del talento	21
1.2	Antecedentes	22
1.2.1	Internacionales	22
1.2.2	Nacionales	24
1.2.3	Locales	28

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1	Identificación del problema	29
2.2	Enunciado del problema	30
2.2.1	Enunciado general	30



2.2.2	Enunciados específicos	30
2.3	Justificación	30
2.3.1	Justificación teórica	30
2.3.2	Justificación práctica	31
2.3.3	Justificación metodológica	31
2.3.4	Justificación social	31
2.4	Objetivos	31
2.4.1	Objetivo general	31
2.4.2	Objetivos específicos	31
2.5	Hipótesis	32
2.5.1	Hipótesis general	32
2.5.2	Hipótesis específicas	32

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1	Lugar de estudio	33
2.2	Población	33
2.3	Muestra	34
2.4	Método de investigación	35
2.5	Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	36
2.5.1	Diseño de muestreo:	36
2.5.2	Descripción detallada del uso de materiales, equipos, insumos, entre otros	36
2.5.3	Coefficiente de correlación de Pearson	36
2.5.4	Instrumento	38
2.5.5	Nivel de medición y codificación	38
2.5.6	Descripción de variables a ser analizados en el objetivo específico	39

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	Resultados	40
4.2	Discusión	73
	CONCLUSIONES	75
	RECOMENDACIONES	76
	BIBLIOGRAFÍA	77
	ANEXOS	82

ÍNDICE TABLAS

	Pág.
1. Municipalidades a trabajar	34
2. Interpretación del coeficiente de correlación de Pearson	37
3. Escala Likert de nivel 1 al 5	38
4. Operacionalización de Variables	39
5. Información no registrada en documentos impresos o computadoras	41
6. La observación, imitación y otros como parte de adquisición de conocimientos	42
7. Dinámicas como lluvia de ideas, otras estrategias para compartir conocimientos	43
8. Cursos de capacitación para comunicar aspectos relevantes para el desarrollo del personal	45
9. Fomento del diálogo de conocimientos, para ser internalizados y aplicados en sus labores diarias	46
10. Reconocimiento de necesidades de información y conocimiento que tiene el personal	47
11. Reconocimiento de demandas y necesidades para mejorar el desempeño laboral	49
12. contratación del personal sin verificación de información de personal	50
13. Almacén de datos alberga información administrativa completa y actualizada	51
14. Requerimiento a trabajadores de memoria anual sobre trabajo realizado	53
15. Demandas a personal clave a elaborar documentos relevantes	54
16. Trabajadores de mayor nivel realizan investigaciones según su especialidad en beneficio de la entidad	55
17. Se incorporan las mejores prácticas y avances de áreas de la organización	56
18. Políticas y objetivos de la municipalidad, son comunicados a los trabajadores	58
19. Realización de reuniones de interaprendizaje para compartir experiencias y métodos de trabajo	59
20. Transferencia de información a través de documentos escritos	60
21. El correo electrónico para intercambiar información y conocimientos relacionados al trabajo	61
22. Acceso a internet, para acceder a la información cuando así lo requieran	63
23. Sistema para acceso de información desde diversas ubicaciones de forma simultánea	64



24.	En rotación del personal, las autoridades supervisan que la información entregada sea transferida de manera ordenada	65
25.	Personal que ocupaba el cargo proporciona el conocimiento operativo necesario	66
26.	Correlaciones entre las variables HE1	68
27.	Correlaciones entre las variables HE2	69
28.	Correlaciones entre las variables HE3	71



ÍNDICE FIGURAS

	Pág.
1. La información, el conocimiento y el aprendizaje	12
2. Balanced Business Scorecard	14
3. Causalidad entre los elementos del capital intelectual	16
4. Modelo de Canadian Imperial Bank	16
5. Modelo Dow Chemical	17
6. La inversión total del capital humano	19
7. Mapa del departamento de Puno	33



ÍNDICE ANEXOS

	Pág.
1. Matriz de consistencia	82
2. Índice de evaluación	84
3. Declaración jurada de autenticidad de tesis	88
4. Autorización para el depósito repositorio institucional	89

RESUMEN

La gestión del conocimiento ha surgido como un enfoque de gestión innovador que busca valorar y aprovechar el recurso más valioso de las organizaciones: su personal, su conocimiento y su disposición para aplicarlo en beneficio de las entidades. El objetivo de investigación es analizar los procesos de la gestión del conocimiento y su impacto en el desarrollo del capital humano dentro del personal administrativo de las municipalidades distritales de la región Puno. La investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo y se caracteriza por ser de naturaleza descriptiva, explicativa y correlacional. Para recopilar datos, se emplearon técnicas como la entrevista y cuestionarios que se administraron a un total de 336 trabajadores en los recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social, servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales de la región de Puno. Estos datos se utilizaron para obtener la conclusión siguiente: de acuerdo a la investigación la aplicación de los procesos de gestión del conocimiento influye en el desarrollo del capital humano. Los resultados permiten conocer que el proceso de codificación del conocimiento, conforme a la tabla 12 se tiene como resultado predominante, algunas veces (38%); esto demuestra que, al margen de otras condiciones, poner especial énfasis en que el personal que posea conocimientos claves elabore documentos relevantes, en aras de una gestión pública edil eficiente y que el proceso de generación del conocimiento es el que influye en mayor grado en el desarrollo del capital humano.

Palabras clave: Capital humano, personal administrativo, procesos de la gestión del conocimiento, proceso de codificación del conocimiento, proceso de generación del conocimiento, proceso de transferencia del conocimiento.



ABSTRACT

Knowledge management has emerged as an innovative management approach that aims to assess and leverage the most valuable resources of organizations: their personnel, knowledge, and willingness to apply them for the benefit of the entities. This study aims to examine knowledge management processes and their effects on the enhancement of human capital among administrative staff members within district municipalities located in the Puno region. The research employed a quantitative approach and is characterized by its descriptive, explanatory, and correlational nature. Data was gathered through interviews and questionnaires administered to a total of 336 workers representing different offices, including human resources, administration, planning and budget, infrastructure, economic development, social development, public services, and environmental management within district municipalities in the Puno region. The research findings suggest that the adoption of knowledge management processes directly affects the growth and enrichment of human capital. The results reveal that when knowledge generation processes are paired with ineffective personnel selection, it constrains the development of human capital. Therefore, it's imperative to conduct personnel hiring in alignment with established protocols to foster improvements in municipal public management. Furthermore, the study identifies that the knowledge generation process exerts the greatest influence on human capital development.

Keywords: Administrative staff, human capital, knowledge management processes, knowledge codification process, knowledge generation process, knowledge transfer process.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad vivimos tiempos de una sociedad de la información, la gestión del conocimiento ha surgido como un enfoque de gestión innovador que busca valorar y aprovechar el recurso más valioso de las organizaciones: su personal, su conocimiento y su disposición para aplicarlo en beneficio de la empresa. Esta práctica se ha convertido en un medio de gran importancia para alcanzar una variedad de objetivos institucionales.

Las entidades gubernamentales generan a diario una gran cantidad de información y conocimiento, producidos en el trabajo que realizan distintas oficinas. En este sentido el personal administrativo de las municipalidades distritales de la región de Puno, acumulan gran cantidad de conocimiento tácito a través de la experiencia, combinada con sus saberes previos, dan lugar a la generación de conocimientos valiosísimos, el mismo que coadyuva al desarrollo del personal.

Precisamente, mediante el presente trabajo de investigación, titulado los procesos de la gestión del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las municipalidades distritales de la región Puno, periodos 2021-2022, se pretende realizar un análisis de los procesos de la gestión del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano. Este informe de estudio se divide en cuatro partes:

En el primer capítulo, se hace referencia a la revisión de la literatura, que se enfoca principalmente en el fundamento teórico. Además, se menciona que se han considerado investigaciones a nivel local, nacional e internacional para proporcionar un contexto a ambas variables.

En el capítulo II se expone el planteamiento del problema general y específicos, la justificación, objetivos y la hipótesis planteada en el presente trabajo de investigación.

En el tercer capítulo, se lleva a cabo un análisis de los materiales y técnicas utilizados, que incluye información sobre el tipo y diseño del estudio, la ubicación, la población y la muestra. Las variables de investigación son los procesos de gestión del conocimiento y el desarrollo del capital humano. Sus niveles se han establecido a través de un análisis estadístico, y se ha realizado un análisis de correlación para identificar la naturaleza y la intensidad de la relación entre ambas variables.



En el capítulo IV se presentan los resultados, contrastación de hipótesis, discusión, conclusiones, recomendaciones; finalmente se consigna la bibliografía utilizada además de los anexos donde se muestra la información adicional sobre la investigación

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco teórico

1.1.1 Conocimiento

Se refiere a la acción de conocer, que implica averiguar a través de las facultades intelectuales y su relación con las cosas. Es un conjunto de creencias cognitivas confirmadas, experimentadas y contextualizadas del individuo sobre un objeto, condicionadas por el entorno y potenciadas por las capacidades del conocedor, estableciendo las bases para la acción objetiva y la generación de valor. (Española, s.f.)

En la epistemología occidental, el conocimiento ha sido abordado desde dos corrientes principales: el racionalismo y el empirismo. El racionalismo sostiene que el conocimiento se obtiene mediante el razonamiento deductivo, mientras que el empirismo argumenta que se adquiere inductivamente a través de la experiencia sensorial. Estas corrientes fueron unificadas por el filósofo Immanuel Kant, quien defendía que el conocimiento surge de la colaboración entre el pensamiento lógico del racionalismo y la experiencia sensorial del empirismo. (Nonaka y Takeuchi, 1999)

El conocimiento se compone de manera dinámica de experiencias estructuradas, valores, información contextualizada y la internalización experta. Este conjunto actúa como un marco de referencia para evaluar y asimilar nuevas experiencias e información. (Davenport y Prusak, 2001)

Para evitar posibles malentendidos y lograr una mayor claridad, en esta situación se sugiere definir el conocimiento como el producto de un proceso mental interactivo y sinérgico que involucra percepción, reflexión e interpretación en un momento determinado de información. Esto abarca habilidades, creencias, modelos mentales, destrezas y experiencias en un contexto particular, que una persona emplea al tomar decisiones que resultan en una acción.

1.1.2 Gestión del conocimiento.

Desde que surgió el concepto de Gestión del Conocimiento y Nonaka presentó su famoso modelo (Nonaka, 1999) se han desarrollado numerosos modelos de la gestión del conocimiento, enfocados desde diferentes perspectivas que los hacen aplicables a casos particulares o más generales. En muchos casos las definiciones de qué es gestión del conocimiento no son claras y tienen diferentes significados (Gao T et al., 2018).

Muchos están basados en el modelo general de creación del conocimiento propuesto por Nonaka, este fue un gran inspirador para la profundización de los mecanismos de creación de conocimiento humano. Posteriormente, otros se basaron en marcos de trabajo del capital intelectual, aspecto social u orientados a las tareas (Ehsani M, 2006). La profusión de propuestas y falta de estandarización dificulta, a criterio del autor, la selección de un modelo adecuado a la aplicación planteada en este trabajo realizó un trabajo de recopilación y comparación de 35 diferentes modelos de gestión del conocimiento.

Según Macias y Aguilera (2012) la gestión del conocimiento se define como el conjunto de prácticas que engloban la generación, captura, difusión y aplicación de conocimiento relevante para una organización

Tras esta breve explicación, es posible describir los cuatro usos más comunes de la expresión "gestión del conocimiento". Esto se hace para abordar la preocupación de que, desafortunadamente, en la mayoría de los casos, se utiliza de manera inapropiada, y las actividades relacionadas con este término no se ajustan a lo que realmente implica la gestión.

La gestión del conocimiento se define, junto con sus procesos estratégicos que incluyen la identificación, adquisición, desarrollo, distribución, uso, retención y medición. Además, se explora su conexión con el aprendizaje organizacional. Una gestión efectiva del conocimiento, respaldada por el aprendizaje organizacional, tiene el potencial de aumentar y fortalecer el capital intelectual de una organización. (Rodríguez, 2006)

La gestión del conocimiento cuenta con múltiples definiciones, algunas de las cuales comienzan desde una perspectiva organizacional, “como una

aproximación colaborativa para la creación, captura, organización, acceso y uso de los activos intelectuales de una organización” (Grey, 1996).

La gestión del conocimiento es una disciplina en constante evolución que está adquiriendo mayor relevancia con la aparición de nuevos modelos en los sistemas económicos a nivel nacional e internacional. El propósito de este documento es mostrar cómo está evolucionando hacia una nueva función del Estado, destinada a abordar las necesidades de crecimiento y desarrollo sostenible de una sociedad, grupo o región.

Se define como el proceso mediante el cual las organizaciones construyen, comunican y organizan el conocimiento en relación con sus actividades y dentro de sus culturas. A través de esto, buscan mejorar la eficiencia organizativa mediante la optimización de las habilidades de sus empleados. Para estos autores, la gestión del conocimiento se convierte en la "herramienta" que permite a una organización mantener o elevar su desempeño organizativo, al gestionar eficazmente tanto sus activos de conocimiento actuales como potenciales, y así dirigir y coordinar eficazmente el proceso de aprendizaje de la organización. (Swan et al., 1999)

Pavez (2000) afirma esta perspectiva y describe la Gestión del Conocimiento como un proceso sistemático que implica la detección, selección, organización, filtrado, presentación y uso de la información por parte de los miembros de la organización. El propósito es aprovechar de manera colaborativa los recursos de conocimiento que se basan en el capital intelectual propio de la organización. Esto se hace con el objetivo de fortalecer las competencias de la organización y generar valor, donde:

Detectar: Se trata de identificar los modelos cognitivos y los activos (pensamiento y acción) que poseen valor para la organización, los cuales están arraigados en las personas.

Seleccionar: Consiste en evaluar y elegir un modelo basándose en criterios de interés. Estos criterios pueden ser de índole organizativa, comunitaria o individual, y se dividen en tres categorías principales: Interés, Práctica y Acción.

Organizar: Implica estructurar y almacenar de manera ordenada la representación explícita del modelo en una fuente de conocimiento.

Filtrar: Una vez que se ha organizado la fuente, se permite el acceso a través de consultas automatizadas utilizando motores de búsqueda. Estas búsquedas se basan en estructuras de acceso, que pueden ser simples o complejas, como mapas de conocimiento, portales de conocimiento o agentes inteligentes.

Presentar: Los resultados obtenidos del proceso de filtrado deben ser presentados a personas o máquinas. En el caso de las personas, las interfaces deben ser diseñadas de manera que abarquen un amplio rango de comprensión humana. En el caso de la comunicación entre máquinas, las interfaces deben cumplir con todas las condiciones propias de un protocolo o interfaz de comunicación.

Usar: El uso del conocimiento radica en la aplicación del mismo para resolver un problema específico. La utilidad de la fuente de conocimiento se evalúa a través de una actividad de retroalimentación que se deriva de esta acción.

1.1.3 Modelo de gestión del conocimiento de Davenport y Prusak

Davenport y Prusak (2001) se encuentran en el grupo de autores más influyentes en la práctica de la gestión del Conocimiento en su obra “Conocimiento en Acción” presentan los siguientes procesos claves de la Gestión del Conocimiento:

A. Procesos de la gestión del conocimiento:

- Generación del conocimiento.
- Codificación del conocimiento.
- Transferencia del conocimiento.

Generación del conocimiento:

Davenport y Prusak (2001) se entiende como generación del conocimiento a las actividades e iniciativas específicas emprendidas por las organizaciones para aumentar su activo de conocimiento institucional

Este proceso tiene lugar dentro de la comunidad de interacción de las organizaciones, la cual atraviesa niveles interorganizativos e intraorganizativos, plantean 5 estrategias.

Adquisición. - La manera más directa y con frecuencia eficaz de adquirir conocimiento consiste en comprarlo; es decir comprar una organización o contratar individuos que lo tengan. El conocimiento adquirido no tiene que haber sido creado recientemente, sólo debe ser nuevo para la organización.

Alquiler. - Además de ser comprado, el conocimiento externo puede ser alquilado. Un tipo frecuente de acuerdo es cuando una empresa brinda apoyo financiero a una investigación universitaria o institucional a cambio de obtener el derecho exclusivo para utilizar con fines comerciales los resultados prometedores de dicha investigación. En esencia, el alquiler del conocimiento implica el arrendamiento de una fuente de conocimiento.

La contratación de un consultor para un proyecto es un ejemplo claro de alquiler de conocimiento. Al valorar la reputación como un indicador importante, una empresa paga una tarifa al consultor para que comparta su conocimiento con la empresa o lo aplique a una cuestión específica. A diferencia del alquiler de equipos e instalaciones, el alquiler de conocimiento generalmente implica cierto grado de transferencia de conocimiento de parte del consultor a la organización.

A pesar de que la fuente de conocimiento puede ser temporal, es probable que una parte del conocimiento adquirido permanezca en la empresa.

Asignación de recursos. - Una forma tradicional de generar conocimiento en una organización es establecer unidades o grupos específicos dedicados a esta tarea. Los departamentos de investigación y desarrollo son un ejemplo común. La premisa implícita en la separación de la investigación y el desarrollo del resto de la empresa es proporcionar a los investigadores la libertad para explorar ideas sin verse limitados por preocupaciones de beneficios y plazos.

Fusión. - La generación de conocimiento a través de la fusión es un enfoque deliberado que introduce complejidad e incluso conflicto en la creación de una nueva sinergia. Reúne a personas con perspectivas

diferentes para colaborar en un problema o proyecto, y las obliga a buscar una solución conjunta.

Adaptación. - La capacidad de una empresa para adaptarse se fundamenta en dos factores primordiales. En primer lugar, debe disponer de recursos y capacidades internas que puedan ser aprovechados de formas nuevas o diferentes. En segundo lugar, debe demostrar una disposición al cambio o tener una sólida capacidad de absorción de nuevas ideas y prácticas.

Codificación del conocimiento:

Es la representación del conocimiento para que pueda ser accedido y transferido por cualquier miembro de la organización, a través de algún lenguaje de representación. (Davenport y Prusak, 2001) señalan que el conocimiento tácito, complejo, desarrollado y asimilado por las personas durante largo tiempo es prácticamente imposible de ser reproducido en un documento o base de datos, por ese motivo el proceso de codificación del conocimiento tácito más vasto en las organizaciones, generalmente se ve limitado a encontrar una persona que tenga conocimiento, dirigir a quien está buscándolo hacia la misma y alentarlos para que interactúen. No obstante, es posible emprender esfuerzos para codificar conocimientos explícitos. En este sentido, la labor de los administradores o gestores del conocimiento consiste en traducir el conocimiento en un formato que resulte familiar y comprensible para otros interesados. Esta codificación no necesariamente se limita a la expresión verbal; puede llevarse a cabo a través de manuales, normas, mapas de conocimiento y otros medios, adaptados según el público al que se pretende transferir el conocimiento.

Transferencia de conocimiento.

El Centro de Educación para el Desarrollo, con sede en Colombia, en su página web, define la transferencia de conocimientos como el acto de compartirlos con otros, ya sea dentro o fuera de la organización. En esta sección, se presentarán los resultados de la observación de los siguientes temas: colaboración entre personas con diferente nivel de experiencia, realización de capacitaciones internas para los miembros de la

organización, procesos de inducción para nuevos miembros, accesibilidad a los archivos y documentos institucionales, transición de nuevos directivos, participación en redes y alianzas, publicaciones, organización de encuentros comunitarios para compartir aprendizajes, y el uso de medios de comunicación para difundir información.

La transferencia de información y conocimiento implica que todos los miembros de la organización tengan acceso a la información y conocimientos cuando lo requieran.

1.1.4 Medición del conocimiento

Medir el conocimiento no implica necesariamente calcular su valor en términos monetarios, sino evaluar hasta qué punto se logran o no los objetivos del conocimiento en la organización. Para llevar a cabo esta evaluación, se emplean diversas técnicas. El proceso de evaluación y medición del conocimiento se puede dividir en dos fases:

- Una fase en la que se observan los cambios en la base del conocimiento organizacional.
- Una fase adicional en la que se interpretan estos cambios en relación con los objetivos del conocimiento en la organización.

El principal desafío al medir el conocimiento radica en las limitaciones de los sistemas de contabilidad tradicionales, que necesitan ser modificados para poder registrar las transacciones relacionadas con activos intangibles. Estos sistemas generalmente solo permiten asignar un valor financiero tangible al conocimiento una vez que se haya integrado en bienes que son comercializables.

“La idea de que el conocimiento puede medirse induce a esperar objetividad donde sólo puede haber aproximación”. Por tanto, en este sentido, los sistemas de medición pueden sólo ofrecer aproximaciones sobre el comportamiento de este activo (el conocimiento) en la organización, debido a su propia naturaleza intangible. (León Santos y Ponjuan Dante, 2009)

Cada uno de estos procesos estratégicos, que interactúan en la gestión del conocimiento, son susceptibles de medirse por medio de diversos indicadores con el objetivo de determinar en qué medida se cumplen o no con eficiencia y tomar

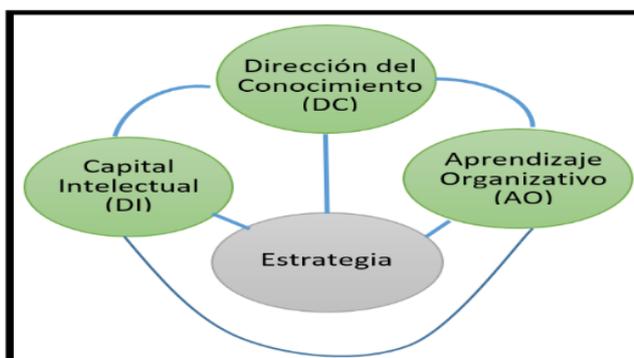
medidas correctivas en caso necesario. Esto, sin dudas, permite potenciar una adecuada gestión del conocimiento que contribuye directamente al incremento del capital intelectual en las organizaciones.

El conocimiento parte de admitir y conocer su variabilidad y sus causas, estas son imposibles de conocer sin medición. Conocer esto es precisamente la clave para administrar el proceso, para conquistar los objetivos de excelencia que se plantea una entidad particular.

En forma estratégica, se relacionan los tres conceptos claves, derivados de las tres palabras protagonistas de la sociedad del conocimiento (información, conocimiento y aprendizaje), se evidencia que la gestión del conocimiento es un enfoque holístico donde se relacionan elementos como el aprendizaje organizacional y la gestión del capital intelectual, además de la gestión del conocimiento propiamente dicha figura. (Bueno, 2002)

Figura 1

La información, el conocimiento y el aprendizaje



Nota. Bueno E. Enfoques principales y tendencias en dirección del conocimiento. Gestión del conocimiento: desarrollos teóricos y aplicaciones.

1.1.5 Modelos de Gestión de Capital Intelectual

En los últimos años, se ha puesto un gran énfasis en mejorar la capacidad de gestionar el capital intelectual a través de la búsqueda de metodologías y modelos adecuados. Sin embargo, estos esfuerzos no han logrado los resultados esperados debido a las características intrínsecas de estos activos intangibles y a la combinación particular de conocimientos clave que cada negocio posee, en relación con sus objetivos y el entorno en el que opera.

El capital intelectual engloba los activos intangibles de una organización, como el conocimiento, las habilidades, la experiencia, las patentes, las marcas y las relaciones con los clientes. Estos activos son fundamentales para generar ventajas competitivas y para el éxito a largo plazo de una empresa.

La gestión efectiva del Capital Intelectual implica identificar, valorar, desarrollar y aprovechar estos activos de manera estratégica. Sin embargo, debido a su naturaleza intangible y a la singularidad de los conocimientos clave en cada negocio, no existe una metodología universalmente aplicable que garantice el éxito en su gestión. (Sveiby, 1997)

A pesar de todo, se han desarrollado numerosos modelos. Los más notables se presentan a continuación:

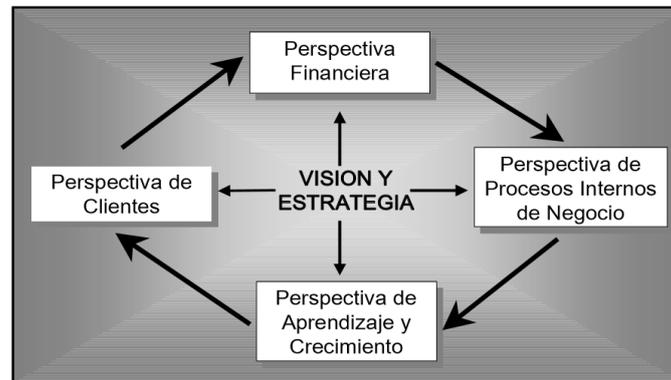
A. Balanced Business Scorecard.

Kaplan y Norton (1992) vienen desarrollando y aplicando la metodología del “Cuadro de Mando Integral” desde los principios de la década de los noventa. El modelo presentado en este apartado, constituye un primer intento por diseñar una serie de indicadores de elementos no reflejados en los estados contables de las organizaciones, y que sin embargo influyen en los resultados obtenidos por las mismas. Su objetivo no es medir dichos activos, sino proporcionar una ayuda a los directivos para la toma de decisiones.

El Cuadro de Mando Integral pretende representar adecuadamente la estrategia definitiva de la organización, después hay que conseguir integrarla en el sistema de gestión de forma equilibrada. Los elementos o factores que debemos integrar son los financieros, el mercado y los clientes, los procesos de la organización y la mejora y el aprendizaje, plantean este modelo desde el punto de vista estratégico de la organización sintetizado en la siguiente figura:

Figura 2

Balanced Business Scorecard



Nota. Elaborado por Kaplan y Norton.

Así, los autores organizan los indicadores en los siguientes cuatro bloques y analizan la interdependencia entre los mismos:

Perspectiva Financiera. Dentro de este modelo, el Capital Financiero se considera como parte de los activos tangibles. Según esta perspectiva, los activos financieros, que incluyen aspectos como la rentabilidad sobre el patrimonio, los flujos de efectivo, el análisis de la rentabilidad de clientes y productos, y la gestión del riesgo, son el objetivo principal y deben complementarse con otros activos que reflejen la situación real de la empresa

Perspectiva de Cliente. A través de una definición previa del segmento de mercado objetivo, el propósito de esta sección es identificar qué valores, relacionados con los clientes, mejoran la capacidad competitiva de la empresa. Para lograrlo, se emplean indicadores drivers (indicativos de los valores del producto/servicios ofrecidos a los clientes) y indicadores output (consecuencias resultantes del grado en que la oferta se ajusta a las expectativas del cliente).

Perspectiva de Procesos Internos de Negocio. Este bloque comprende una serie de indicadores empresariales tradicionales, que no están relacionados con aspectos financieros. Estos indicadores se emplean para evaluar la eficacia de los procesos internos de la empresa en cuanto a la obtención de la satisfacción del cliente y la consecución de un alto

rendimiento financiero. En este contexto, se distinguen tres tipos de procesos: innovación, operaciones y servicio posventa.

Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento. El modelo que mencionas plantea que los valores en este bloque son esenciales, ya que constituyen los impulsores para el resto de las perspectivas. Estos impulsores representan los activos que capacitan a la organización para mejorar y aprender. Se critica la perspectiva de la contabilidad tradicional, que considera la formación como un gasto en lugar de una inversión. Aunque este bloque es el menos desarrollado, su contribución al modelo es relevante al proporcionar una perspectiva que más tarde se ampliará en otros modelos, como el modelo Intellect, que desglosa este bloque en Capital Humano y Capital Estructural.

El modelo de Kaplan y Norton clasifica los activos relacionados con el aprendizaje y la mejora en tres categorías:

- **Capacidad y Competencia de las Personas** (Gestión de los Empleados): Incluye indicadores de satisfacción de los empleados, productividad, necesidades de formación, entre otros.
- **Sistemas de Información:** Comprende sistemas que proporcionan información relevante para el trabajo, incluyendo indicadores como bases de datos estratégicas, software propio, patentes y derechos de autor, etc.
- **Cultura, Clima y Motivación para el Aprendizaje y la Acción:** Aborda aspectos como la iniciativa de las personas y equipos, la capacidad de trabajar en equipo, la alineación con la visión de la empresa, entre otros.

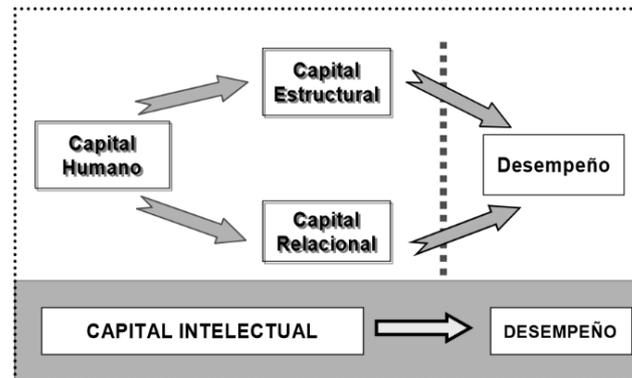
B. Modelo de la Universidad West Ontario.

El profesor Nick (2016) añade lo que parece ser una representación gráfica de la relación entre los elementos del capital intelectual en una organización. En esta representación, se establece una relación de causalidad en la que el Capital Humano actúa como el origen o fuente del desarrollo del capital relacional y Estructural. A su vez, estos dos últimos

elementos influyen en los resultados empresariales. tal y como observamos en la figura siguiente:

Figura 3

Causalidad entre los elementos del capital intelectual



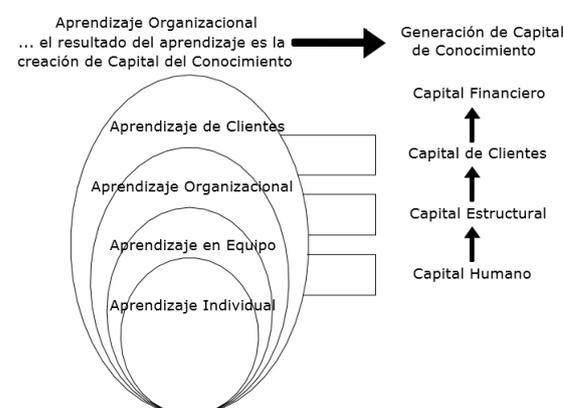
Nota. Elaborado por Bontis (1996).

C. Canadian Imperial Bank.

Este modelo es de naturaleza práctica y ha sido implementado en un banco. Su objetivo es analizar la relación entre el aprendizaje organizacional y la creación de capital intelectual. Según el autor, el modelo parte del aprendizaje individual y llega hasta el aprendizaje de los clientes. Por otro lado, a través del desarrollo del capital humano se alcanza el capital financiero. De esta manera, se establece que el individuo desempeña un papel fundamental como la base de la empresa en este enfoque.

Figura 4

Modelo de Canadian Imperial Bank



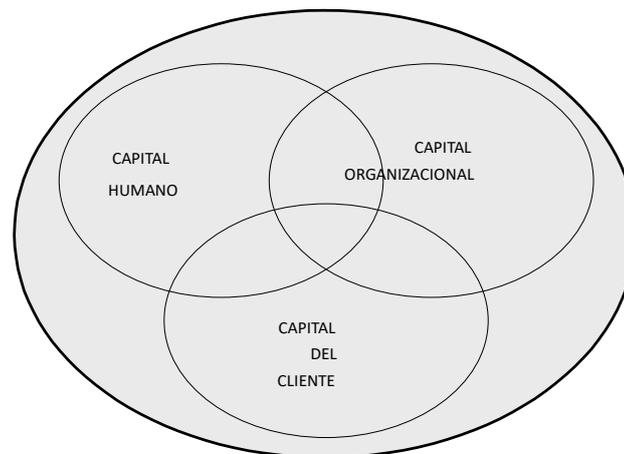
Nota. Elaborado por Saint-Onge (1996).

D. Dow Chemical.

La empresa considera que, como primer paso esencial para medir y gestionar sus activos intangibles, es crucial abordar la clasificación, valoración y gestión de sus patentes. Según se representa en el diagrama, el valor del Capital Intelectual se deriva de la interacción de sus tres componentes principales:

Figura 5

Modelo Dow Chemical



Nota. Elaborado por Euroforum (1998).

1.1.6 Capital Humano

Entre estos componentes se establece una ecuación que constituye lo que la empresa invierte de manera total en el capital humano:

A. La Capacidad:

Se refiere a la habilidad de llevar a cabo una serie de actividades o tareas, y se compone de tres elementos:

- **La Habilidad:** Implica la destreza en el uso de herramientas y métodos para llevar a cabo una tarea específica. Las habilidades pueden variar desde la fuerza física hasta conocimientos especializados.
- **El Conocimiento:** Representa la comprensión y dominio de un conjunto de datos y hechos necesarios para realizar una tarea. El

conocimiento es más amplio que la habilidad, ya que abarca el contexto intelectual en el que opera una persona.

- **El Talento:** Corresponde a la capacidad innata para realizar una tarea específica y es prácticamente sinónimo de aptitud.

B. El comportamiento:

Comportamiento se refiere a las acciones observables que contribuyen a la realización de una tarea. Los comportamientos son el resultado de respuestas adquiridas en interacción con situaciones y estímulos ambientales. Nuestra forma de comportarnos refleja nuestros valores, ética, creencias y reacciones ante el entorno en el que vivimos. Cuando un individuo muestra confianza en sí mismo, colabora eficazmente con sus compañeros o demuestra una predisposición a la acción, está exhibiendo un comportamiento que tiene relevancia para la organización. Para los administradores, lo fundamental radica en la capacidad de observar: lo que pueden ver será lo que deberán abordar y gestionar.

C. El esfuerzo:

Se refiere a la aplicación consciente de recursos mentales y físicos para lograr un objetivo específico. El esfuerzo es esencial para mantener una ética laboral sólida. Es aceptable reconocer la falta de talento o modestia en nuestras habilidades, pero no se puede justificar la falta de esfuerzo. El esfuerzo promueve el desarrollo de habilidades, conocimiento y talento, y guía la conducta hacia el logro de una inversión de capital humano. La decisión de aplicar o negar el esfuerzo permite controlar dónde, cuándo y cómo se contribuye al capital humano. Sin el esfuerzo, a modo de locomotora, las capacidades se quedan estacionadas como vagones llenos en las vías sin movimiento.

D. El tiempo:

Se refiere al aspecto cronológico de la inversión de capital humano, que puede medirse en horas al día, años de carrera profesional u otras unidades intermedias. A menudo, los economistas excluyen el

tiempo de la definición de capital humano porque, a diferencia de los otros elementos, no reside en la mente o el cuerpo humano. Sin embargo, desde ciertos puntos de vista, el tiempo es el recurso fundamental que está bajo el control del individuo. Incluso la persona más talentosa, hábil y conocedora no podrá producir nada si no invierte tiempo en la tarea. (Davenport, 2000).

La inversión total del capital humano vendrá dada por la siguiente ecuación:

Capacidad + Comportamiento] x Esfuerzo x Tiempo

Figura 6

La inversión total del capital humano



Nota. Elaborado por Davenport (2000).

1.1.7 Gestión del capital humano

Tejada (2016) la gestión del capital humano implica la integración de varios procesos para asegurar que la organización cuente con las personas adecuadas y con las competencias necesarias para alcanzar sus objetivos estratégicos. A continuación, se detallan los procesos mencionados:

- a. Competencias laborales
- b. Perfiles de competencias
- c. Evaluación de desempeño
- d. Capacitación

1.1.8 Desarrollo del capital humano

En la actualidad, el capital humano se ha convertido en un elemento valioso para las organizaciones, y su importancia se incrementa aún más cuando se utiliza el conocimiento para alcanzar los objetivos empresariales. La capacidad de las organizaciones para aprovechar y fomentar el conocimiento desempeña un

papel crucial en el desarrollo del capital humano. La capacitación y el desarrollo del personal se presentan como el método ideal para mejorar los conocimientos y potenciar el capital humano.

Uno de los desafíos más significativos en la formación empresarial consiste en descubrir métodos que faciliten a los empleados la retención de los conocimientos adquiridos, con el objetivo de que puedan aplicarlos efectivamente en sus roles laborales. En ocasiones, experimentamos admiración al concluir un curso, pero lamentablemente no logramos implementar lo aprendido, lo que resulta en la falta de consecución del aprendizaje deseado. Las neurociencias ofrecen una perspectiva más profunda sobre el proceso de aprendizaje, la memoria y la adquisición de conocimiento. (Tejada, 2016)

Algunas de estas estrategias son:

- a. Reducir el tiempo de espera entre las sesiones de entrenamiento.
- b. Incrementar la repetición de los conceptos de manera más frecuente.
- c. Fomentar la confianza del trabajador para que pueda aplicar los conceptos enseñados.

En caso de que la competencia no pueda ser adquirida en el nivel anterior, se debe llevar a cabo la transición al segundo nivel. El propósito es ampliar la perspectiva del trabajador para que pueda identificar aspectos que previamente no había percibido. Por ejemplo, un colaborador puede hacer que su jefe tome conciencia de su tendencia al sarcasmo durante las conversaciones, una característica de la cual el jefe no era consciente, afectando así la claridad del mensaje. En este nivel, la retroalimentación y la capacitación son las herramientas principales.

Si, a pesar de ser consciente de la competencia a mejorar, el colaborador no puede abordarla en los dos niveles anteriores, el siguiente nivel implica transformar el comportamiento mediante un análisis más profundo de la persona. La herramienta organizacional más común en este caso es el coaching. Por ejemplo, si el jefe mencionado anteriormente no logra cambiar su conducta a pesar de conocer las consecuencias de su sarcasmo, puede optar por el coaching ontológico. En este enfoque, el coach puede identificar que el patrón de conducta

se origina en eventos de la infancia, y a través de sesiones de trabajo, se busca que la persona pueda cambiar su comportamiento.

1.1.9 Gestión del rendimiento

El proceso de gestión de la calidad en el ámbito gubernamental, específicamente en SERVIR, ha desarrollado un sistema para supervisar el desempeño de los funcionarios, representado por un enfoque anual que se caracteriza por su continuidad y sistematización. Este sistema consta de cinco fases: a) planificación, b) establecimiento de objetivos y compromisos, c) seguimiento, d) evaluación y e) retroalimentación. (Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, 2023)

Santos M. (2012) resalta la importancia de comunicar la eficacia organizativa a través del desarrollo del personal en áreas especializadas. Esto no solo posibilita que los empresarios cumplan de manera satisfactoria las funciones requeridas por los líderes del grupo, sino que también describe a las personas como un conjunto de individuos que se complementan en habilidades, valores, conocimientos, percepciones y aspectos individuales. Estos elementos están vinculados a los resultados destacados del personal de la compañía y, al mismo tiempo, capacitan para alcanzar las metas de la organización.

1.1.10 Gestión del talento

Las organizaciones surgen con el propósito de aprovechar la sinergia generada por el esfuerzo conjunto de diversas personas. Se han empleado diversos términos para referirse a aquellos que trabajan en estas estructuras, tales como mano de obra, trabajadores, empleados, oficinistas, personal, operadores, recurso humano, colaboradores, asociados, y también se le denomina talento humano, capital humano o capital intelectual debido a su gran valía en el contexto organizacional.

La expresión "recurso humano" caracteriza a la persona como un instrumento en lugar de considerarla el capital primordial de la empresa, a pesar de que posee habilidades y atributos que infunden vida, movimiento y acción a toda la organización. Por ende, en la actualidad, se prefiere el término "talento

humano" dado que reconoce que todas las personas tienen habilidades y talentos. (Vallejo L, 2016)

1.2 Antecedentes

Para realizar la presente investigación es necesario revisar estudios anteriores o vinculados con el tema, a continuación, se mencionan los más relevantes:

1.2.1 Internacionales

Del Valle (2015) concluye que, el párrafo que mencionas parece hacer referencia a los motivos personales del autor para realizar la investigación sobre las IBVE (Instituciones de Banca y Valores Extranjeras). Algunos de los factores que impulsaron al autor a abordar este tema fueron su interés personal y curiosidad científica, así como su voluntad de dominar el tema de las IBVE. Además, el autor recibió recomendaciones por parte de las propias IBVE para no limitar la investigación a un momento estático, sino considerar una visión dinámica a lo largo del tiempo. Esto implicó analizar el período comprendido entre 2009 y 2014/15, debido a la intuición de que el mercado empresarial, incluyendo las IBVE, estaba experimentando una reconfiguración.

Farfán Buitrago y Garzón Castrillón (2006) concluye que, es importante fomentar la transformación del conocimiento tácito, que reside en la mente de las personas, hacia un conocimiento explícito, más formal y estructurado desde el punto de vista epistemológico. Siguiendo la propuesta de Nonaka et al. (1999) sobre la socialización del conocimiento tácito a través del intercambio de experiencias, se pueden crear conocimientos tácitos como modelos mentales compartidos y habilidades técnicas. La clave para adquirir conocimiento tácito, según Palacios (2000) citando a Nonaka, está en la experiencia.

La exteriorización implica el proceso de convertir el conocimiento tácito en conocimiento explícito, expresándolo en forma de metáforas, analogías, conceptos, hipótesis o modelos. Por otro lado, la combinación se refiere a la sistematización de conceptos explícitos para generar un sistema de conocimiento más elaborado y estructurado.

García Arzate (2019) concluye que, Una vez realizado un análisis comparativo entre los resultados de una metodología convencional y una metodología estandarizada para administrar proyectos, se pudo observar que sí hay implicaciones entre Gestión del conocimiento y eficiencia en proyectos, ya que se observaron incrementos en relación a la eficiencia general, eficiencia en presupuesto y eficiencia en tiempo de los proyectos, sin embargo se resaltan ámbitos débiles dentro de la organización, como la falta de interés y apoyo de la alta dirección para el desarrollo e implementación de metodologías nuevas, así mismo una cultura que fomente el intercambio de conocimiento entre todos los colaboradores

López (2016) concluye que, el trabajo de investigación ha desarrollado un modelo de evaluación de las Oficinas de Servicio Público (OSP) en el ámbito de la gestión del conocimiento (GC). Este modelo se ha construido a partir de una revisión sistemática que ha permitido identificar los elementos más relevantes a considerar antes, durante y después de la implementación de iniciativas de GC en las OSP.

Los resultados obtenidos han revelado el peso específico que algunos factores y elementos tienen sobre otros en el contexto de las OSP. Esto proporciona una visión clara de la estrategia particular que se sigue en cada OSP antes de emprender esfuerzos institucionales para implementar prácticas de GC.

Pavez (2000) concluye que, la gestión del conocimiento se basa en las personas como fuente fundamental de orientación, mientras que las tecnologías de la información son herramientas que facilitan la comunicación y las relaciones entre ellas. Es importante destacar que la gestión del conocimiento no es un problema tecnológico, sino un problema organizacional. El estudio señala que las empresas que logren tener éxito en la gestión del conocimiento serán aquellas que comprendan que se trata tanto de administrar y coordinar personas como tecnología. Ambos aspectos son igualmente importantes y deben ser considerados en conjunto.

Prieto (2003) concluye que este estudio es mejorar la comprensión de la importancia del conocimiento y la capacidad de aprendizaje en una organización para mantener su posición en el mercado y lograr un estado de mejora continua.

Ramirez (2009) concluye que, en el contexto de la gestión del conocimiento, es fundamental establecer condiciones y políticas que faciliten la creación, transferencia e institucionalización del conocimiento dentro de una organización, con el objetivo de alcanzar sus metas y objetivos. Para desarrollar un modelo de gestión del conocimiento efectivo, es necesario identificar los procesos de aprendizaje presentes en la organización, a través de los cuales se generan conocimientos relevantes para la misma. Es importante destacar que gran parte de estos conocimientos suelen ser de naturaleza tácita, es decir, conocimientos que están arraigados en la experiencia y habilidades individuales de las personas y que son más difíciles de articular y transmitir.

1.2.2 Nacionales

Alvarado (2015) concluye que, según los registros del Sistema de Gestión Académica (SIGA), se ha observado que la Facultad ha publicado un total de 228 artículos en revistas indexadas. Sin embargo, solo 8 de estos artículos, lo que representa aproximadamente el 3.5%, han sido registrados o transferidos al Pirhua.

Es destacable que, a pesar de haber transcurrido más de 18 meses desde el lanzamiento del Pirhua, el número de artículos indexados registrados en esta plataforma sea tan reducido. Si bien el análisis detallado de este desfase está fuera del alcance del presente trabajo, resulta evidente que existe un problema que requiere una solución y que está relacionado con lo mencionado anteriormente.

Díaz (2007) concluye que, Es cierto que muchos proyectos de gestión del conocimiento se han centrado en grandes organizaciones, especialmente aquellas que consideran que su conocimiento es un activo estratégico para obtener ventajas competitivas y aumentar su valor en el mercado. Estas organizaciones suelen invertir en tecnologías de información y comunicaciones para facilitar la captura, almacenamiento, organización y transferencia de conocimiento dentro de la empresa.

En resumen, si bien gran parte de los proyectos de gestión del conocimiento se han centrado en grandes organizaciones, en el contexto universitario la necesidad de tecnologías de información y comunicaciones es aún

mayor debido a la extensión y diversidad del conocimiento presente en las instituciones académicas. Estas tecnologías pueden desempeñar un papel clave en la gestión y el intercambio de conocimiento en la universidad, impulsando así su función principal de producción y difusión de conocimiento.

Gómez et al. (2017) concluyen que, en las UGEL de Lima Metropolitana, se han identificado diversas prácticas de gestión del conocimiento, las cuales se clasifican principalmente en cuatro categorías: captura y adquisición del conocimiento, entrenamiento, mentoría, y políticas y estrategias de gestión del conocimiento.

En general, el nivel de uso de estas prácticas de gestión del conocimiento se encuentra en un estado inicial. Sin embargo, es posible precisar que las prácticas para la adquisición y captura del conocimiento son las más desarrolladas, alcanzando un nivel de desarrollo del 22%. Esto indica que se están llevando a cabo acciones para recolectar y almacenar el conocimiento existente en las UGEL.

Gonzales Gonzales y Cahui Parillo (2015) concluye que, los resultados de la investigación demuestran que el uso de los medios sociales tiene un impacto positivo en la gestión del conocimiento de una organización. Estos medios permiten a los empleados compartir sus experiencias, aprender de las mejores prácticas, colaborar en línea y aprovechar los beneficios de la comunicación y colaboración social en línea.

En la encuesta inicial sobre la situación actual, se encontró que el uso de los medios sociales dentro de la organización era nulo o bajo. Sin embargo, se identificaron indicios de uso de medios sociales de manera externa a la organización, lo que abrió la posibilidad de aplicar un proyecto piloto para fomentar su uso dentro de la organización.

Guerrero et al. (2015) concluyen que la importancia de los impulsores de la gestión del capital humano en el desempeño de las organizaciones, y cómo estas prácticas están asociadas con el rendimiento organizacional, dependiendo de cada caso en particular.

En el estudio de una IMF (Institución de Microfinanzas), se encontró que los impulsores de la gestión del capital humano asociados al desempeño fueron

principalmente dos: las prácticas de liderazgo y la capacidad de aprendizaje. Estos dos impulsores se relacionaron de manera diferenciada con dos indicadores de desempeño: sostenibilidad operativa y productividad del ejecutivo de crédito.

Herrera (2015) concluye que, sí, es posible innovar y aplicar un modelo de gestión del conocimiento en el área de atención de usuarios de un organismo público especializado. La gestión del conocimiento puede ser beneficiosa tanto en organizaciones públicas como privadas, ya que permite mejorar los servicios y aprovechar el conocimiento existente en la institución.

La metodología de análisis y el modelo de gestión del conocimiento propuesto en esta investigación pueden ser replicados en otras instituciones públicas. Esto significa que otros organismos públicos especializados pueden adaptar y aplicar el modelo propuesto para mejorar la gestión del conocimiento en el área de atención de usuarios.

El resultado de la investigación demostró que los cuatro mecanismos de conversión de conocimiento tácito y explícito podrían aplicarse en el modelo propuesto. Esto significa que se puede aprovechar el conocimiento tácito de los usuarios y de los asesores, y convertirlo en conocimiento explícito útil para la organización. Esta capacidad de aprovechar simultáneamente el conocimiento tácito y explícito puede generar nuevas ideas, soluciones y mejoras en el servicio de atención al usuario.

Rojas (2016) concluye que, el uso de tecnologías de la información proporciona soporte para el desarrollo de mecanismos que promueven el aprendizaje cooperativo y mejoran la capacidad de aprender a aprender. En el ámbito de la gestión del conocimiento, el modelo teórico más utilizado y comprendido, tanto en el mundo empresarial como académico, es el modelo SECI de Nonaka y Takeuchi (1994) que se compone de los procesos de socialización, exteriorización, combinación e interiorización.

También que la aplicación del modelo de gestión del conocimiento, basado en el enfoque SECI, ha demostrado ser efectiva y satisfactoria para los estudiantes, brindándoles un marco sólido para el aprendizaje y el desarrollo de competencias.

Sal y Rosas (2018) concluyen que, de acuerdo con los resultados obtenidos, se concluye que existe una correlación directa y significativa entre la gestión del capital humano y el desempeño laboral del personal administrativo del área de Registros Académicos de la Universidad Tecnológica del Perú (UTP) en el año 2018. La correlación obtenida, medida mediante el coeficiente Rho de Spearman, fue de 0.998, lo cual indica una correlación alta y positiva

Talledo (2013) concluye que, la implementación exitosa de la Gestión del Conocimiento (GC) en las entidades públicas del estado está condicionada por dos factores fundamentales: la voluntad política y la capacidad técnica de las instituciones del Sistema Nacional de Planeamiento (SINAPLAN).

La voluntad política es crucial, ya que implica el compromiso y apoyo de las autoridades y líderes de las instituciones para promover y respaldar la implementación de la GC. Esto incluye la asignación de recursos, la definición de políticas y directrices claras, y la creación de un ambiente propicio para el intercambio y la colaboración en el ámbito del conocimiento.

La capacidad técnica se refiere a la habilidad de las instituciones para gestionar de manera efectiva los procesos de GC. Esto implica contar con personal capacitado y competente, la disponibilidad de herramientas y tecnologías adecuadas, y la adopción de prácticas y metodologías que faciliten la captura, organización, almacenamiento y difusión del conocimiento.

Velásquez (2018) concluye que, según los resultados obtenidos, se ha demostrado una relación significativa entre la gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Esto indica que una adecuada gestión del conocimiento contribuye positivamente a la efectividad organizacional de la empresa. Asimismo, se encontró una correlación significativa entre la cultura organizacional y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Esto implica que la cultura organizacional, es decir, los valores, creencias y prácticas compartidas por los miembros de la organización, tiene un impacto en la efectividad global de la empresa.

Vigo (2014) concluye que, el párrafo indica que los trabajadores del Gobierno Regional de Ancash-Sede Central tienen un desempeño laboral deficiente, según la calificación que los jefes les otorgan en diversas dimensiones. Se menciona que el desempeño actual no alcanza un nivel bueno o excelente, lo cual es necesario para un rendimiento óptimo del capital humano.

Además, se señala que, según los resultados de la investigación, la capacitación que se brinda en la institución se lleva a cabo de manera improvisada, sin una planificación, organización y evaluación adecuadas.

1.2.3 Locales

Del Condor (2012) concluye que, los procesos de gestión del conocimiento en la Universidad Nacional del Altiplano siguen siendo insuficientes debido a la falta de una coordinación más efectiva entre las diferentes áreas de gestión universitaria. Aunque están claramente definidos en varios documentos de gestión como el plan estratégico, planes operativos, directivas, etc., que incluyen la misión, visión, objetivos, metas, políticas, estrategias, programas, presupuestos y actividades para lograr la calidad y excelencia académica, estos procesos se ejecutan de manera parcial.

La mayor fortaleza y activo intangible de la UNA - Puno es la formación intelectual de sus profesores, quienes en un 85.00% planean y llevan a cabo actividades relacionadas con la gestión del conocimiento. Son ellos quienes se esfuerzan más por adaptarse a la sociedad del conocimiento debido a las demandas de una realidad en constante cambio y competitiva. Su compromiso radica en formar profesionales altamente cualificados capaces de impulsar el cambio y desarrollo a nivel regional y nacional.

Portillo (2008) concluye que, la implementación de procesos de gestión del conocimiento tiene un impacto en el desarrollo de la competencia laboral del personal administrativo de las facultades de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno. Se encontró que los procesos gerenciales tienen una influencia significativa en comparación con los procesos.

Esto implica que existen oportunidades para mejorar y fortalecer las habilidades y capacidades del personal administrativo en su desempeño laboral.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Identificación del problema

En un mundo en constante evolución y cada vez más veloz, la capacidad de aprender, adaptarse y cambiar rápidamente sigue siendo una ventaja competitiva crucial y sostenible. Esto es precisamente lo que las prácticas y teorías de gestión del conocimiento en las organizaciones buscan impulsar y desarrollar. Se está creando una red cada vez más compleja de relaciones de conocimiento dentro y fuera de las fronteras de las organizaciones, y están surgiendo herramientas y prácticas de colaboración en línea, como las redes sociales y la web. El conocimiento y la cultura organizacional de las empresas son componentes esenciales del denominado capital humano, que indudablemente representa un activo estratégico dentro de los activos intangibles de la organización. Incluso se han intentado establecer metodologías y modelos de valoración.

Específicamente en el ámbito administrativo de las Municipalidades Distritales de la Región Puno, se generan grandes cantidades de datos, pero no están completos, ordenados ni clasificados adecuadamente. Por lo tanto, no constituyen un insumo importante para desarrollar sistemas de información gerencial que permitan la toma de decisiones oportuna y eficiente. Esta situación tiene efectos negativos adicionales, como retrasos en los trámites, mayor carga de trabajo para el personal y la insatisfacción de los usuarios del servicio administrativo de las Municipalidades Distritales de la Región Puno. Además, a lo largo del desarrollo de las municipalidades distritales, el personal administrativo ha acumulado una gran cantidad de conocimientos derivados de su experiencia, como metodologías de trabajo, buenas prácticas y otros procedimientos importantes. Sin embargo, estos conocimientos tampoco están codificados ni sistematizados, lo que dificulta su compartición.

La problemática expuesta se pretende sistematizar el problema de investigación a través de las siguientes interrogantes:

2.2 Enunciado del problema

2.2.1 Enunciado general

¿Cómo son los procesos de la gestión del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno, periodos 2021-2022?

2.2.2 Enunciados específicos

- ¿Cómo es el proceso de generación del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno?
- ¿Cómo es el proceso de codificación del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno?
- ¿Cómo es el proceso de transferencia del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno?
- ¿Cuál es el proceso de gestión del conocimiento que influye en mayor grado en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno?

2.3 Justificación

2.3.1 Justificación teórica

La gestión del conocimiento es objeto de numerosos debates en relación a los grandes beneficios que puede generar para las organizaciones. Sin embargo, existen pocos artículos académicos que se centren en las condiciones organizativas necesarias para implementar propuestas de gestión del conocimiento. En este sentido, se reconoce la complejidad que implica desarrollar un proceso de gestión del conocimiento y llevarlo a la práctica dentro de las organizaciones.

2.3.2 Justificación práctica

Este trabajo de investigación pretende proporcionar fundamentos para nuevas propuestas que busquen aprovechar al máximo el conocimiento existente en la organización, de manera que se cumplan los objetivos institucionales. Además, se busca proponer soluciones a los problemas que impiden el pleno desarrollo del capital humano de las municipalidades distritales de la región Puno.

2.3.3 Justificación metodológica

La investigación se sustenta desde un enfoque cuantitativo y aspira a establecer la correlación entre la gestión del conocimiento y el desarrollo del capital humano.

2.3.4 Justificación social

Este trabajo de investigación también tiene la particularidad de aportar evidencia empírica sobre el impacto competitivo de la Gestión del Conocimiento en las municipalidades distritales, lo cual resulta novedoso debido a la escasez de estudios que abordan este tema desde esta perspectiva.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo general

Determinar los procesos de la gestión del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno, periodos 2021-2022

2.4.2 Objetivos específicos

- Evaluar el proceso de generación del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno
- Evaluar el proceso de codificación del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno

- Evaluar el proceso de transferencia del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno
- Determinar el proceso de gestión del conocimiento que influye en mayor grado en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

Los procesos de la gestión del conocimiento influyen significativamente en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno, periodos 2021-2022

2.5.2 Hipótesis específicas

- El proceso de generación del conocimiento influye significativamente en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno
- El proceso de codificación del conocimiento influye significativamente en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno
- El proceso de transferencia del conocimiento influye significativamente en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Lugar de estudio

El departamento de Puno está ubicado en la región sureste de Perú, y se extiende entre las coordenadas de latitud sur $13^{\circ}00'00''$ y $17^{\circ}17'30''$ y longitud oeste $71^{\circ}06'57''$ y $68^{\circ}48'46''$, en relación al meridiano de Greenwich. Su área territorial abarca 71,999.0 km², lo que representa aproximadamente el 6.0 por ciento del territorio nacional, posicionándolo como el quinto departamento más extenso del país. En su frontera norte, limita con la región de Madre de Dios. Hacia el este, colinda con Bolivia. Al sur, comparte frontera con la región de Tacna y nuevamente con Bolivia. Finalmente, en su límite occidental, limita con las regiones de Moquegua, Arequipa y Cusco.

Figura 7

Mapa del departamento de Puno



Nota. Extraído de la página web: www.depuno.com/mapas/

2.2 Población

La población en estudio está conformada por el personal administrativo de las 110 Municipalidades Distritales de la Región Puno.

2.3 Muestra

De la población anteriormente señalada se ha tomado como muestra al personal administrativo de las Municipalidades, que constituye de la población total, para tal efecto se utilizará el muestreo aleatorio estratificado, con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2_{\alpha} * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2_{\alpha} * p * q}$$

$$n = \frac{110 * 1.645^2_{\alpha} * 60 * 40}{0.05^2 * (110 - 1) + 1.645^2_{\alpha} * 60 * 40}$$

$$n = 42$$

Hallando la muestra con un margen de error de $e = 5\%$, un nivel de confianza $Z = 95\%$, con probabilidad de éxito de $p = 60\%$, probabilidad de fracaso $q = 40\%$, obteniendo la muestra de 42 distritos del total de 110 distritos. Del mismo que, se elige por cuotas el número de trabajadores por municipalidad a: 02 de recursos humanos, 01 administración, 01 oficina de planeamiento y presupuesto, 01 oficina de infraestructura, 01 desarrollo económico, 01 desarrollo social y 01 servicios públicos y gestión ambiental.

Tabla 1

Municipalidades a trabajar

L= Estrato	Provincia	Estrato/distrito	Trabajadores por municipalidad
1	Melgar	Antauta	8
2	Melgar	Cupi	8
3	Melgar	Llalli	8
4	Melgar	Macarí	8
5	Melgar	Nuñoa	8
6	Melgar	Orurillo	8
7	Melgar	Santa Rosa	8
8	Melgar	Umachiri	8
9	Puno	Amantani	8
10	Puno	Capachica	8
11	Puno	Chucuito	8
12	Puno	Coata	8
13	Puno	Huata	8
14	Puno	Mañazo	8

L= Estrato	Provincia	Estrato/distrito	Trabajadores por municipalidad
15	Puno	Paucarcolla	8
16	Puno	Pichacani	8
17	Puno	Platería	8
18	Puno	San Antonio	8
19	Puno	Tiquillaca	8
20	Puno	Vilque	8
21	Azángaro	Achaya	8
22	Azángaro	Arapa	8
23	Azángaro	Asillo	8
24	Azángaro	José Domingo Choquehuanca	8
25	Azángaro	Saman	8
26	Carabaya	Ayapata	8
27	Carabaya	Coasa	8
28	Carabaya	Corani	8
29	Carabaya	Ituata	8
30	Chucuito	Pomata	8
31	Chucuito	Zepita	8
32	Huancané	Taraco	8
33	Huancané	Vilque Chico	8
34	Lampa	Cabanilla	8
35	Lampa	Ocuviri	8
36	Moho	Conima	8
37	Moho	Huayrapata	8
38	Moho	Tilali	8
39	San Antonio de Putina	Sina	8
40	San Román	Cabana	8
41	San Román	Cabanillas	8
42	San Román	Caracoto	8
TOTAL			336

Nota. Planilla de trabajadores de municipalidades.

2.4 Método de investigación

De tipo cuantitativo debido a que este estudio sustenta en un sistema empírico de la investigación empleando datos cuantitativos como porcentajes o estadísticas de la naturaleza.

El tipo de investigación es básica y de acuerdo a (Hernandez - Sampieri et al., 2014) “la investigación básica es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues

solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos acerca de la realidad”.

Hernandez (2006) el diseño es no experimental de acuerdo a “lo que efectúas en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas”.

Carrasco (2006) son aquellas cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y poseen grupo de control, ni mucho menos experimental.

2.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

Puesto que, en primer lugar, otorgará describir en detalle y comprender mejor de que trata ambas variables, el desarrollo del capital humano y los procesos de la gestión del conocimiento. Seguido del cual, nos dará una respuesta sobre las causas del problema, exponer porque ocurre y también con ello se relacionan las variables comentadas con anterioridad ya que (Carrasco S, 2006) afirma que tiene como objetivo precisar propiedades y características de fenómenos, conceptos, variables o hechos en un entorno determinado.

2.5.1 Diseño de muestreo:

El diseño que se considera es muestreo no probabilístico, elegido por el investigador.

2.5.2 Descripción detallada del uso de materiales, equipos, insumos, entre otros

A continuación, se detalla una lista de las herramientas y suministros esenciales para este estudio: cañón multimedia, computadora portátil, unidades de memoria, libros, carpeta, cuaderno, lápices, bolígrafos, papel de calidad; además de trabajos de investigación, documentos institucionales, páginas web, programas y hojas de procesamiento de datos estadísticos, tales como SPSS, Excel y otros.

2.5.3 Coeficiente de correlación de Pearson

Hernandez - Sampieri et al. (2014) de acuerdo con la asociación que se considera como equivalente, estas se emplean en el ámbito de la estadística para

analizar la covarianza entre al menos dos variables, evaluando la correlación lineal que se caracteriza comúnmente a través del coeficiente R de Pearson.

También se observan propiedades del coeficiente, como su dimensionalidad, que lo convierte en una medida versátil y fácilmente interpretable. Tiene un rango definido entre -1 y 1, lo que señala una óptima asociación lineal positiva o negativa. La relación lineal indica una simetría, donde intercambiar las posiciones de X y Y resulta en una relación lineal matemáticamente equivalente entre las variables. Además, presenta independencia con respecto al origen y a la escala, lo que implica que no se verá afectado por transformaciones lineales aplicadas a las variables. Estas propiedades se mantienen bajo la suposición de que las variables deben tener un nivel de medición de intervalo o de razón, entre otras condiciones. La linealidad, una propiedad clave, proporciona elementos teóricos que permiten evaluar la fuerza, la dirección y la naturaleza de la conexión lineal entre dos variables de manera óptima. Esto se realiza comúnmente mediante diagramas de dispersión para verificar si se cumple esta suposición.

Pardo y San Martín (2010) un gráfico de dispersión emerge como una herramienta inicial altamente eficaz para explorar la relación entre dos variables. Resulta especialmente útil para detectar posibles discrepancias en los datos, ya que proporciona una visión rápida de los patrones de relación presentes en la distribución de puntos. Esto facilita la identificación de casos que se apartan de los patrones establecidos, contribuyendo así a una comprensión más clara de la conexión entre las variables analizadas.

Tabla 2

Interpretación del coeficiente de correlación de Pearson

Valor	Lectura
-1,00	= Correlación negativa perfecta
-0,90	= Correlación negativa muy fuerte
-0,75	= Correlación negativa considerable
-0,50	= Correlación negativa media
-0,25	= Correlación negativa débil
0,00	= No existe correlación alguna entre las variables

Valor	Lectura
+0,10	= Correlación positiva muy débil
+0,25	= Correlación positiva débil
+0,50	= Correlación positiva media
+0,75	= Correlación positiva considerable
+0,90	= Correlación positiva muy fuerte
1,00	= Correlación positiva perfecta

Nota. Elaborado por Valderrama (2017).

2.5.4 Instrumento

Se empleó un cuestionario como herramienta estructurada para obtener información específica y esencial, tal como lo indica Bernal (2010) quien describe que estos instrumentos están diseñados con el propósito de recopilar los datos necesarios para cumplir con los objetivos del proyecto de investigación.

Además, se aplicó la escala Likert de 5 categorías, siguiendo la definición de Hernández et al. (2014) que la describe como un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones y destinados a medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías.

2.5.5 Nivel de medición y codificación

El nivel de medición del instrumento se clasifica como ordinal, en concordancia con la definición de Hernández et al. (2014) quienes explican que en este nivel hay varias categorías que mantienen un orden de mayor a menor, y las etiquetas o símbolos de las categorías indican jerarquía.

Como se ha mencionado anteriormente, se empleará la escala Likert, donde las etiquetas están codificadas del 1 al 5, como se detallan a continuación:

Tabla 3

Escala Likert de nivel 1 al 5

Nunca	Algunas veces	Bastantes veces	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4	5

2.5.6 Descripción de variables a ser analizados en el objetivo específico

Tabla 4

Operacionalización de Variables

TÍTULO	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Los procesos de la gestión del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las municipalidades distritales de la región Puno, periodos 2021-2022	Variable Independiente: Procesos de la gestión del conocimiento.	Generación	Adquisición. Alquiler. Asignación de recursos. Fusión. Adaptación.	Encuesta sobre la generación del conocimiento.
		Codificación	Mapas de conocimientos. Flujo de trabajo. Normas. Manuales.	Encuesta sobre la codificación del conocimiento.
		Transferencia	Ferias. Informes de conferencias.	Encuesta sobre la transferencia del conocimiento.
		Gestión del rendimiento	Ausentismo laboral Índice de rotación de personal Tiempos de vacantes no cubiertas	Encuesta sobre la transferencia del conocimiento.
	Variable Dependiente: Desarrollo del capital humano	Gestión del talento.	Retención de talento Capacitación y desarrollo	

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Los resultados del presente trabajo de investigación, se presentan de acuerdo a los objetivos específicos propuestos.

4.2.1 Objetivo específico N° 1: Evaluar el proceso de generación del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado al personal administrativo de las municipalidades distritales de la región Puno, se han obtenido los siguientes resultados:

A. Generación del conocimiento

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado a los trabajadores de las Oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental, se han obtenido los siguientes resultados:

A.1 Información y conocimientos que no están registrados en documentos impresos o computadoras

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado a los trabajadores de las Oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental, se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 5

Información no registrada en documentos impresos o computadoras

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	94	28%
Frecuentemente	130	39%
Bastantes veces	85	25%
Algunas veces	16	5%
Nunca	11	3%
Total	336	100%

Nota. Cuestionario – Anexo 1.

De acuerdo a los resultados anteriores, de la tabla 5, en cuanto a la información y conocimientos que no están registrados en documentos impresos o computadoras los trabajadores de las Oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, se puede advertir que la tendencia es una cultura intermedia pues, predomina la respuesta “frecuentemente” (39%) con una influencia considerable de la respuesta de “siempre” (28%), al igual que la respuesta “Bastantes veces” (25%). Sin embargo, un grupo de trabajadores entrevistados de las municipalidades indicaron respuestas antagónicas, unos dijeron que “nunca” (3%) existe “información y conocimientos que no están registrados en documentos impresos o computadoras” en la municipalidad, mientras que otro pequeño grupo de entrevistados indicaron que solo (5%) considera “algunas veces” la información y conocimientos que no están registrados en documentos impresos o computadoras.

Por lo tanto, se concluye en lo que respecta a “la información y conocimientos que no están registrados en documentos impresos o computadoras”, los trabajadores de las Oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo

económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales corresponde a una: Cultura medianamente fuerte con tendencia a fuerte.

A.2 La observación, imitación, práctica e interrogación como parte de adquisición de conocimientos

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado a los trabajadores de las Oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental, se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 6

La observación, imitación y otros como parte de adquisición de conocimientos

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	120	36%
Frecuentemente	119	35%
Bastantes veces	85	25%
Algunas veces	12	4%
Nunca	0	0%
Total	336	100%

Nota. Cuestionario – Anexo 1.

De acuerdo a los resultados anteriores, de la tabla 6, en cuanto a la observación, imitación, práctica e interrogación como parte de adquisición de conocimientos

los trabajadores de las Oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, se puede advertir que la tendencia es una cultura intermedia pues, predomina la respuesta “siempre” (36%) con una influencia considerable de la respuesta de “frecuentemente” (35%), al

igual que la respuesta “Bastantes veces” (25%). Sin embargo, un grupo de trabajadores entrevistados de las municipalidades indicaron respuestas antagónicas, unos dijeron que “algunas veces” (4%) que la observación, imitación, práctica e interrogación como parte de adquisición de conocimientos en la municipalidad,

Por lo tanto, se concluye en lo que respecta a la “observación, imitación, práctica e interrogación como parte de adquisición de conocimientos”, los trabajadores de las Oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales corresponde a una: Cultura medianamente fuerte con tendencia a fuerte (siempre).

A.3 Organización de reuniones de trabajo con el propósito de fomentar que el personal administrativo exprese sus ideas conceptuales y presente propuestas innovadoras a través de dinámicas como la lluvia de ideas u otras estrategias para compartir conocimientos.

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado a los trabajadores de las Oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental, se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 7

Dinámicas como la lluvia de ideas u otras estrategias para compartir conocimientos

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Bastantes veces	48	14%
Algunas veces	173	51%

Respuestas	Frecuencia	%
Nunca	115	34%
Total	336	100%

Nota. Cuestionario – Anexo 1.

De acuerdo a los resultados anteriores, de la tabla 7, en cuanto a la organización de reuniones de trabajo con el propósito de fomentar que el personal administrativo exprese sus ideas conceptuales y presente propuestas innovadoras a través de dinámicas como la lluvia de ideas u otras estrategias para compartir conocimientos, los trabajadores de las Oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, se puede advertir que la tendencia es negativa, ya que, predomina la respuesta “Algunas veces” (51%) con una influencia considerable de la respuesta de “nunca” (34%), Sin embargo, un grupo de trabajadores entrevistados de las municipalidades indicaron respuestas en menor cuantía, dijeron que “bastantes veces” (14%) que se organizan reuniones de trabajo con el propósito de fomentar que el personal administrativo exprese sus ideas conceptuales y presente propuestas innovadoras a través de dinámicas como la lluvia de ideas u otras estrategias para compartir conocimientos,

Por lo tanto, se concluye en lo que respecta a la “organización de reuniones de trabajo con el propósito de fomentar que el personal administrativo exprese sus ideas conceptuales y presente propuestas innovadoras a través de dinámicas como la lluvia de ideas u otras estrategias para compartir conocimientos”, los trabajadores de las Oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales corresponde a un mínimo trabajo en ese aspecto.

A.4 Realización de cursos de capacitación y otras actividades con el propósito de comunicar la visión, misión, objetivos institucionales, tareas específicas, métodos de trabajo y otros aspectos relevantes para el desarrollo del personal.

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado a los trabajadores de las Oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental, se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 8

Cursos de capacitación para comunicar aspectos relevantes para el desarrollo del personal

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	8	2%
Frecuentemente	37	11%
Bastantes veces	76	23%
Algunas veces	99	29%
Nunca	116	35%
Total	336	100%

Nota. Cuestionario – Anexo 1.

De acuerdo a los resultados anteriores, de la tabla 8, en cuanto a la realización de cursos de capacitación y otras actividades con el propósito de comunicar la visión, misión, objetivos institucionales, tareas específicas, métodos de trabajo y otros aspectos relevantes para el desarrollo del personal, los trabajadores de las oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, se puede advertir que la tendencia es negativa, ya que, predomina la respuesta “nunca” (35%) con una influencia considerable de la respuesta de “algunas veces” (29%). Sin embargo, un grupo de trabajadores entrevistados de las municipalidades

indicaron respuestas en menor cuantía, dijeron que “bastantes veces” (23%), y un pequeño grupo de encuestados dice que “frecuentemente” (11%) y “siempre” (2%) que se realizan cursos de capacitación y otras actividades con el propósito de comunicar la visión, misión, objetivos institucionales, tareas específicas, métodos de trabajo y otros aspectos relevantes para el desarrollo del personal. Por lo tanto, se concluye en lo que respecta a la “realización de cursos de capacitación y otras actividades con el propósito de comunicar la visión, misión, objetivos institucionales, tareas específicas, métodos de trabajo y otros aspectos relevantes para el desarrollo del personal”, los trabajadores administrativos de las municipalidades distritales, en ese aspecto es negativo por el mínimo trabajo.

A.5 Fomento del diálogo y la reflexión colectiva sobre los conocimientos adquiridos por el personal administrativo, los cuales son internalizados y aplicados en sus labores diarias.

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado a los trabajadores de las Oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental, se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 9

Fomento del diálogo de conocimientos, para ser internalizados y aplicados en sus labores diarias

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	11	3%
Bastantes veces	15	4%
Algunas veces	90	27%
Nunca	220	65%
Total	336	100%

Nota. Cuestionario – Anexo 1.

De acuerdo a los resultados anteriores, de la tabla 9, en cuanto al fomento del diálogo y la reflexión colectiva sobre los conocimientos adquiridos por el personal administrativo, los cuales son internalizados y aplicados en sus labores diarias, los trabajadores de las Oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, se puede advertir que la tendencia es negativa, ya que, predomina la respuesta “nunca” (65%) con una influencia considerable de la respuesta de “algunas veces” (27%). Sin embargo, un grupo reducido de trabajadores encuestados de las municipalidades indicaron que “bastantes veces” (4%), y otro pequeño grupo de encuestados dice que “frecuentemente” (3%) se fomenta el diálogo y la reflexión colectiva sobre los conocimientos adquiridos por el personal administrativo, los cuales son internalizados y aplicados en sus labores diarias.

Por lo tanto, se concluye en lo que respecta al “fomento del diálogo y la reflexión colectiva sobre los conocimientos adquiridos por el personal administrativo, los cuales son internalizados y aplicados en sus labores diarias”, los trabajadores administrativos de las municipalidades distritales, en ese aspecto es negativo por el mínimo interés de las autoridades.

A.6 Las autoridades de la municipalidad han reconocido las necesidades de información y conocimiento que tiene el personal administrativo.

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado a los trabajadores, se han obtenido los resultados:

Tabla 10

Reconocimiento de necesidades de información y conocimiento que tiene el personal

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	15	4%

Respuestas	Frecuencia	%
Bastantes veces	153	46%
Algunas veces	148	44%
Nunca	20	6%
Total	336	100%

Nota. Cuestionario – Anexo 1.

De acuerdo a los resultados anteriores, de la tabla 10, en cuanto a las autoridades de la municipalidad han reconocido las necesidades de información y conocimiento que tiene el personal administrativo, los trabajadores de las Oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, se puede advertir que la tendencia es medianamente fuerte, ya que, predomina la respuesta “bastantes veces” (46%), con una influencia considerable de la respuesta de “algunas veces” (44%). Sin embargo, un grupo reducido de trabajadores encuestados de las municipalidades indicaron que “nunca” (6%), y otro pequeño grupo de encuestados dice antagónicamente que “frecuentemente” (4%) las autoridades de la municipalidad han reconocido las necesidades de información y conocimiento que tiene el personal.

Por lo tanto, se concluye en lo que respecta a que “las autoridades de la municipalidad han reconocido las necesidades de información y conocimiento que tiene el personal administrativo”, los trabajadores administrativos de las municipalidades, es medianamente considerado por las autoridades.

A.7 Reconocimiento de demandas y necesidades de los usuarios como una fuente de conocimiento para mejorar el desempeño laboral.

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado a los trabajadores administrativos, se han obtenido los resultados:

Tabla 11

Reconocimiento de demandas y necesidades para mejorar el desempeño laboral

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	94	28%
Frecuentemente	130	39%
Bastantes veces	85	25%
Algunas veces	16	5%
Nunca	11	3%
Total	336	100%

Nota. Cuestionario – Anexo 1.

De acuerdo a los resultados anteriores, de la tabla N° 11, en cuanto al reconocimiento de demandas y necesidades de los usuarios como una fuente de conocimiento para mejorar el desempeño laboral, los trabajadores de las oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, se puede advertir que la tendencia es negativa, ya que, predomina la respuesta “nunca” (43%), con una influencia considerable de la respuesta de “algunas veces” (37%), además de que un pequeño grupo indica que “bastantes veces” (18%). Sin embargo, un grupo reducido de trabajadores encuestados de las municipalidades indicaron que “frecuentemente” (2%), y otro mínimo grupo de encuestados dice que “siempre” (1%) se reconocen las demandas y necesidades de los usuarios como una fuente de conocimiento para mejorar el desempeño.

Por lo tanto, se concluye en lo que respecta a que “reconocimiento de demandas y necesidades de los usuarios como una fuente de conocimiento para mejorar el desempeño laboral”, los trabajadores administrativos de las municipalidades distritales, consideran que es negativa y que se tiene muy poco interés en el tema.

A.8 La contratación se hace sin verificar la formación de personal ni la experiencia

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado a los trabajadores, se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 12

contratación del personal sin verificación de información de personal

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	6	2%
Bastantes veces	33	10%
Algunas veces	88	26%
Nunca	209	62%
Total	336	100%

Nota. Cuestionario – Anexo 1.

De acuerdo a los resultados anteriores, de la tabla 12, en cuanto a la contratación del personal se hace sin verificar la formación de personal ni la experiencia, los trabajadores de las oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, pueden advertir que, la tendencia es negativa, ya que, predomina la respuesta “nunca” (62%), con una influencia considerable de la respuesta de “algunas veces” (26%), además de que un pequeño grupo indica que “bastantes veces” (10%). Sin embargo, un grupo reducido de trabajadores encuestados de las municipalidades indicaron que “frecuentemente” (2%), la contratación del personal se hace sin verificar la formación de personal ni la experiencia.

Por lo tanto, se concluye en lo que respecta a que “contratación del personal se hace sin verificar la formación de personal ni la experiencia”, los trabajadores de las oficinas de: recursos humanos, administración,

planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, consideran que es negativa y que se tiene muy poco interés en el tema.

4.2.1 Objetivo específico N° 2: Evaluar el proceso de codificación del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno.

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado al personal administrativo de las municipalidades distritales de la región Puno, se han obtenido los siguientes resultados:

B. Codificación del conocimiento

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado a los trabajadores de las Oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental, se han obtenido los siguientes resultados:

B.1 Se tiene un almacén central de datos que alberga información administrativa completa y actualizada.

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado a los trabajadores de las Oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental, se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 13

Almacén de datos que alberga información administrativa completa y actualizada

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%

Respuestas	Frecuencia	%
Bastantes veces	6	2%
Algunas veces	18	5%
Nunca	312	93%
Total	336	100%

Nota. Cuestionario – Anexo 1.

De acuerdo a los resultados anteriores, de la tabla 13, en cuanto a la tenencia de un almacén central de datos que alberga información administrativa completa y actualizada, los trabajadores de las oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, pueden advertir que, la tendencia es negativa, ya que, predomina la respuesta “nunca” (93%), con un pequeño grupo de respuestas de “algunas veces” (5%), además de que un muy reducido grupo indica que “bastantes veces” (2%) la tenencia de un almacén central de datos que alberga información administrativa completa y actualizada en sus municipalidades.

Por lo tanto, se concluye en lo que respecta a que “la tenencia de un almacén central de datos que alberga información administrativa completa y actualizada”, los trabajadores de las oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, consideran que es altamente negativa.

B.2 Requerimiento de que cada uno de los trabajadores administrativos presente un informe de memoria anual que incluya información estadística sobre el trabajo realizado

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado a los trabajadores de las oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura,

desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental, se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 14

Requerimiento a trabajadores de informe de memoria anual sobre trabajo realizado

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	3	1%
Frecuentemente	9	3%
Bastantes veces	12	4%
Algunas veces	126	38%
Nunca	186	55%
Total	336	100%

Nota. Cuestionario – Anexo 1.

De acuerdo a los resultados anteriores, de la tabla 14, en cuanto a la tenencia de un almacén central de datos que alberga información administrativa completa y actualizada, los trabajadores de las oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, pueden advertir que, la tendencia es negativa, ya que, predomina la respuesta “nunca” (93%), con un pequeño grupo de respuestas de “algunas veces” (5%), además de que un muy reducido grupo indica que “bastantes veces” (2%) la tenencia de un almacén central de datos que alberga información administrativa completa y actualizada en sus municipalidades.

Por lo tanto, se concluye en lo que respecta a que “la tenencia de un almacén central de datos que alberga información administrativa completa y actualizada”, los trabajadores de las oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, consideran que es altamente negativa.

B.3 Demandas de que personas que poseen conocimientos clave elaboren mapas de conocimiento, manuales de trabajo, reglamentos y otros documentos relevantes

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado a los trabajadores de las Oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental, se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 15

Demandas a personal clave a elaborar documentos relevantes

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	84	25%
Bastantes veces	94	28%
Algunas veces	126	38%
Nunca	32	10%
Total	336	100%

Nota. Cuestionario – Anexo 1.

De acuerdo a los resultados anteriores, de la tabla 15, en cuanto a que las autoridades de la municipalidad demandan de que personas que poseen conocimientos clave elaboren mapas de conocimiento, manuales de trabajo, reglamentos y otros documentos relevantes, los trabajadores de las oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, pueden advertir que, la tendencia es medianamente negativa, ya que, predomina la respuesta “algunas veces” (38%), con un grupo de respuestas de “bastantes veces” (28%), otro grupo con respuestas “frecuentemente” (25%), además de que un muy reducido grupo indica antagónicamente que las autoridades de la municipalidad “nunca” (10%) demandan de que personas que poseen conocimientos clave elaboren mapas de

conocimiento, manuales de trabajo, reglamentos y otros documentos relevantes.

Por lo tanto, se concluye en lo que respecta a que “las autoridades de la municipalidad demandan de que personas que poseen conocimientos clave elaboren mapas de conocimiento, manuales de trabajo, reglamentos y otros documentos relevantes”, los trabajadores de las oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, consideran que es medianamente negativa.

B.4 Trabajadores administrativos de mayor nivel realizan investigaciones según su especialidad en beneficio de la entidad.

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado a los trabajadores de las Oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental, se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 16

Trabajadores de mayor nivel realizan investigaciones según su especialidad en beneficio de la entidad

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Bastantes veces	0	0%
Algunas veces	26	8%
Nunca	310	92%
Total	336	100%

Nota. Cuestionario – Anexo 1.

De acuerdo a los resultados anteriores, de la tabla 16, en cuanto a los trabajadores administrativos de mayor nivel realizan investigaciones

según su especialidad en beneficio de la entidad, los trabajadores de las oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, pueden advertir que, la tendencia es altamente negativa, ya que, predomina la respuesta “nunca” (92%), y un muy reducido grupo indica “algunas veces” (8%) que los trabajadores administrativos de mayor nivel realizan investigaciones según su especialidad en beneficio de la entidad.

Por lo tanto, se concluye en lo que respecta a que “los trabajadores administrativos de mayor nivel realizan investigaciones según su especialidad en beneficio de la entidad”.

B.5 Con el fin de mejorar el trabajo administrativo, se incorporan las mejores prácticas y avances provenientes de otras áreas de la organización.

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado a los trabajadores de las Oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental, se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 17

Se incorporan las mejores prácticas y avances de áreas de la organización

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	14	4%
Bastantes veces	53	16%
Algunas veces	73	22%
Nunca	196	58%
Total	336	100%

Nota. Cuestionario – Anexo 1.

De acuerdo a los resultados anteriores, de la tabla 17, en cuanto a que con el fin de mejorar el trabajo administrativo, se incorporan las mejores prácticas y avances provenientes de otras áreas de la organización, los trabajadores de las oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, pueden advertir que, la tendencia es altamente negativa, ya que, predomina la respuesta “nunca” (58%), otro grupo más reducido indica que “algunas veces” (22%), un muy reducido grupo indica “bastantes veces” (16%) y solo un pequeño indica que “frecuentemente” (14%) con el fin de mejorar el trabajo administrativo, se incorporan las mejores prácticas y avances provenientes de otras áreas de la organización

Por lo tanto, se concluye en lo que respecta a que “con el fin de mejorar el trabajo administrativo, se incorporan las mejores prácticas y avances provenientes de otras áreas de la organización”, los trabajadores de las municipalidades distritales, consideran que es altamente negativa.

4.2.1 Objetivo específico N° 3: Evaluar el proceso de transferencia del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno.

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado al personal administrativo de las municipalidades distritales de la región Puno, se han obtenido los siguientes resultados:

C. Transferencia del conocimiento

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado a los trabajadores de las Oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental, se han obtenido los siguientes resultados:

C.1 Las políticas y objetivos de la municipalidad, son comunicados a todos los trabajadores administrativos.

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado a los trabajadores administrativos, se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 18

Las políticas y objetivos de la municipalidad, son comunicados a los trabajadores

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	86	26%
Frecuentemente	94	28%
Bastantes veces	79	24%
Algunas veces	34	10%
Nunca	43	13%
Total	336	100%

Nota. Cuestionario – Anexo 1.

De acuerdo a los resultados anteriores, de la tabla 18, en cuanto a las políticas y objetivos de la municipalidad, son comunicados a todos los trabajadores administrativos, los trabajadores de las oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, pueden advertir que, la tendencia es medianamente positiva, ya que, predomina la respuesta “frecuentemente” (28%), otro grupo indica que “siempre” (26%), y otro grupo indica “bastantes veces” (24%) y contrariamente solo un pequeño indica que “nunca” (13%) y un grupo reducido indica que “algunas veces” (10%) las políticas y objetivos de la municipalidad, son comunicados a todos los trabajadores administrativos.

Por lo tanto, se concluye en lo que respecta a “las políticas y objetivos de la municipalidad, son comunicados a todos los trabajadores

administrativos”, los trabajadores de las oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, consideran que es medianamente positiva.

C.2 Realización de reuniones de interaprendizaje con el propósito de que los trabajadores administrativos compartamos nuestras experiencias y métodos de trabajo entre nosotros

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado a los trabajadores administrativos, se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 19

Realización de reuniones de interaprendizaje para compartir experiencias y métodos de trabajo

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	2	1%
Bastantes veces	15	4%
Algunas veces	45	13%
Nunca	274	82%
Total	336	100%

Nota. Cuestionario – Anexo 1.

De acuerdo a los resultados anteriores, de la tabla 19, en cuanto a la realización de reuniones de interaprendizaje con el propósito de que los trabajadores administrativos compartamos nuestras experiencias y métodos de trabajo entre nosotros, los trabajadores de las oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, pueden advertir que, la tendencia es altamente negativa, ya que, predomina la respuesta “nunca” (82%), otro grupo más reducido indica que “algunas

veces” (13%), otro muy reducido grupo indica “bastantes veces” (4%), un mínimo grupo de encuestados indica que “frecuentemente” (1%) se llevan a cabo reuniones de interaprendizaje con el propósito de que los trabajadores administrativos compartamos nuestras experiencias y métodos de trabajo.

Por lo tanto, se concluye en lo que respecta a la “realización de reuniones de interaprendizaje con el propósito de que los trabajadores administrativos compartamos nuestras experiencias y métodos de trabajo”, los trabajadores de las oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, consideran que es altamente negativa.

C.3 Transferencia de información principalmente a través de documentos escritos, como directivas, reglamentos, manuales, entre otros.

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado a los trabajadores, se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 20

Transferencia de información a través de documentos escritos

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	79	24%
Frecuentemente	177	53%
Bastantes veces	49	15%
Algunas veces	19	6%
Nunca	12	4%
Total	336	100%

Nota. Cuestionario – Anexo 1.

De acuerdo a los resultados anteriores, de la tabla 20, en cuanto a la transferencia de información principalmente a través de documentos

escritos, como directivas, reglamentos, manuales, entre otros, los trabajadores de las oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, pueden advertir que, la tendencia es altamente medianamente positiva, ya que, predomina la respuesta “frecuentemente” (53%), otro grupo más reducido indica que “siempre” (24%), un muy reducido grupo indica “bastantes veces” (15%), un pequeño grupo de encuestados indica que “algunas veces” (6%) y un pequeño grupo reducido indica que “nunca” (4%) se realiza la transferencia de información principalmente a través de documentos escritos, como directivas, reglamentos, manuales, entre otros.

Por lo tanto, se concluye en lo que respecta a la “transferencia de información principalmente a través de documentos escritos, como directivas, reglamentos, manuales, entre otros”, los trabajadores administrativos de las municipalidades distritales, consideran que es medianamente positiva.

C.4 El personal de la municipalidad utiliza el correo electrónico para intercambiar información y conocimientos exclusivamente relacionados con el trabajo con sus compañeros de trabajo

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado a los trabajadores, se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 21

El correo electrónico para intercambiar información y conocimientos relacionados al trabajo

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
Frecuentemente	234	70%
Bastantes veces	48	14%

Respuestas	Frecuencia	%
Algunas veces	36	11%
Nunca	18	5%
Total	336	100%

Nota. Cuestionario – Anexo 1.

De acuerdo a los resultados anteriores, de la tabla 21, en cuanto a que el personal de la municipalidad utiliza el correo electrónico para intercambiar información y conocimientos exclusivamente relacionados con el trabajo con sus compañeros de trabajo, los trabajadores de las oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, pueden advertir que, la tendencia es altamente positivo, ya que, predomina la respuesta “frecuentemente” (70%), otro grupo más reducido indica que “bastantes veces” (14%), otro muy reducido grupo indica “algunas veces” (11%) y solo un pequeño indica que “nunca” (5%) el personal de la municipalidad utiliza el correo electrónico para intercambiar información y conocimientos exclusivamente relacionados con el trabajo con sus compañeros de trabajo.

Por lo tanto, se concluye en lo que respecta al “personal de la municipalidad utiliza el correo electrónico para intercambiar información y conocimientos exclusivamente relacionados con el trabajo con sus compañeros de trabajo”, los trabajadores administrativos de las municipalidades distritales, consideran que es eficiente.

C.5 La municipalidad dispone de acceso a internet, lo que permite al personal administrativo acceder a la información necesaria cuando así lo requiere.

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado a los trabajadores, se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 22

Acceso a internet, para acceder a la información cuando así lo requieran

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	302	90%
Frecuentemente	25	7%
Bastantes veces	9	3%
Algunas veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	336	100%

Nota. Cuestionario – Anexo 1.

De acuerdo a los resultados anteriores, de la tabla 22, en cuanto a la disposición de municipalidad de acceso a internet, lo que permite al personal administrativo acceder a la información necesaria cuando así lo requiere, los trabajadores administrativos de las municipalidades distritales, pueden advertir que, la tendencia es altamente positivo, ya que, predomina la respuesta “siempre” (90%), otro grupo más reducido indica que “frecuentemente” (7%), y otro muy reducido grupo indica que “bastantes veces” (3%) la municipalidad dispone de acceso a internet, lo que permite al personal administrativo acceder a la información necesaria cuando así lo requiere de acceso a internet, lo que permite al personal administrativo acceder a la información necesaria cuando así lo requiere

Por lo tanto, se concluye en lo que respecta a “la disposición de municipalidad de acceso a internet, lo que permite al personal administrativo acceder a la información necesaria cuando así lo requiere”, los trabajadores administrativos de las municipalidades distritales, consideran que es altamente positiva.

C.6 En la municipalidad se ha implementado un sistema que permite a los usuarios de la información acceder a ella desde diversas ubicaciones de forma simultánea y tantas veces como sea necesario, mediante el uso de internet.

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado a los trabajadores, se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 23

Sistema para acceso de información desde diversas ubicaciones de forma simultánea

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	7	2%
Frecuentemente	15	4%
Bastantes veces	34	10%
Algunas veces	67	20%
Nunca	213	63%
Total	336	100%

Nota. Cuestionario – Anexo 1.

De acuerdo a los resultados anteriores, de la tabla 23, en cuanto a la implementación de sistema que permite a los usuarios de la información acceder a ella desde diversas ubicaciones de forma simultánea y tantas veces como sea necesario, mediante el uso de internet, los trabajadores administrativos de las municipalidades distritales, pueden advertir que, la tendencia es altamente negativa, ya que, predomina la respuesta “nunca” (63%), otro grupo reducido indica que “algunas veces” (20%), lo mismo que un grupo indica “bastantes veces” (10%) y solo un pequeño indica que “frecuentemente” (4%) y un mínimo grupo indica que “siempre” (2%) en la municipalidad se ha implementado un sistema que permite a los usuarios de la información acceder a ella desde diversas ubicaciones de forma simultánea y tantas veces como sea necesario, mediante el uso de internet.

Por lo tanto, se concluye en lo que respecta a la “implementación de un sistema que permite a los usuarios de la información acceder a ella desde diversas ubicaciones de forma simultánea y tantas veces como sea necesario, mediante el uso de internet”, los trabajadores de las municipalidades distritales, consideran que es deficiente.

C.7 En los casos de rotación del personal, las autoridades de la municipalidad han estado presentes supervisando que la información entregada al nuevo personal sea transferida de manera ordenada y precisa.

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado a los trabajadores, se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 24

En rotación del personal, las autoridades supervisan que la información entregada sea transferida de manera ordenada

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	6	2%
Frecuentemente	12	4%
Bastantes veces	39	12%
Algunas veces	138	41%
Nunca	141	42%
Total	336	100%

Nota. Cuestionario – Anexo 1.

De acuerdo a los resultados anteriores, de la tabla 24, en cuanto a los casos de rotación del personal, las autoridades de la municipalidad han estado presentes supervisando que la información entregada al nuevo personal sea transferida de manera ordenada y precisa, los trabajadores de las oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, pueden advertir que, la tendencia es altamente negativa, ya que, predomina

la respuesta “nunca” (42%), otro grupo indica que “algunas veces” (41%), asimismo un grupo más reducido indica “bastantes veces” (12%) y frecuentemente (4%), y un grupo muy reducido indica que “siempre” (4%) en casos de rotación del personal, las autoridades de la municipalidad han estado presentes supervisando que la información entregada al nuevo personal sea transferida de manera ordenada y precisa.

Por lo tanto, se concluye en lo que respecta a “los casos de rotación del personal, las autoridades de la municipalidad han estado presentes supervisando que la información entregada al nuevo personal sea transferida de manera ordenada y precisa”, los trabajadores de las municipalidades distritales, consideran que es deficiente.

C.8 En los casos de rotación de personal, la persona que ocupaba el puesto que actualmente yo ocupo me proporcionó el conocimiento operativo necesario para realizar mi trabajo

Tomando en consideración la información recabada mediante el cuestionario realizado a los trabajadores, se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 25

El personal que ocupaba el cargo proporciona el conocimiento operativo necesario

Respuestas	Frecuencia	%
Siempre	4	1%
Frecuentemente	6	2%
Bastantes veces	9	3%
Algunas veces	12	4%
Nunca	305	91%
Total	336	100%

Nota. Cuestionario – Anexo 1.

De acuerdo a los resultados anteriores, de la tabla 25, en cuanto a los casos de rotación de personal, la persona que ocupaba el puesto que

actualmente yo ocupó me proporcionó el conocimiento operativo necesario para realizar mi trabajo, los trabajadores de las oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, pueden advertir que, la tendencia es altamente negativa, ya que, predomina la respuesta “nunca” (91%), otro grupo indica que “algunas veces” (4%), asimismo un grupo más reducido indica “bastantes veces” (3%) y frecuentemente (2%), y un grupo muy reducido indica que “siempre” (1%) en casos de rotación de personal, la persona que ocupaba el puesto que actualmente yo ocupé me proporcionó el conocimiento operativo necesario para realizar mi trabajo

Por lo tanto, se concluye en lo que respecta a “los casos de rotación de personal, la persona que ocupaba el puesto que actualmente yo ocupé me proporcionó el conocimiento operativo necesario para realizar mi trabajo”, los trabajadores de las oficinas de: recursos humanos, administración, planeamiento y presupuesto, infraestructura, desarrollo económico, desarrollo social y servicios públicos y gestión ambiental de las municipalidades distritales, consideran que es altamente negativo.

4.2.1 Contrastación y verificación de hipótesis

Habiendo culminado el análisis de procesos de la gestión del conocimiento y el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno, periodos 2021-2022, de acuerdo a la aplicación de la metodología de investigación propuesta, se logró realizar la contrastación de las hipótesis de investigación: hipótesis general e hipótesis específicas; basados en los resultados obtenidos de la investigación.

D. Contrastación de la hipótesis específica N° 1

De acuerdo a la hipótesis específica N° 1 propuesta:

Hipótesis Nula:

H₀: El proceso de generación del conocimiento no influye significativamente en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno, periodos 2021-2022

Hipótesis Alternativa:

H_A: El proceso de generación del conocimiento influye significativamente en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno, periodos 2021-2022

Tabla 26

Correlaciones entre las variables HE1

Variables de la investigación	Indicadores estadísticos	Proceso de generación del conocimiento	Desarrollo del capital humano
Proceso de generación del conocimiento	Correlación de Pearson	1	0.674**
	Sig. (bilateral)		<0.001
		336	336
Desarrollo del capital humano	Correlación de Pearson	0.674**	1
	Sig. (bilateral)	<0.001	
		336	336

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Esta tabla se utiliza para evaluar el grado de relación entre las variables independientes y la variable dependiente, y lo hace a través del cálculo del coeficiente de correlación. Este coeficiente mide el nivel de relación existente entre dos variables y su valor puede oscilar entre -1 y 1.

La interpretación del coeficiente de correlación se realiza de la siguiente manera: a medida que el valor de R se acerca a 1, la relación entre los datos es más fuerte. En el contexto de esta investigación, se ha obtenido un valor de correlación de 0.674, lo que indica una correlación positiva fuerte y, por lo tanto, respalda el modelo de investigación propuesto.

La prueba de significancia estadística busca demostrar que existe una diferencia genuina entre las dos variables estudiadas y que esta diferencia no se debe al azar. Siempre que se investiga una diferencia, existe la posibilidad de que esta sea producto del azar. Para evaluar esto, se utiliza el concepto de probabilidad.

Se concluye que el proceso de generación del conocimiento influye en el desarrollo del capital humano de las municipalidades distritales de la región de Puno; por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1.

E. Contrastación de la hipótesis específica N° 2

De acuerdo a la hipótesis específica N° 2 propuesta:

Hipótesis Nula:

H₀: El proceso de codificación del conocimiento no influye significativamente en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno, periodos 2021-2022

Hipótesis Alternativa:

H_A: El proceso de codificación del conocimiento influye significativamente en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno, periodos 2021-2022

Tabla 27

Correlaciones entre las variables HE2

Variables de la investigación	Indicadores estadísticos	Proceso de codificación del conocimiento	Desarrollo del capital humano
Proceso de codificación del conocimiento	Correlación de Pearson	1	0.590*
	Sig. (bilateral)		<0.001
Desarrollo del capital humano	Correlación de Pearson	0.590**	1
	Sig.(bilateral)	<0.001	
		336	336

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Esta tabla se utiliza para evaluar el grado de relación entre las variables independientes y la variable dependiente, y lo hace a través del cálculo del coeficiente de correlación. Este coeficiente mide el nivel de relación existente entre dos variables, y su valor puede oscilar entre -1 y 1.

La interpretación del coeficiente de correlación se realiza de la siguiente manera: a medida que el valor de R se acerca a 1, la relación entre los datos es más fuerte. En el contexto de esta investigación, se ha obtenido un valor de correlación de 0.590, lo que indica una correlación directa fuerte y, por lo tanto, respalda el modelo de investigación propuesto.

La prueba de significancia estadística busca demostrar que existe una diferencia genuina entre las dos variables estudiadas y que esta diferencia no se debe al azar. Siempre que se investiga una diferencia, existe la posibilidad de que esta sea producto del azar. Para evaluar esto, se utiliza el concepto de probabilidad, comúnmente representado por la letra "p"

Se concluye que el proceso de codificación del conocimiento influye en el desarrollo del capital humano de las municipalidades distritales de la región de Puno; por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2.

F. Contrastación de la hipótesis específica N° 3

De acuerdo a la hipótesis específica N° 3 propuesta:

Hipótesis Nula:

H₀: El proceso de transferencia del conocimiento no influye significativamente en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno, periodos 2021-2022

Hipótesis Alternativa:

HA: El proceso de transferencia del conocimiento influye significativamente en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno, periodos 2021-2022

Tabla 28

Correlaciones entre las variables HE3

Variables de la investigación	Indicadores estadísticos	transferencia del conocimiento	Desarrollo del capital humano
Proceso de transferencia del conocimiento	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1 336	.335** 336
Desarrollo del capital humano	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.335** 336	1 336

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Esta tabla se utiliza para medir el grado de relación entre las variables independientes y la variable dependiente, y lo hace a través del cálculo del coeficiente de correlación. Este coeficiente mide el nivel de relación existente entre dos variables, y su valor puede oscilar entre -1 y 1.

La interpretación del coeficiente de correlación se realiza de la siguiente manera: a medida que el valor de R se acerca a 1, la relación entre los datos es más fuerte. En el contexto de esta investigación, se ha obtenido un valor de correlación de 0.335, lo que indica una correlación positiva fuerte y, por lo tanto, respalda el modelo de investigación propuesto.

La prueba de significancia estadística busca demostrar que existe una diferencia real entre las dos variables estudiadas y que esta diferencia no se debe al azar. Siempre que se investiga una diferencia, existe la posibilidad de que esta sea producto del azar. Para evaluar esto, se utiliza el concepto de probabilidad, comúnmente representado por la letra "p".

Se concluye que el proceso de transferencia del conocimiento influye en el desarrollo del capital humano de las municipalidades distritales de la región de Puno; por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3.

G. Contrastación de la hipótesis general

De acuerdo a la hipótesis general propuesta:

Hipótesis Nula:

H0: Los procesos de la gestión del conocimiento no influyen significativamente en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno, periodos 2021-2022

Hipótesis Alternativa:

H1: Los procesos de la gestión del conocimiento influyen significativamente en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno, periodos 2021-2022

Tal como se verificó en la hipótesis específica 1, que la influencia del proceso de generación del conocimiento, corresponde un nivel de “cultura medianamente fuerte con tendencia a cultura fuerte”.

Mientras que conforme a la hipótesis específica 2 se ha verificado que el proceso de codificación del conocimiento influye significativamente en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno, periodos 2021-2022

En cuanto a la hipótesis específica 3 se ha verificado que el proceso de transferencia del conocimiento también influye significativamente en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno, periodos 2021-2022

4.2 Discusión

Esta investigación tuvo como objetivo de determinar la incidencia de los procesos de la gestión del conocimiento en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región de Puno, periodos 2021-2022.

Objetivo específico N° 1: Evaluar el proceso de generación del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno

A partir de los resultados presentados en el capítulo anterior, se confirma la hipótesis alternativa que sostiene que el proceso de generación del conocimiento ejerce un impacto significativo en el progreso del capital humano. En relación a la variable del desarrollo del capital humano, los empleados de las municipalidades desempeñan sus funciones en función de sus conocimientos adquiridos tanto durante su educación formal como a lo largo de su trayectoria en diversas instituciones públicas. Conforme a lo expresado por Abelardo Tejada en 2016, se constata que el 70% del desarrollo del capital humano está relacionado con las actividades diarias, actividades específicas y la rotación de puestos, mientras que la retroalimentación sobre el desempeño y el coaching, que identifica el genuino interés del empleado en su desarrollo, contribuyen en un 20%, y las capacitaciones colaboran en un 10% para el desarrollo de sus capacidades y competencias.

Objetivo específico N° 2: Evaluar el proceso de codificación del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno

Respecto al proceso de codificación del conocimiento, conforme a la tabla 12 se tiene como resultado predominante, algunas veces (38%); esto demuestra que, al margen de otras condiciones, poner especial énfasis en que el personal que posea conocimientos claves elabore mapas de conocimiento, manuales de trabajo, reglamentos y otros documentos relevantes, en aras de una gestión pública edil eficiente, conforme a lo expresado por Gómez et al. (2017) menciona que, el nivel de uso de estas prácticas de gestión del conocimiento se encuentra en un estado inicial. Sin embargo, es posible precisar que las prácticas para la adquisición y captura del conocimiento son las más desarrolladas, alcanzando un nivel de desarrollo del 22%. Esto indica que se están

llevando a cabo acciones para recolectar y almacenar el conocimiento existente en las UGEL.

Objetivo específico N° 3: Evaluar el proceso de transferencia del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno

Respecto al proceso de transferencia del conocimiento, conforme a las tablas 16 y 21 se tiene como resultado predominante, frecuentemente (53%) y nunca (42%) respectivamente, esto demuestra que, por un lado se trata de transmitir la información mediante documentos pero en caso de rotación de personal no se supervisan que la información sea transferida al nuevo personal de manera ordenada y precisa, de acuerdo a lo expresado por Ramírez en 2009, concluye que, en el contexto de la gestión del conocimiento, es fundamental establecer condiciones y políticas que faciliten la creación, transferencia e institucionalización del conocimiento dentro de una organización, con el objetivo de alcanzar sus metas y objetivos. Para desarrollar un modelo de gestión del conocimiento efectivo, es necesario identificar los procesos de aprendizaje presentes en la organización, a través de los cuales se generan conocimientos relevantes para la misma. Es importante destacar que gran parte de estos conocimientos suelen ser de naturaleza tácita, es decir, conocimientos que están arraigados en la experiencia y habilidades individuales de las personas y que son más difíciles de articular y transmitir.

Con base a los resultados obtenidos en esta investigación, es evidente que no se están implementando estrategias adecuadas ni se está otorgando la debida atención al desarrollo del capital humano. Por lo tanto, en relación a la concordancia entre la literatura revisada y la aplicación del modelo económico, se ha demostrado que los indicadores de los procesos de gestión del conocimiento influyen de manera considerable en el desarrollo del capital humano.

CONCLUSIONES

- PRIMERO:** De acuerdo a la investigación la aplicación de procesos de gestión del conocimiento influye en el desarrollo del capital humano de las municipalidades distritales de la región Puno, periodos 2021-2022. En cuanto se refiere al proceso de generación del conocimiento no están siendo manejados de manera correcta, por falta de estrategias para ello, de acuerdo a la tabla 5 se puede observar que, el 51% manifiesta que solo (algunas veces) se realizan reuniones de trabajo con el propósito de fomentar que el personal administrativo exprese sus ideas conceptuales y presente propuestas innovadoras a través de dinámicas como lluvia de ideas u otras estrategias para la generación de conocimientos y según tabla 6 que nunca (35%) se realizan cursos de capacitación y otras actividades con el propósito de comunicar la misión, visión, objetivos institucionales, tareas específicas, métodos de trabajo y otros aspectos relevantes para el desarrollo del personal.
- SEGUNDO:** En cuanto se refiere al proceso de codificación del conocimiento es deficiente por el desconocimiento y falta de importancia de los funcionarios de las municipalidades distritales de la región de Puno. De acuerdo a la tabla 13 se puede observar que el 38% de encuestados manifiestan que algunas veces se demandan que personas que poseen conocimientos clave elaboren mapas de conocimiento, manuales de trabajo, reglamentos y otros documentos relevantes.
- TERCERO:** En cuanto se refiere al proceso de transferencia del conocimiento no se cuentan con estrategias para un eficiente proceso de transferencia de conocimiento, tal como se puede observar en la tabla 17 en el que el 82 % de los encuestados manifiestan que nunca se realizan reuniones de interaprendizaje con el propósito de que los trabajadores administrativos compartan sus experiencias y métodos de trabajo.
- CUARTO:** En cuanto al proceso de la gestión del conocimiento que influye en mayor grado en el desarrollo del capital humano resulta siendo el proceso de generación del conocimiento, de acuerdo a los resultados obtenidos.

RECOMENDACIONES

- PRIMERO:** Se recomienda a las autoridades y funcionarios de las diferentes municipalidades distritales de la región de Puno a que se implemente los procesos de la gestión del conocimiento, para el correcto manejo del recurso más valioso que tienen las instituciones: el conocimiento.
- SEGUNDO:** Para la generación de los conocimientos se sugiere a las autoridades de las municipalidades distritales, que se realicen captación de personal mediante convocatorias de acuerdo a normas y lineamientos establecidos por la Autoridad Nacional de Servir.
- TERCERO:** Respecto a la codificación del conocimiento se recomienda que se realicen reuniones frecuentes para que los trabajadores puedan intercambiar conocimientos, mediante dinámicas como la lluvia de ideas u otras estrategias.
- CUARTO:** Para la transferencia del conocimiento se recomienda desarrollar relaciones y confianza mediante reuniones personales, realización de capacitaciones, evaluar el desempeño y proporcionar incentivos basado en la actitud de compartir. Asimismo, promover un método de conocimiento sin jerarquías.

BIBLIOGRAFÍA

- Abelardo Tejada. (2016, March). *Desarrollo del capital humano*.
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/desarrollo-del-capital-humano#:~:text=El%20desarrollo%20del%20capital%20humano,vidas%20y%20en%20sus%20organizaciones>.
- Alvarado, E. (2015). *Modelo para Implementar la Gestión del Conocimiento en las Instituciones de Educación Superior: Caso la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Piura* [Universidad de Piura].
<https://pirhua.udep.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/64f855ac-f2c9-43ef-ad4b-3dcf6264cfef/content>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR. (2023). *Gestión del Rendimiento*.
<https://www.mimp.gob.pe/intranet/gestion-del-rendimiento.php#:~:text=Gesti%C3%B3n%20del%20Rendimiento%20es%20una,el%20desempe%C3%B1o%20individual%20e%20institucional>.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Pearson Educación, Ed.; Tercera). <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bueno, E. (2002). *Enfoques Principales Y Tendencias En Dirección Del Conocimiento* (Ediciones La Coria, Ed.).
- Carrasco Díaz, S. (2006). *Metodología de la investigación científica* (Editorial San Marcos, Ed.).
- Davenport, T. (2000). *Capital humano: creando ventajas competitivas a través de las personas*.
<https://books.google.com.pe/books?id=CG8FetODSw0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Davenport, T., & Prusak, L. (2001). *Conocimiento en Acción: Cómo las Organizaciones Manejan lo que Saben*.
- Del Condor y Condori, A. (2012). *Gestión del conocimiento como estrategia de desarrollo de competencias del talento humano en la Universidad Nacional*

del Altiplano [Universidad Nacional del Altiplano].
<http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/227/EPG541-00541-01.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Del Valle, D. (2015). *Aproximación a un modelo de gestión del conocimiento en incubadora/viveros de empresas en Cataluña*.
<file:///C:/Users/ASUS/Downloads/TDVG1de1.pdf>

Díaz Muñante. (2007). *Modelo de gestión del conocimiento (GC) aplicado a la Universidad Pública en el Perú*.
https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/basic/diaz_mj/contenido.htm

Ehsani M. (2006). *Improving and researching organizations*.

Farfán Buitrago, D. Y., & Garzón Castrillón, M. A. (2006). *La gestión del conocimiento* [Universidad de Rosario].
<https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/4b06177a-8e80-4aed-99e3-17562925e668/content>

Gao T, Chai Y, & Yi L. (2018). *A review of knowledge management about theoretical conception and designing approaches*.
<https://ieeexplore.ieee.org/stamp/stamp.jsp?arnumber=9826614>

García Arzate, J. (2019). *Gestión del conocimiento y eficiencia en proyectos caso empresa Robuspack*.
<https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/302/1/GarciaArzateJosue%20MDGPI%202019.pdf>

Gómez, C., Kanashiro, A., & Reynaga, H. (2017). *Gestión del Conocimiento en las UGEL de Lima Metropolitana*.
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1907/Silvana_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzales Gonzales, R. B., & Cahui Parillo, Y. Y. (2015). *Guía de implementación de gestión del conocimiento usando medios sociales en una entidad de administración tributaria*.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2007/cahui_gonzales.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Guerrero, S., Gonzales, S., Matos Chamorro, A., & Picón Ventocilla, E. (2015). *Desarrollo del capital humano y su impacto en el desempeño de una institución microfinanciera no regulada del Perú*.
<https://www.redalyc.org/pdf/4676/467646130003.pdf>
- Hernandez - Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (McGraw Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V., Ed.).
<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>
- Hernandez, E. (2006). *Proyectos de Investigación*.
- Herrera, C. (2015). *Modelo de Gestión del Conocimiento en el Área de Atención de Usuarios de un Organismo Público Especializado*.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181452084004>
- Kaplan, R., & Norton, D. (2000). *El Balance Scorecard*.
<https://isabelportoperez.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/02/balance-scorecard.pdf>
- León Santos, M., & Ponjuan Dante, G. (2009). *Medición del conocimiento en las organizaciones de información*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009000600004
- López Portillo, H. P. (2016). *Gestión y Medición del Conocimiento en Organizaciones Públicas*.
<https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1609/1609.02995.pdf>
- Luz M. Vallejo Chávez. (2016). *Gestión del Talento humano* (Escuela Superior politécnica de Chimborazo - Ecuador, Ed.).
<http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- Macias Gelabert, & Aguilera A. (2012). *Contribución de la gestión de recursos humanos a la gestión del conocimiento* (Vol. 28).
<https://www.redalyc.org/pdf/212/21224852008.pdf>

- Nick, B. (1998). *Capital Intelectual*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1108/00251749810204142>
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1999). *La Organización Creadora de Conocimiento*.
<https://masteradmon.files.wordpress.com/2013/04/la-organizacic3b3n-creadora-del-conocimiento-pdf.pdf>
- Pardo, A., & San Martín, R. (2010). *Análisis de datos en ciencias sociales y de la salud* (Editorial Síntesis S.A., Ed.).
- Pavez, A. (2000). *Modelo De Implantación De Gestión Del Conocimiento Y Tecnologías De Información Para La Generación De Ventajas Competitivas*.
<https://silو.tips/download/modelo-de-implantacion-de-gestion-del-conocimiento-y-tecnologias-de-informacion>
- Portillo, M. (2008). *La Gestión Del Conocimiento Del Personal Administrativo En Las Facultades De La Universidad Nacional Del Altiplano*.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/467>
- Prieto, I. (2003). *Una Valoración De La Gestión Del Conocimiento Para El Desarrollo De Las Capacidades De Aprendizaje En Las Organizaciones*.
<https://www.cervantesvirtual.com/downloadPdf/una-valoracion-de-la-gestion-del-conocimiento-para-el-desarrollo-de-la-capacidad-de-aprendizaje-en-las-organizaciones-propuesta-de-un-modelo-integrador--0/>
- Ramirez, F. (2009). *Diseño de un Modelo de Gestión del Conocimiento para una Organización sin Fines de Lucro*.
https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/103479/ramirez_f.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Rodriguez, L. (2006). *Procesos De La Gestión Del Conocimiento*.
- Rojas, L. (2016). *Modelo de Gestión del Conocimiento Basado en Herramientas Habilidadadoras y su Relación con el Proceso de Aprendizaje en la Universidad Nacional de Cajamarca*.
<https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d823e6cd-01fc-4ce9-b161-ad7a6eee1373/content>



- Sal y Rosas Flores, R. R. (2018). *Gestión del capital humano y desempeño laboral del personal administrativo del área de registro académicos de la Universidad Tecnológica del Perú - UTP*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29197/Sal%20y%20Rosas_FRR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santos M. (2012). *La gestión de competencias y su impacto en la mejora continua del desempeño laboral*.
<https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/mass.pdf>
- Sveiby, K. E. (1997). *THE NEW ORGANIZATIONAL HEALTH MANAGING AND MEASURE KNOWLEDGE*.
- Swan, J., Newell, S., Scarbrough, H., & Hislop, D. (1999). *Gestión del Conocimiento e Innovación organizacional*. <https://doi.org/978-0230522015>
- Talledo, M. (2013). *Modelo de gestión del conocimiento para la planificación estratégica en los ministerios y gobiernos regionales en el Perú*.
<https://pirhua.udel.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/3837adef-82ea-47ba-a838-f12c77d58790/content>
- Velasquez, I. (2018). *Gestión del Conocimiento y la Efectividad Organizacional en el Centor de Operaciones Lima de la Empresa Ecocentury S.A.C*.
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/684/VELASQUEZ%20PAJUELO%2c%20ISABEL%20CAROLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vigo Moya, J. L. (2014). *Propuesta de programa de desarrollo del capital humano para optimizar el desempeño laboral en el gobierno regional de Ancash*.
<https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8e8322e9-8672-4d57-895f-07ac0f4d5cd4/content>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO DE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA REGIÓN DE PUNO, PERIODOS 2021-2022			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
PROBLEMA GENERAL ¿Cómo son los procesos de la gestión del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno, periodos 2021-2022?	OBJETIVO GENERAL Determinar los procesos de la gestión del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno, periodos 2021-2022	HIPÓTESIS GENERAL Los procesos de la gestión del conocimiento influyen significativamente en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno, periodos 2021-2022	VARIABLES Variable Independiente: Procesos de la gestión del conocimiento Variable Dependiente: Desarrollo del capital humano
PROBLEMA ESPECIFICO 1 ¿Cómo es el proceso de generación del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno?	OBJETIVO ESPECIFICO 1 Evaluar el proceso de generación del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno	HIPÓTESIS ESPECIFICO 1 El proceso de generación del conocimiento influye significativamente en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno	VARIABLES Variable Independiente: Proceso de generación del conocimiento Variable Dependiente: Desarrollo del capital humano
			DIMENSIONES Procesos de la gestión del conocimiento

<p>PROBLEMA ESPECIFICO 2 ¿Cómo es el proceso de codificación del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno?</p>	<p>OBJETIVO ESPECIFICO 2 Evaluar el proceso de codificación del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICO 2 El proceso de codificación del conocimiento influye significativamente en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno</p>	<p>Variable Independiente: el proceso de codificación del conocimiento Variable Dependiente: Desarrollo del capital humano</p>	<p>Proceso de codificación del conocimiento</p>
<p>PROBLEMA ESPECIFICO 3 ¿Cómo es el proceso de transferencia del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno?</p>	<p>OBJETIVO ESPECIFICO 3 Evaluar el proceso de transferencia del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICO 3 El proceso de transferencia del conocimiento influye significativamente en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno</p>	<p>Variable Independiente: el proceso de transferencia del conocimiento Variable Dependiente: Desarrollo del capital humano</p>	<p>Proceso de transferencia del conocimiento</p>
<p>PROBLEMA ESPECIFICO 4 ¿Cuál es el proceso de gestión del conocimiento que influye en mayor grado en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno?</p>	<p>OBJETIVO ESPECIFICO 4 Determinar el proceso de gestión del conocimiento que influye en mayor grado en el desarrollo del capital humano de las Municipalidades Distritales de la Región Puno</p>			

Anexo 2. Índice de evaluación

ÍNDICE DE EVALUACIÓN ACERCA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LAS ENTIDADES MUNICIPALES DISTRITALES UBICADAS EN LA REGIÓN DE PUNO

Apreciado colaborador del área administrativa en la municipalidad distrital
de

Se está realizando una investigación, con respecto a los, por tal motivo le
pedimos su colaboración, marcando en los recuadros correspondientes su
apreciación objetiva con respecto a las afirmaciones presentadas.

Como parte de una investigación sobre los PROCESOS DE LA GESTIÓN
DEL CONOCIMIENTO Y SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DEL
CAPITAL HUMANO DE LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE
LA REGIÓN PUNO, PERIODOS 2021-2022, le solicitamos su valiosa
colaboración. Le pedimos que marque en los recuadros adecuados su
apreciación objetiva con respecto a las afirmaciones presentadas. Su
participación será de gran importancia para el éxito de este estudio. ¡Gracias
por su colaboración!

INSTRUCCIONES.

En una escala del 01 al 05, por favor, indique en qué medida se llevan a cabo
las actividades propuestas en su municipalidad, considerando que 01
representa que nunca se ejecutan o se realizan de manera deficiente, 02 que
algunas veces, 03 que bastantes veces, 04 frecuentemente, mientras que el 05
indica que se cumplen de manera excelente o siempre. Su colaboración en
este proceso será fundamental para obtener resultados precisos en nuestra
investigación. ¡Gracias por su participación!

MARQUE CON UNA (X) A LA RESPUESTA QUE MÁS SE APROXIME SU APRECIACIÓN.

INDICADORES	1	2	3	4	5
PROCESOS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO					
<u>GENERACIÓN DEL CONOCIMIENTO.</u>					
1. Dentro de mi mente, albergo una vasta cantidad de información y conocimientos que no están registrados en documentos impresos o computadoras, y que solo yo tengo dominio sobre ellos.					
2. He adquirido la mayor parte de los conocimientos necesarios para desempeñar mi trabajo en la municipalidad mediante la observación, imitación, práctica e interrogación.					
3. En la municipalidad, se organizan reuniones de trabajo con el propósito de fomentar que el personal administrativo exprese sus ideas conceptuales y presente propuestas innovadoras a través de dinámicas como la lluvia de ideas u otras estrategias para compartir conocimientos.					
4. En la municipalidad, se llevan a cabo cursos de capacitación y otras actividades con el propósito de comunicar la visión, misión, objetivos institucionales, tareas específicas, métodos de trabajo y otros aspectos relevantes para el desarrollo del personal.					
5. En la municipalidad, se fomenta el diálogo y la reflexión colectiva sobre los conocimientos adquiridos por el personal administrativo, los cuales son internalizados y aplicados en sus labores diarias.					
6. Las autoridades de la municipalidad han reconocido las necesidades de información y conocimiento que tiene el personal administrativo.					
7. En la municipalidad, se reconocen las demandas y necesidades de los usuarios como una fuente de conocimiento para mejorar el desempeño laboral.					

8. La contratación del personal se hace sin verificar la formación de personal ni la experiencia					
<u>CODIFICACIÓN DEL CONOCIMIENTO</u>					
9. En la municipalidad se ha establecido un almacén central de datos que alberga información administrativa completa y actualizada.					
10. Las autoridades de la municipalidad requieren que cada uno de los trabajadores administrativos presente un informe de memoria anual que incluya información estadística sobre el trabajo realizado.					
11. Las autoridades de la municipalidad demandan que las personas que poseen conocimientos clave elaboren mapas de conocimiento, manuales de trabajo, reglamentos y otros documentos relevantes.					
12. Los trabajadores administrativos de mayor nivel realizan investigaciones según su especialidad en beneficio de la entidad.					
13. Con el fin de mejorar el trabajo administrativo, se incorporan las mejores prácticas y avances provenientes de otras áreas de la organización.					
<u>TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO.</u>					
14. Las políticas y objetivos de la municipalidad, son comunicados a todos los trabajadores administrativos.					
15. En la municipalidad, se llevan a cabo reuniones de interaprendizaje con el propósito de que los trabajadores administrativos compartamos nuestras experiencias y métodos de trabajo entre nosotros.					

16. En la municipalidad, la información se transfiere principalmente a través de documentos escritos, como directivas, reglamentos, manuales, entre otros.				
17. El personal administrativo de la municipalidad utiliza el correo electrónico para intercambiar información y conocimientos exclusivamente relacionados con el trabajo con sus compañeros de trabajo.				
18. La municipalidad dispone de acceso a internet, lo que permite al personal administrativo acceder a la información necesaria cuando así lo requiere.				
19. En la municipalidad se ha implementado un sistema que permite a los usuarios de la información acceder a ella desde diversas ubicaciones de forma simultánea y tantas veces como sea necesario, mediante el uso de internet.				
20. En los casos de rotación del personal, las autoridades de la municipalidad han estado presentes supervisando que la información entregada al nuevo personal sea transferida de manera ordenada y precisa.				
21. En los casos de rotación de personal, la persona que ocupaba el puesto que actualmente yo ocupo me proporcionó el conocimiento operativo necesario para realizar mi trabajo.				

Por favor complete los datos siguientes:

Oficina o unidad donde

labora.....

Cargo que

ocupa.....

¡Muchas gracias!

Anexo 3. Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Luis Alberto Machaca Cáceres,
identificado con DNI 44714398 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Maestría en Contabilidad y Administración

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

"LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU INFLUENCIA
EN EL DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO DE LAS MUNICIPALIDADES
DISTRITALES DE LA REGIÓN PUNO, PERIODOS 2021 - 2022"

Es un tema original.

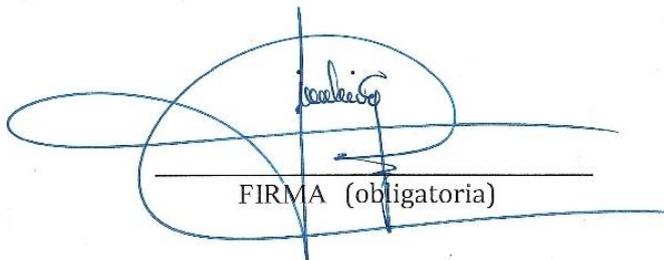
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 10 de Junio del 2024


FIRMA (obligatoria)



Huella

Anexo 4. Autorización para el depósito repositorio institucional



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Luis Alberto Machaca Cáceres,
identificado con DNI 44714398 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Maestría en Contabilidad y Administración
informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“LOS PROCESOS DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU INFLUENCIA
EN EL DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO DE LAS MUNICIPALIDADES
DISTRITALES DE LA REGIÓN PUNO, PERIODOS 2021 - 2022”

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

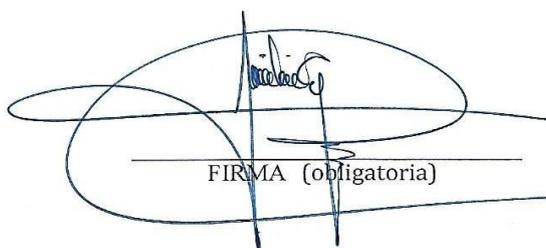
En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 10 de Junio del 2024


FIRMA (obligatoria)



Huella