

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INGENIERÍA CIVIL

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



**GESTION DEL CONOCIMIENTO PARA LA GESTION DE
REDES Y SERVIDORES DE LA OFICINA DE INFORMATICA
Y ESTADISTICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
YARINACocha**

Tesis para optar el título profesional

INGENIERO DE SISTEMAS

NACHOR, HUAMAN VARGAS

Pucallpa, Perú

2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INGENIERÍA CIVIL
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
COMISIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS



ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 018-2024

GRADUANDO : HUAMAN VARGAS, NACHOR

TEMA : "GESTION DEL CONOCIMIENTO PARA LA GESTION DE REDES Y SERVIDORES DE LA OFICINA DE INFORMATICA Y ESTADISTICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACocha"

ASESOR : Mg. Euclides PANDURO PADILLA

CRITERIOS	PUNTAJE			
	3	2	1	0
I- PRESENTACION				
* MOTIVACION		X		
* TONO DE VOZ			X	
* CALIDAD DE MATERIAL AUDIOVISUAL			X	
II- DESARROLLO DE CONTENIDO				
* SECUENCIA		X		
* DOMINIO DE VOZ			X	
* USO ADECUADO DEL MATERIAL		X		
* VALIDEZ DE LOS HALLAZGOS		X		
III- ABSOLUCION DE PREGUNTAS				
* RESPONDE A LAS PREGUNTAS FORMULADAS POR EL JURADO		X		
IV- APOORTE CIENTIFICO Y TECNOLÓGICO				
* AL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD		X		
* A LA PROFESION		X		

EVALUACION

- EXCELENCIA 26 A 30 PUNTOS
- UNANIMIDAD 21 A 25 PUNTOS
- MAYORIA 16 A 20 PUNTOS
- DESAPROBADO 15 A MENOS

CALIFICACION FINAL:

PUNTAJE : 17 / 30

CONCLUSIONES:

APROBADO POR : MAYORIA
 DESAPROBADO POR :

JURADO EVALUADOR

Mg. ARTURO YUPANQUI VILLANUEVA
 PRESIDENTE

M.SC. OSCAR AMADO RUIZ TORRES
 MIEMBRO

Mg. CESAR AUGUSTO AGURTO CHERRE
 MIEMBRO

M.SC. CLOTILDE RÍOS HIDALGO DE CERNA
 SECRETARIA ACADÉMICA

PUCALLPA, 07 DE NOVIEMBRE DEL 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS E INGENIERIA CIVIL
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS
COMISION DE GRADOS Y TITULOS



TESIS TITULADA : " GESTION DEL CONOCIMIENTO PARA LA GESTION
DE REDES Y SERVIDORES DE LA OFICINA DE
INFORMATICA Y ESTADISTICA DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE YARINACocha"

ELABORADO POR : Bach. HUAMAN VARGAS NACHOR

APROBADO POR :



Mg. ARTURO YUPANQUI VILLANUEVA
PRESIDENTE

M.SC. OSCAR AMADO RUIZ TORRES
MIEMBRO

Mg. CESAR AUGUSTO AGURTO CHERRE
MIEMBRO

MSC. EUCLIDES PANDURO PADILLA
ASESOR



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/0192-2024.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE REDES Y SERVIDORES DE LA OFICINA DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACocha

Autor(es) : HUAMÁN VARGAS, NACHOR
Facultad : INGENIERÍA DE SISTEMAS E INGENIERÍA CIVIL
Escuela : ING. DE SISTEMAS
Asesor(a) : Mg. PANDURO PADILLA, EUCLIDES

Presenta un porcentaje de similitud de 5%, verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO, De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: **SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud**, procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 03/05/2024



Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, NACHOR HUAMAN VARGASAutor de la tesis titulada: GESTION DEL CONOCIMIENTO PARA LA GESTION DE REDES Y SERVIDORES DE LA OFICINA DE INFORMATICA Y ESTADISTICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACochaSustentada el año 2024Asesor(a): M.Sc. EULIOES PANDURO PADILLAFacultad: INGENIERIA DE SISTEMAS E INGENIERIA CIVILEscuela Profesional: INGENIERIA DE SISTEMAS

Autorizo la publicación:

PARCIAL

☐

TOTAL

☒
De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 03 / 02 / 2026Email: nachohwaman11@gmail.com Firma: Teléfono: 961519912 DNI: 46025387

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta investigación a Dios por permitirme concluir con éxito mi carrera profesional, proveerme de buena salud y mucha fortaleza en cada etapa.

AGRADECIMIENTO

Quisiera enunciar mi más profundo gratitud a mis docentes. Su experiencia, comprensión y paciencia, quienes contribuyeron en mi formación profesional.

RESUMEN

El contenido de la presente investigación se puede separar en dos rubros perfectamente relacionados; el primero tiene que ver con el cumplimiento de las condiciones científicas tales como, la definición del problema, objetivos, importancia, hipótesis, marco teórico, método científico, recopilación de información antes y después, contrastación de hipótesis, conclusiones, recomendaciones, etc. Y por otra parte la implementación de la solución que tiene que ver con la elaboración de un modelo de gestión de conocimiento que se enfoca en la racionalización de información obtenida del área de informática, principalmente relacionado al campo de redes y servidores, el conocimiento creado por los empleados y forman parte de la red de conocimiento de la organización; por lo cual, es imprescindible su gestión con el fin de garantizar su valor y uso en condiciones futuras, garantizar la continuidad de los servicios.

Palabras claves: Gestión del conocimiento, redes, servidores.

ABSTRACT

The content of the present research can be separated in two perfectly related items; the first one has to do with the fulfillment of the scientific conditions such as, the definition of the problem, objectives, importance, hypothesis, theoretical framework, scientific method, collection of information before and after, hypothesis contrastation, conclusions, recommendations, etc. And on the other hand the implementation of the solution that has to do with the development of a knowledge management model that focuses on the rationalization of information obtained from the IT area, mainly related to the field of networks and servers, the knowledge created by employees and are part of the knowledge network of the organization; therefore, it is essential its management in order to ensure its value and use in future conditions, ensuring the continuity of services.

Keywords: Knowledge management, networks, servers.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
INDICE GENERAL	x
INDICE DE TABLAS	xiii
INDICE DE FIGURAS	xiv
LISTA DE ANEXOS	xv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPÍTULO I.....	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. DESCRIPCIÓN Y FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2.1. Problema General.....	18
1.2.2. Problemas Específicos.	18
1.3. OBJETIVOS.	19
1.3.1. Objetivo General.....	19
1.3.2. Objetivos Específicos.....	19
1.4. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES.	20
1.4.1. JUSTIFICACIÓN.....	20
1.4.2. IMPORTANCIA.	21
1.4.3. LIMITACIONES.....	21
1.5. HIPÓTESIS, VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	22
1.5.1. Hipótesis General	22

1.5.2.	Hipótesis secundarias.....	22
1.6.	DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
1.6.1.	Delimitación Espacial.....	23
1.6.2.	Delimitación Social.....	23
1.6.3.	Delimitación Temporal.....	23
1.6.4.	Delimitación Conceptual.....	23
1.7.	VARIABLES.....	23
1.7.1.	Variable independiente:.....	23
1.7.2.	Variable dependiente:.....	23
1.7.3.	Variable interviniente:.....	24
1.8.	SISTEMA DE VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES.....	24
1.8.1.	Operacionalización de variables.....	24
CAPÍTULO II.....		25
MARCO TEÓRICO.....		25
2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
2.1.1.	Antecedentes internacionales.....	25
2.1.2.	Antecedentes nacionales.....	27
2.2.	BASES TEÓRICAS.....	30
2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	36
CAPÍTULO III.....		38
METODOLOGÍA.....		38
3.1.	METODOLOGÍA Y TÉCNICAS UTILIZADAS.....	38
3.1.1.	Tipo de investigación.....	38
3.1.2.	Nivel de investigación.....	38
3.1.3.	Método de investigación.....	38
3.1.4.	Diseño de la investigación.....	38
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.3.	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	39
3.4.	PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	39
3.5.	TRATAMIENTO DE DATOS.....	39
3.6.	GRADO DE CONFIABILIDAD DE LOS DATOS.....	40
CAPÍTULO IV.....		41

PRESENTACION DE RESULTADOS	41
4.1. Datos de la organización	41
4.1.1. Municipalidad Distrital de Yarinacocha	41
4.1.2. Oficina de informática.	42
4.1.3. Análisis FODA.....	43
4.1.4. Análisis del entorno.....	43
4.2. Desarrollo y análisis de encuesta.	44
4.2.1. Análisis de los resultados de encuestas.	44
4.3. Solución.....	46
4.3.1. Modelo Nonaka y Takeuchi	47
4.3.2. Cambios.....	48
4.3.3. Plan de trabajo.....	50
4.3.4. Creación del espacio colaborativo.	51
4.3.1. Solución tecnológica.	53
CAPÍTULO V.....	59
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	59
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN PRE-TEST	59
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN POST-TEST	80
PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	109
CONCLUSIONES	115
RECOMENDACIONES	117
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	118
ANEXOS	121

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Operacionalización de variable	24
Tabla N° 2: Operacionalización de variable II	24
Tabla N° 3: Resultados de datos de la empresa para análisis	466
Tabla N° 4: Personal de la empresa.....	48
Tabla N° 5: Roles y funciones de los empleados	49
Tabla N° 6: identificación del conocimiento.	500
Tabla N° 7: Creación del conocimiento.	511
Tabla N° 8: Almacenamiento del conocimiento.....	52
Tabla N° 9: Compartir conocimiento.....	522

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama	42
Figura 2: Modelo Nonaka	47
Figura 3: Carpeta de almacenamiento	533
Figura 4: Compartir almacenamiento	533
Figura 5: Panel de administración	544
Figura 6: Roles	56
Figura 7: Recursos compartidos para gestión de conocimiento	588

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: EVALUACIÓN DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	122
Anexo 2: Matriz de consistencia.....	124
Anexo 3: Cuestionario de preguntas para la recolección de datos.....	126
Anexo 4 Validación de los instrumentos por expertos.....	129
Anexo 5: Ficha de Expertos	130

INTRODUCCIÓN

La presente investigación fue realizada en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, Oficina de Información y Estadística, específicamente relacionado a la gestión de redes y servidores. Para poder cumplir con los objetivos se debió ejecutar los pasos de la gestión del conocimiento, como son: Crear, Identificar, Capturar, Adaptar, Organizar, Almacenar, Aplicar y Compartir. Todo esto fue posible con el apoyo del personal del área, la evaluación de los procesos y servicios de tecnologías de la información.

Asimismo, con a la implementación de la gestión de conocimiento se logró diseñar e implementar un modelo que garantiza el resguardo de la información, su distribución, etc. y con ello se garantiza su disponibilidad.

La investigación cumple con los requisitos de la investigación científica y su organización está organizada de la siguiente forma:

Evaluación de Urkund, aprobación del asesor, introducción, resumen, capítulo I: la Realidad problemática, Objetivos, Variables de investigación, capítulo II: Marco teórico, antecedentes, bases y definición de términos básicos, capítulo III: Metodológica aplicada de la investigación, método, tipo - nivel y diseño de la investigación, capítulo IV: La Implementación de la solución, capítulo V: Resultados de la investigación Conclusiones y Recomendaciones, Bibliografías y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN Y FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

Según Esan (2015). Algunos expertos lo describen como el proceso de compartir información, mientras que otros dicen que es la capacidad de crear conocimiento. En ambos casos, el objetivo es el mismo: crear valor para la organización. La gestión del conocimiento implica que las personas trabajen en beneficio de la empresa. La gestión del conocimiento permite a las empresas generar y difundir información crítica de forma sistemática y eficaz.

De acuerdo con Ceupe (2023). Gestionar el conocimiento de forma eficaz significa que tanto los agentes de atención al cliente como los clientes disponen de respuestas precisas a las preguntas más habituales. Los equipos pueden actuar con coherencia y confianza, armados con las respuestas de colegas que han pasado por la misma situación. No hay necesidad de reinventar la rueda para cada pregunta de los clientes.

La Municipalidad Distrital de Yarinacocha, como toda organización, está dividida en departamento u oficinas y dentro de ellos labora el personal que hace posible el desarrollo de actividades y ejecución de los procesos, y con ello logran que la organización funcione y atienda las necesidades internas y externas. Una de las oficinas es la Oficina de Informática y Estadística -OIE, que tiene por finalidad principal atender los requerimientos, servicios relacionados con las tecnologías de la información a todas las demás oficinas. Últimamente, en esta oficina se han venido presentando quejas, malestar y reclamos por parte del personal propia de la oficina, entre las cuales se destacan: Queja por el tiempo

en la atención de los servicios, malestar por determinar el correcto procedimiento a seguir para solución de incidentes, malestar por el sobre tiempo en el desempeño de actividades, malestar por carencia de información histórica, etc.

Debido a esos síntomas fue necesario realizar un análisis y determinar las causas de los mismos, siendo las más destacadas las siguientes: Falta de documentación respecto a los servicios de TI, carencia de una adecuada inducción al personal nuevo, falta de herramientas para la resolución directa de incidentes o requerimientos, existencia de mucha dependencia en los conocimientos de una persona para resolver incidentes, falta de delegación de labores al personal. Desconocimiento de procedimientos, pérdida de know-how.

Por lo precisado e identificado, es evidente que la OIE presenta una situación problemática que de continuar la misma situación perjudicaría aún más el desempeño de las labores; por lo cual, se determina que la presente investigación es de suma importancia.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General.

¿De qué manera la Implementación de un modelo de gestión de conocimiento mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?

1.2.2. Problemas Específicos.

- ¿De qué manera el análisis actual de la organización con respecto a la Gestión del conocimiento mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?

- ¿De qué forma una evaluación para sentar las bases de la Gestión del conocimiento mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?
- ¿Cuáles son las características del modelo de Gestión de conocimiento que mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?
- ¿De qué manera la implementación de un repositorio de tecnología virtual de Gestión de conocimiento mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?

1.3. OBJETIVOS.

1.3.1. Objetivo General.

Implementar de un modelo de gestión de conocimiento para mejorar la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Efectuar el análisis actual de la organización con respecto a la Gestión del conocimiento para mejorar la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.
- Realizar una evaluación para sentar las bases de la Gestión del conocimiento para mejorar la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

- Efectuar la aplicación del conocimiento para mejorar la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.
- Implementar un repositorio de tecnología virtual de Gestión de conocimiento para mejorar la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

1.4. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES.

1.4.1. JUSTIFICACIÓN.

Justificación teórica.

Hoy en día las tecnologías de las redes están en constante evolución, en la cual se están consiguiendo soluciones de mayor velocidad de conexión, con más servicios que ofrecer y con costos cada vez más bajos, este modelo de gestión lo que se busca aplicar todos los conocimientos de esta metodología en beneficio de nuestros usuarios de la Municipalidad de Yarinacocha.

Justificación práctica.

La implementación de un modelo de gestión del conocimiento para la Gestión de Redes y Servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha tiene una relevancia practica y significativa a la municipalidad ya que proporcionará una solución eficiente y moderna para gestionar los procesos de la gestión de la red así como sus servidores, permitiéndonos ahorro de tiempo y esfuerzo para nuestros trabajadores, como para también a nuestros usuarios de la Municipalidad de Yarinacocha. De igual forma reducir los tiempos de inatención a nuestros

usuarios lo que conllevará a mayor confianza y satisfacción entre nuestros trabajadores y usuarios.

Justificación metodológica.

La metodología empleada en la implementación del modelo de gestión del conocimiento será rigurosa y orientada a garantizar la eficacia y funcionalidad de nuestra red y los servidores, se llevará a cabo un análisis exhaustivo de las necesidades de la Municipalidad de Yarinacocha. Se elaborará un modelo de gestión de conocimiento que se enfoca en la racionalización de información obtenida del área de informática, principalmente relacionado al campo de redes y servidores, el conocimiento creado por los empleados y forman parte de la red de conocimiento de la organización; por lo cual, es imprescindible su gestión con el fin de garantizar su valor y uso en condiciones futuras, garantizar la continuidad de los servicios.

1.4.2. IMPORTANCIA.

Las municipalidades del Perú en crecimiento, optan hoy en día por actualizar, modernizar no solo sus infraestructuras sino sus equipos informáticos, es por ello que la implementación de este modelo de gestión del conocimiento la cual es una solución inmediata para mejorar los diversos procesos que se llevan a cabo en municipalidad, el cual redundará en una mejor atención de nuestros usuarios.

1.4.3. LIMITACIONES.

Las nuevas tecnologías que nos ofrecen como solución este mundo tecnológico no solo nos muestra mejoras en nuestros trabajos, sino que también trae consigo rechazo a estos nuevos cambios ya sea por falta de conocimiento o desinformación.

1.5. HIPÓTESIS, VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

1.5.1. Hipótesis General

La Implementación de un modelo de gestión de conocimiento mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

1.5.2. Hipótesis secundarias

- El análisis actual de la organización con respecto a la Gestión del conocimiento mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.
- La evaluación para sentar las bases de la Gestión del conocimiento mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.
- La aplicación del conocimiento mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.
- La implementación de un repositorio de tecnología virtual de Gestión de conocimiento mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

1.6. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Delimitación Espacial.

La presente investigación se realizó sobre los servicios de gestión de redes y servidores, labor que es realizado por el personal de Tecnología de la Información de la Municipalidad de Yarinacocha

1.6.2. Delimitación Social.

En la presente investigación participa un egresado de la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Ingeniería Civil quien, con su investigación dio solución a una realidad problemática presentada en la Municipalidad de Yarinacocha, que ahora cuenta con una herramienta de apoyo, contribuyendo con la calidad de sus servicios, los cuales son proporcionados a los usuarios de nuestra Municipalidad.

1.6.3. Delimitación Temporal.

La presente investigación fue iniciada en el abril del año 2023 y se cumplió con los requisitos temporales impuestos por la Oficina de Grados y Títulos de la FISeIC de la UNU

1.6.4. Delimitación Conceptual.

En la presente investigación se utilizan y aplican conceptos referidos a la gestión de recursos de red, servidores, servicios, los cuales contribuyen con la solución de la realidad problemática.

1.7. VARIABLES

1.7.1. Variable independiente:

MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.

1.7.2. Variable dependiente:

GESTIÓN DE REDES Y SERVIDORES.

1.7.3. Variable interviniente:

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACocha.

1.8. SISTEMA DE VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES.

1.8.1. Operacionalización de variables.

Variable: MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.

Tabla N° 1: Operacionalización de variable

Dimensión	Indicador	Escala
Análisis	• Nro procesos.	
Evaluación	• Nro de interrogantes. • Evaluación.	• Siempre (5) • Casi siempre (4)
Aplicación del conocimiento.	• Modelo. • Nro Etapas. • Objetivos	• Algunas Veces (3) • Casi nunca (2)
Tecnología	• Servicios. • Recursos.	• Nunca (1)

Fuente: (Alvarado Rodriguez, 2022).

Variable: GESTIÓN DE REDES Y SERVIDORES.

Tabla N° 2: Operacionalización de variable II

Dimensión	Indicador	Escala
Uso de TI	• Características. • Utilidad. • Difusión. • Promoción. • Importancia.	• Siempre (5) • Casi siempre (4) • Algunas Veces (3)
Procesamiento	• Evaluación • Recursos. • Tics.	• Casi nunca (2) • Nunca (1)
Presentación	• Contenido. • Rapidez y coherencia. • Accesibilidad.	

Fuente: (Alvarado Rodriguez, 2022)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Según OCHA TAMAYO (2020), con la tesis referido a La gestión del conocimiento y como este produce un impacto en sobre los resultados laborales, así como también hace una propuesta metodológica que podría ser aplicada en las industrias del desarrollo de software”, se propuso, Determinar cómo la gestión del conocimiento afecta la productividad laboral en la industria de desarrollo de software en la ciudad de Guayaquil. a) Determinar cómo la socialización del conocimiento afecta la productividad laboral en la industria de desarrollo de software en la ciudad de Guayaquil. b) Determinar cómo la externalización del conocimiento afecta la productividad laboral en la industria de desarrollo de software en la ciudad de Guayaquil. c) Determinar cómo el portafolio de conocimientos influye en la productividad laboral en la industria de desarrollo de software en la ciudad de Guayaquil. d) Determinar cómo la absorción de conocimiento afecta la productividad laboral en la industria de desarrollo de software en la ciudad de Guayaquil. Llegaron a las siguientes conclusiones: Conclusiones generales. Se determinó que la gestión del conocimiento no afecta la productividad de los empleados de la industria de desarrollo de software de la ciudad de Guayaquil. Esto significa que la gestión del conocimiento no afectará la productividad, eficiencia y eficacia de estas industrias, ni afectará la flexibilidad y responsabilidad institucional de los empleados. Hallazgos específicos: a) El estudio encontró que la socialización del conocimiento no afecta la productividad de los empleados de la industria del software en la ciudad de Guayaquil. b) Las

investigaciones muestran que la externalización del conocimiento no afecta la productividad de los empleados de la industria de desarrollo de software en Guayaquil. c) El estudio demostró que el portafolio de conocimientos no afecta la productividad de los empleados de la industria de desarrollo de software en la ciudad de Guayaquil. d) Las investigaciones muestran que la absorción de conocimientos no afecta la productividad de los empleados de la industria del software en la ciudad de Guayaquil.

De acuerdo con GARCÍA ARZATE (2019), con la tesis “GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EFICIENCIA EN PROYECTOS CASO EMPRESA ROBUSPACK”, Se proponen los siguientes objetivos: El objetivo general es evaluar el impacto de la gestión del conocimiento en el desempeño de los proyectos de la empresa Robuspack, mediante la implementación de un enfoque estandarizado para la gestión de proyectos. Objetivos específicos: 1. Seleccionar un modelo de gestión del conocimiento a implementar. 2. Diseñar el método de gestión del conocimiento Robuspack basado en el modelo de gestión del conocimiento seleccionado. 3. Generación de indicadores de acuerdo con los métodos tradicionales de gestión de proyectos. 4. Realizar pruebas piloto utilizando el método Robuspack para la gestión de proyectos. 5. Evaluar la conveniencia. Conclusiones: 1. Un análisis comparativo de los resultados de los métodos tradicionales y los métodos estandarizados de gestión de proyectos reveló que existe una influencia entre la gestión del conocimiento y el desempeño del proyecto, ya que la gestión del conocimiento y el desempeño del proyecto aumentaron en comparación con el método general. y la eficiencia del tiempo de los proyectos, pero también se observaron deficiencias dentro de la organización, como la falta de interés y apoyo de la alta dirección en el desarrollo

e implementación de nuevos enfoques, y una cultura que fomentaba el intercambio de conocimientos entre todos los empleados. 2. Según las investigaciones realizadas, se puede suponer que este trabajo puede tener un impacto en las pequeñas y medianas empresas que desarrollan equipos para las industrias del embalaje y del cartón corrugado. 3. Aunque la gestión del conocimiento influye en el desempeño del proyecto, al implementar prácticas estandarizadas de gestión de proyectos, es importante considerar los riesgos como la gestión del conocimiento y su impacto aparente, principalmente debido a la pérdida o fuga de los efectos de la gestión del conocimiento. Esto nos obliga a dejar abiertas direcciones de investigación en el campo de la protección del conocimiento en las empresas de desarrollo de ingeniería mecánica.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

De acuerdo con Alvarado Rodriguez L. E. (2022), tesis: GESTION DEL CONOCIMIENTO Y HERAMIENTAS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION DE UNA ONG DE ALUMNOS ASOCIADOS DE INGENIERIA, DE LA CIUDAD DE TRUJILLO 2021. Con objetivos: Objetivo general, Determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y las herramientas de tecnologías de la información para el 100% de los estudiantes junior de ingeniería en ONG de la ciudad de Trujillo, 2021. Objetivos específicos: Determinar el nivel de gestión del conocimiento que representa el 100% de las ONG de ingeniería de las ingenierías correspondientes. estudiantes de la ciudad de Trujillo en el año 2021. Analizar el nivel de herramientas de tecnologías de la información en el 100% de las OSFL de ingeniería. Estudiante Junior de Ingeniería de Trujillo Promoción 2021. Actividades y Procesos de Estudiantes 100% de Ingeniería en ONG Ciudad de Trujillo en el año 2021, la conclusión es

la siguiente: Con base en el objetivo general de identificar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y las herramientas de tecnologías de la información en las ONG. 100% en 2021 Trujillo Ingenieros relacionados con estudiantes de ingeniería en la ciudad, con base en los datos obtenidos mediante el coeficiente Rho de Spearman se notó que el resultado fue 0.418., lo que indica que existe una relación moderada directa entre las dos variables. Respecto a la primera meta específica para determinar el nivel de gestión del conocimiento propuesta por ONG 2021 en la ciudad de Trujillo, 100% de los estudiantes de ingeniería, el resultado fue un nivel promedio de gestión del conocimiento entre los encuestados del 60%. Respecto al segundo objetivo específico que es analizar el nivel de herramientas informáticas en el año 2021 en ONG integradas 100% por estudiantes de ingeniería de la ciudad de Trujillo, el nivel promedio resultante de herramientas informáticas es de 58%. Respecto a la tercera tarea específica “Evaluación de la relación entre aspectos de gestión del conocimiento y herramientas de tecnologías de la información en ONG con estudiantes de ingeniería 100% relevantes” de la ciudad de Trujillo en el año 2021, con base en los datos obtenidos se observó que la creatividad y el uso de la tecnología apoya el coeficiente (0,314). Asimismo, la transferencia de conocimiento y el procesamiento de la información también tienen un coeficiente (0,400). Finalmente, la aplicación de conocimientos y presentación de resultados recibió un coeficiente de (0,500). Respecto a la cuarta meta específica que es establecer la importancia de la gestión del conocimiento en las actividades y procesos del 100% de los estudiantes de ingeniería de las ONG del municipio de Trujillo en el año 2021, se destacó la importancia de la gestión del conocimiento. El

conocimiento y cómo apoya el desarrollo de las habilidades docentes de los docentes.

De acuerdo con Quispe Alcarraz (2021), con la tesis: “GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL”, planteo como meta, establecer la relación entre la gestión del conocimiento con la innovación de las organizaciones de los docentes de la UNFV en el año 2018, y al final llego a concluir que los descubrimientos captados admiten concluir que existe relación entre gestión del conocimiento e innovación empresarial en los docentes. Los resultados demuestran que las prácticas de generación de conocimiento y los muchos factores del proceso se encuentran relacionados significativamente. Los resultados que las prácticas de aprendizaje continuo de los factores del proceso de innovación empresarial están relacionadas. Asimismo, el análisis de la muestra que gestión de las competencias individuales con los diversos factores del proceso de innovación empresarial están relacionados.

De acuerdo con Valenzuela Fernández (2018), con la tesis: “Gestión del conocimiento y tecnologías de la información y comunicación en estudiantes de ingeniería mecánica de una universidad particular de Lima - 2018”, con los siguientes resultados: La investigación se lleva a cabo utilizando métodos cuantitativos y métodos hipotético-deductivos y es un tipo de investigación fundamental. El estudio no fue de naturaleza experimental. La población está conformada por 154 estudiantes. Se desarrollaron como instrumentos dos cuestionarios aplicados: gestión del conocimiento y tecnologías de la información y la comunicación. Los instrumentos de recolección de datos fueron validados mediante revisión por pares y se utilizó el estadístico alfa de Cronbach con

valores de 0,929 y 0,869 para obtener opiniones sobre aplicabilidad y confiabilidad. Los resultados del estudio muestran que existe una alta correlación (Rho de Spearman 0,830) y una correlación significativa (valor $P = 0,000$) entre la administración del conocimiento con las tecnologías de la información y la comunicación.

2.2. BASES TEÓRICAS.

Gestión del conocimiento.

De acuerdo con Ibm (2023). La gestión del conocimiento (GC) es el proceso de descubrir, establecer, acumular y publicar información dentro de una empresa. El hecho de que el conocimiento dentro de una empresa no sea expeditamente asequible puede ser enormemente caro para una organización, ya que se pierde un tiempo valioso buscando información relevante en lugar de completar tareas orientadas a resultados. Los sistemas de gestión del conocimiento (SGC) aprovechan el conocimiento colectivo de una organización, mejorando así la eficacia operativa. Estos sistemas se apoyan en bases de conocimientos. Los repositorios de conocimiento son a menudo la clave del éxito de la gestión del conocimiento, ya que proporcionan un lugar centralizado para almacenar y acceder fácilmente a la información. Las organizaciones con habilidad de gestión del conocimiento son competentes de alcanzar resultados más rápidos debido a un mayor aprendizaje empresarial y la colaboración entre los integrantes del equipo que facilitan el proceso de toma de decisiones. Asimismo, aligera los procesos organizativos, como la formación y la inscripción, lo que genera una mayor satisfacción y retención de los colaboradores.

Importancia de la gestión del conocimiento

Según Esan (2015). En primer lugar, el conocimiento aporta valor a una empresa. A la hora de cuantificar el capital de una organización, no es suficiente con basarse únicamente en la información financiera; también es importante tener en cuenta su capital intelectual, que la diferencia de la competencia. Mediante una buena gestión del capital intelectual, una organización puede crear una estructura innovadora y eficiente para alcanzar sus objetivos estratégicos. Cabe señalar, la diferencia con activos adicionales, el conocimiento frecuentemente se incrementa con el tiempo. Sin embargo, para utilizar plenamente el conocimiento, es necesario saber cómo difundirlo. En la actualidad, los avances tecnológicos y la aparición de herramientas digitales permiten establecer canales de difusión del conocimiento en las empresas. de establecer canales de difusión del conocimiento de forma más rápida y eficaz. Si las organizaciones son capaces de aprovechar estos recursos, podrán implantar sistemas de difusión y generación de conocimiento que redundarán en la mejora de los procesos empresariales, la capacitación de los empleados y una mayor rentabilidad.

Tipo de gestión de conocimiento.

De acuerdo con Questionpro (2023). Los sistemas de gestión permiten a los usuarios acceder a la base de conocimientos y les ayudan a resolver incidentes. La gestión de los contenidos se aplica en estas condiciones, debido a que la gestión del conocimiento es primordial para lograr una gestión eficaz de la información contenida.

Los contenidos se producen, administran y se distribuyen por estas aplicaciones de gestión en una intranet, extranet o sitio web. En el mundo

altamente tecnológico de hoy, hay tres tipos principales de sistemas de gestión del conocimiento:

Sistemas a nivel de empresa

Según Atlassian (2023). Un sistema común sirve a toda la organización. Recoge, almacena, difunde y utiliza datos digitales y conocimientos relacionados. Estos datos son relevantes para el aprendizaje organizativo. La tecnología que mantiene el sistema consiste principalmente en portales, motores de búsqueda, herramientas de colaboración y sistemas de gestión del aprendizaje (LMS). Estos sistemas incluyen herramientas, catálogos en línea y otra información de aplicación para encontrar trabajadores del conocimiento profesionales o experimentados. Los sistemas de gestión del conocimiento para toda la empresa se encargan de gestionar o buscar información relevante, almacenar datos en diferentes tipos de formatos bien estructurados y como también en formatos no estructurados, y encontrar a los trabajadores del conocimiento dentro de la organización.

Sistemas de Trabajo del Conocimiento

Según Biblioguias (2023). Es un sistema de administración de forma específica creado e implementada para ingenieros, científicos u otros. Las aplicaciones eficaces de la gestión del conocimiento otorgan un directorio en línea a través del cual los usuarios pueden buscar a los colaboradores de la empresa que pueden brindar la información exacta que necesitan. Estos sistemas de gestión del conocimiento ayudan a los empleados a encontrar información precisa en las bases de datos de conocimientos existentes y a aplicar las mejores prácticas para su uso futuro con la ayuda de sistemas expertos estandarizados. Por otra parte, existen cosas que los empleados

únicamente pueden descubrir con la experiencia cotidiana. Es lo que se denomina conocimiento tácito.

Normalmente, los sistemas incluyen:

- Herramientas de gestión del conocimiento de distintas formas para
- facilitar la colaboración en grupo.
- Formas adecuadas de limitar el acceso a la información.
- Comprensión de cómo aplicar la gestión.
- Motores de búsqueda.
- Herramientas interactivas para categorizar datos según taxonomías.

Tecnología inteligente

Según Zendesk (2023). La tecnología inteligente es una de las mejores formas de sistemas de gestión de la información que combinan la recopilación, el almacenamiento y el mantenimiento de los conocimientos con acciones estratégicas inteligentes. Para la recopilación de información, la transferencia de conocimientos, el almacenamiento y la adquisición de conocimientos, se utiliza la IA para transformar datos no organizados en sistemas útiles de gestión del conocimiento. Estos sistemas de redes de conocimiento contienen agentes inteligentes que gestionan acciones específicas y repetibles de usuarios, clientes, empleados, procesos comerciales o cualquier cosa relacionada con aplicaciones informáticas basadas en conocimiento. Estos sistemas de gestión de información se centran en patrones y relaciones utilizando técnicas de búsqueda como el aprendizaje profundo, el aprendizaje automático y las tecnologías de big data. Permite a las organizaciones realizar un seguimiento del potencial del conocimiento, maximizar los esfuerzos de gestión del conocimiento y asignar recursos adicionales, como comunidades, grupos y seminarios web.

Ventajas de la gestión del conocimiento en las organizaciones.

Según lo precisado por Heflo (2023). Los beneficios de la gestión del conocimiento para las organizaciones son:

Gestión estratégica más eficaz gracias al conocimiento de las mejores estrategias, tecnologías, prácticas y soluciones.

Incremento de la eficiencia, la productividad con una mayor colaboración y el uso de los procesos.

Mejora del trabajo en equipo, Innovar y encontrar soluciones creativas.

Reducir el retraso en el aprendizaje y adquirir más conocimientos de forma sistemática.

Acelerar la curva de productividad de los nuevos empleados mediante la formación activa y el acceso a los datos, la información y los conocimientos que necesitan.

Estandarizar los procesos y acceder rápidamente a la información para tomar decisiones más inteligentes.

Etapas de la gestión del conocimiento.

De acuerdo con Garcia (2011), las etapas son:

Etapas 1: Diagnóstico inicial de la gestión del conocimiento

Determinar el estado del sistema de gestión del conocimiento dentro de la organización para identificar las necesidades de conocimiento y su gestión (tecnología, procesos, personas y valores). Para identificar el lenguaje y las categorías de la GC, así como las prácticas que se han instalado en la organización (por ejemplo, la gestión de competencias, la intranet o el uso de otras herramientas), se pueden aplicar distintos tipos de diagnósticos, entre los que se incluyen los siguientes: mapas de conocimiento organizativo, diagnóstico

de las prácticas habituales y evaluación de las capacidades dinámicas de la organización.

Etapas 2: Definición de los objetivos de conocimiento

Los objetivos de conocimiento se definen como la dirección de la gestión del conocimiento, la creación de conocimientos y competencias clave para potenciar su desarrollo estratégico.

Etapas 3: Creación de conocimiento organizativo

La creación de conocimiento organizativo es la base para sostener el proceso de aprendizaje organizativo, que a su vez permite a la organización desarrollar la capacidad de adaptación que necesita frente a los cambios del entorno en el que opera.

Etapas 4: Almacenamiento

Esta etapa se caracteriza por el almacenamiento de los conocimientos previamente codificados en una base de conocimientos desde la que los usuarios pueden acceder fácilmente a los conocimientos pertinentes cuando los necesiten. Uno de los factores determinantes del éxito de la función de almacenamiento es la capacidad de navegación del usuario para construir estructuras de conocimiento de cierta complejidad en un periodo de tiempo relativamente corto.

Etapas 5: Circulación y uso del conocimiento: Usuarios

La fase de circulación consiste en crear espacios de diálogo e intercambio adecuados para la circulación del conocimiento tácito y explícito de la organización. Estos entornos, junto con los espacios de aprendizaje, facilitan el flujo ininterrumpido de conocimientos, logrando así el objetivo de difusión y utilización de los mismos.

Etapas 6: Medición del desempeño

Esta es una etapa que ocurre periódicamente y su propósito es identificar, en cada ciclo, la propia medición, las tendencias de los indicadores seleccionados para visualizar cómo la GC está teniendo impacto en los resultados esperados por la organización, tanto en el ámbito privado como en el público.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Gestión**

Según Herrity (2023). La gestión es la coordinación y administración de tareas para alcanzar un objetivo. Estas actividades de administración incluyen establecer la estrategia de la organización y coordinar los esfuerzos del personal para lograr estos objetivos mediante la aplicación de los recursos disponibles. La gestión también puede referirse a la estructura de antigüedad de los miembros del personal dentro de una organización.

- **Conocimiento**

Según Wikipedia (2023). El conocimiento es una forma de conciencia o familiaridad. A menudo se entiende como conciencia de los hechos o como habilidades prácticas, y también puede significar familiaridad con objetos o situaciones. El conocimiento de los hechos, también llamado conocimiento proposicional, suele definirse como una creencia verdadera que se distingue de la opinión o la conjetura en virtud de la justificación. Aunque existe un amplio consenso entre los filósofos en que el conocimiento proposicional es una forma de creencia verdadera, muchas controversias en filosofía se centran en la justificación.

- **Modelo**

Según Ford (2009). Un modelo puede tener muchas formas, tamaños y estilos. Es importante subrayar que un modelo no es el mundo real, sino una mera construcción humana que nos ayuda a comprender mejor los sistemas del mundo real. En general, todos los modelos tienen una entrada de información, un procesador de información y una salida de resultados esperados.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. METODOLOGÍA Y TÉCNICAS UTILIZADAS

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación aplicada por que se pretende resolver un problema concreto o aportar soluciones innovadoras a cuestiones que afectan a un individuo, un grupo o una sociedad.

3.1.2. Nivel de investigación

La investigación descriptiva por que se pretende describir de forma precisa y sistemática una población, situación o fenómeno. Puede responder a preguntas de qué, dónde, cuándo y cómo, pero no a preguntas de por qué.

3.1.3. Método de investigación

El método será Método Analítico -Sintético; se estudiará cada una de sus partes que comprenden al objeto de estudio, para posterior unirlos y formar un todo prosiguiendo con el estudio de forma integral (Bernal Torres, 2010)

3.1.4. Diseño de la investigación

La investigación, es Experimental de tipo pre experimental, se manipulará la variable independiente y determinar su efecto sobre la variable dependiente, se utilizará un grupo experimental al cual se realizará a una prueba de **pre test y pos test**.

Y1

X

Y2

Donde:

Y1: es el grupo antes del experimento.

X: es la aplicación propiamente dicha.

Y2: es el grupo después del experimento.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Lo conforman los empleados que laboran en la Oficina de Informática y estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, quienes son un total de 14 personas

Muestra

Debido al número reducido de la población se optó por una muestra no probabilística, sino por un tipo de muestra por conveniencia, siendo en este caso el mismo número de la población 14 personas.

3.3. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para esta actividad de investigación se hará uso de un cuestionario que pueden clasificarse en métodos cuantitativos y cualitativos en función de la naturaleza de las preguntas. Concretamente, las respuestas obtenidas mediante preguntas cerradas.

3.4. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Los datos serán recopilados a través de la aplicación del cuestionario de preguntas a la muestra de la investigación; para esta actividad será necesario realizar coordinaciones previas, y de ser el caso capacitación, con el fin de obtener información relevante, precisa.

3.5. TRATAMIENTO DE DATOS.

Los datos obtenidos deberán ser almacenados, procesados para obtener resultados, los cuales serán presentados en forma de barra, tablas estadísticas; para lo cual, será necesario el uso de una herramienta de software denominado SPSS.

3.6. GRADO DE CONFIABILIDAD DE LOS DATOS.

Se aplicará, el coeficiente alfa de Cronbach que mide la consistencia interna, o fiabilidad, de un conjunto de ítems de encuesta. Utilice esta estadística para determinar si un conjunto de ítems mide sistemáticamente la misma característica. (Frost, 2023)

CAPÍTULO IV

PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1. Datos de la organización

4.1.1. Municipalidad Distrital de Yarinacocha

Según Gob, (2024). Promueve el desarrollo local sostenible, económico y administrativo en asuntos de nuestra competencia; con plena capacidad para el cumplimiento de los fines del distrito, aplicando las leyes y disposiciones que, de manera general y de conformidad con la Constitución Política del Perú.

Se encuentra ubicado en: Palacio Municipal: Jr. 2 de mayo N° 277, Cruce con Av. Yarinacocha - - Ucayali - Coronel Portillo - Yarinacocha – Perú

Visión.

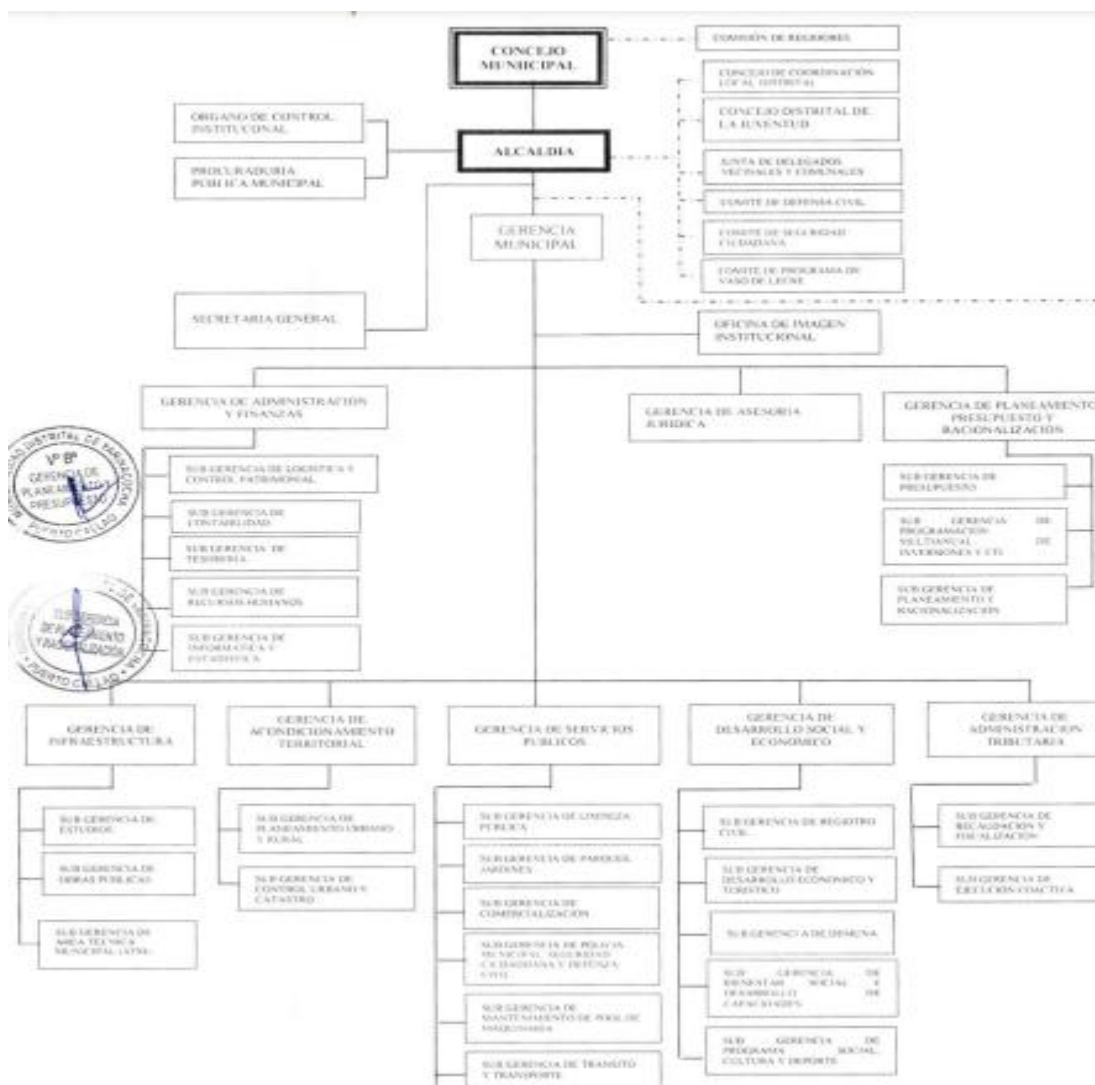
Se puede decir que la visión se refiere a que El Distrito de Yarinacocha es una institución sustentable que respeta el medio ambiente, representa a todos los habitantes y les brinda servicios de gobierno local efectivos y eficientes, su accionar se caracteriza por el trabajo en equipo y el diálogo abierto, con una estructura organizacional flexible y un ambiente adecuado.

Misión.

Se plantean como misión, representar a todos los residentes y promover la adecuada prestación de los servicios públicos locales, lograr un desarrollo integral, sustentable y armonioso con la participación activa y el apoyo de las localidades y grupos minoritarios del distrito.

Organigrama

Figura 1: Organigrama



Fuente: (Amazonaws, 2024)

4.1.2. Oficina de informática.

Según Gob (2024) La Sub Gerencia de Informática y Estadística, es una instancia institucional de apoyo en la gestión municipal mediante una efectiva planificación formulación y desarrollo de sistemas informáticos, soporte y redes; en el marco de las políticas, objetivos y metas institucionales. Está dirigido por un profesional competente en la especialidad, directivo de carrera o designado por el alcalde, jerárquica, funcional y administrativamente depende la Gerencia Municipal.

4.1.3. Análisis FODA

Fortalezas:

- Experiencia del personal.
- Respaldo de Administración.

Oportunidades:

- Fortalecimiento de procesos.

Debilidades:

- Equipos de servidores y telecomunicaciones desfazados.
- Reducción de costos sin tomar en cuenta el factor humano.

Amenazas:

- Cambio de personal por factores políticos.

4.1.4. Análisis del entorno.

- **Cultura Organizacional.**

Se refleja en el comportamiento y rituales de los trabajadores a partir de del jefe de área quien es la que más exige al cambio.

Últimamente se han evidenciado quejas en la demora de atención de los servicios de redes y servidores

- **Valores.**

Se promueven los siguientes valores:

- Pensar en los usuarios.
- Valorar a las personas.
- Tomar iniciativa.
- Responsabilidad.
- Trabajo en equipo.

- **Procesos para gestión de conocimiento.**

A continuación, se listan los procesos identificados del proceso de gestión de redes y servidores para la gestión del conocimiento.

Equipo de redes.

- Configuración de switch core.
- Configuración de switch de acceso.
- Configuración de switch de borde.
- Configuración de Vlans.
- Monitoreo de trafico de redes.
- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento correctivo.
- Bitácora de incidencias y soluciones.

Servidores

- Configuración y seguimiento de servicios.
- Copias de Seguridad y restauración.
- Monitoreo de recursos.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.

4.2. Desarrollo y análisis de encuesta.

4.2.1. Análisis de los resultados de encuestas.

En etapas anteriores se analizó a la población y/o muestra donde se efectuó la investigación, siendo como análisis principal para poder establecer las bases de la implementación del sistema de gestión del conocimiento.

A continuación, se presenta las preguntas de la encuesta:

Preguntas filtro:

¿Cuánto tiempo tienes laborando en el área?

¿Cuál es su fecha de nacimiento?

¿Cuál es tu puesto de trabajo?

Nivel de aceptación del proyecto:

¿Está de acuerdo en que se implemente herramientas para compartir el conocimiento y que éste no se pierda en el tiempo?

¿Considera importante que se implemente una red para la transferencia de información?

¿Estaría de acuerdo con la creación de procedimientos formales escritos para asegurar que nuevos colaboradores se adapten con mayor rapidez?

¿Consideras que el área se preocupa por el desarrollo y el crecimiento de sus colaboradores?

¿Está de acuerdo con que el nivel de conocimiento propio de los colaboradores es el necesario para el desempeño adecuado de sus funciones?

¿Cree que la preocupación por la Gestión del Conocimiento de una empresa, repercute positivamente en los colaboradores y en su desarrollo personal y profesional?

Se realiza la tabulación de datos, la primera tabla posee una población de 14 colaboradores y un rango de puntuación entre 1 y 5.

Si los 14 colaboradores están totalmente de acuerdo se obtiene 70 que equivale al 100%

Tabla N° 3: Resultados de datos de la empresa para análisis

Nro: Pregunta	1 Totalmente de acuerdo	2 En desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo	Puntaje	%
4			1	3	10	65	93%
5			6	3	5	55	76%
6		8	3	3		37	53%
7		2	6	4		38	54%
8			2	2	10	61	87%
9				2	12	68	97%

Fuente. Elaboración propia

De los resultados obtenidos 03 preguntas poseen una puntuación inferior al 80%; lo cual se interpreta que los empleados de puestos críticos no están muy de acuerdo con el proyecto de implementar una red de transferencia de conocimiento de manera formal.

Estos hallazgos son comunes debido a que los empleados en puestos críticos se vuelven importantes e indispensables debido al conocimiento alcanzado.

Asimismo, se considera que la Gestión del Conocimiento si impacta de forma positiva en los empleados debido a que se formalizar procesos.

4.3. Solución.

Debido a la información obtenida es preocupante que existan trabajadores en puestos críticos que no documenten sus conocimiento y destrezas adquiridos. Es necesario evitar la fuga de conocimiento de ser posible y la dependencia del personal con dicho conocimiento; por lo tanto, se plantea implementar un modelo de conocimiento basado en el modelo Nonaka y Takeuchi el cual se detalla a continuación:

4.3.1. Modelo Nonaka y Takeuchi

Según Praxisframework (2023). Este modelo, también conocido como "modelo SECI", contrasta la relación entre el conocimiento tácito negro y el conocimiento de forma, y muestra el proceso mediante el cual el conocimiento tácito negro cambia de forma y regresa al conocimiento tácito negro.

Figura 2: Modelo Nonaka



Fuente: (Praxisframework, 2023)

Etapas

- **Socialización:**

La socialización debe ocurrir en cada reunión del equipo directivo. Además de la gestión diaria normal de proyectos y programas individuales, las organizaciones pueden facilitar el proceso de compartir información tácita en comunidades de práctica y apoyar actividades de promoción y capacitación de mentores.

- **Externalización.**

El conocimiento implícito se convierte en conocimiento explícito mediante el desarrollo de modelos y la descripción de conceptos. Básicamente, esto es lo que hacen Praxis y otras guías al documentar el conocimiento implícito en forma física legible. Este conocimiento claro y a veces teórico crea una base para crear nuevos conocimientos.

- **Combinación.**

Esta combinación se puede utilizar cuando la información es relevante. Praxis vuelve a ser un gran ejemplo de combinación. en algo mayor que la suma sus partes.

- **Internalización.**

Esto ocurre cuando un individuo comprende un conocimiento explícito y se convierte en parte de su comportamiento normal, lo que mejora la capacidad del individuo para desarrollar nuevos conocimientos y luego regresar a los principios de socialización.

4.3.2. Cambios

Comité de gestión de conocimiento.

Toda empresa donde se aplicará el proceso de gestión del conocimiento debe organizar o conformar un comité, el cual tendrá como objetivo principal velar por la evaluación, aplicación de las actividades de gestión del conocimiento.

A continuación de lista el personal que conforman el comité:

Tabla N° 4: Personal de la empresa

Personal	Cargo Municipalidad	Cargo
-----------------	--------------------------------	--------------

Ing. Jorge Francisco Zumaeta Gonzales	Sub-gerente de informática y estadística	Analista de procesos
Arnold Guerra Sanvento	Asistente informático	Análisis de mejora continua.

Fuente: Elaboración propia

Roles y funciones.

Tabla N° 5: Roles y funciones de los empleados

Cargo	Rol	Función
Analista de procesos	Gestionar los riesgos del desarrollo del proyecto, identificando alertas a fin de aplicar contingencias que impacten los objetivos, los plazos y/o la calidad de los entregables	Liderar el desarrollo de reuniones de levantamiento de información de la situación actual de los procesos. Identificar oportunidades de mejora. Analizar la información para el diseño / rediseño de los procesos. Dirigir los talleres de procesos propuestos. Generar estructuras organizacionales para el alcance de los nuevos procesos. Proponer controles e indicadores. Está comprometido de la aplicación de la mejora
Análisis de mejora continua.	Mejorar de forma permanente los procesos de mejora continua.	Continua de procesos, productos, instalaciones y equipo humano. Efectuar el seguimiento del grado de trabajo de los objetivos de mejora continua.

Fuente: Elaboración propia

Objetivos.

- Determinar todos los conocimientos críticos de la organización quienes son los que dependen de supervisión y son complejos.
- Determinar cuáles son los conocimientos claves para la productividad.
- Elaborar un mapa de conocimiento existente para identificar (quien sabe qué)
- Establecer repositorios de conocimientos para su posterior acceso y uso.
- Proporcionar el acceso al conocimiento a través de tecnología
- Provocar la constitución de un entorno colaborativo donde la organización comparta y difunda el conocimiento que poseen.
- Concienciar a todos los niveles de la organización de la importancia que el conocimiento.

4.3.3. Plan de trabajo.

En este apartado se presentan las acciones que se llevarán a cabo en el plan de trabajo que será la guía para la documentación de procesos con el objetivo de fomentar el trabajo colaborativo. Las acciones son: La identificación del conocimiento y la creación de conocimiento.

Tabla N° 6: identificación del conocimiento.

IDENTIFICACIÓN DEL CONOCIMIENTO			
Obj. Identificar la meta los conocimientos y su finalidad.			
Acción	Responsable	Período	Indicadores de proyecto.

Generación de mapas de conocimiento.	Analista de procesos/analista de mejora.	de 2 meses	Mapa de conocimiento.
Implementar el rol de agente de conocimiento.	Jefatura/Analista de proceso.	de 2 meses	Agente identificado
Elaborar el uso de BCS para monitorear el desempeño.	Jefatura/Analista de proceso	1 mes	BSC.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 7: Creación del conocimiento.

CREACIÓN DE CONOCIMIENTO			
Obj. Capacitar a los empleados.			
Acción	Responsable	Período	Indicadores de proyecto.
Programación de talleres para la generación de documentos.	Desarrollo	Permanente	Nro de asistentes.

Fuente: Elaboración propia.

4.3.4. Creación del espacio colaborativo.

Se creó un espacio virtual colaborativo a través de la implementación de un file server, el cual será configurado en los equipos de todos los involucrados en el proceso.

Las acciones que se deben efectuar son:

Almacenamiento de conocimiento.

Tabla N° 8: Almacenamiento del conocimiento.

ALMACENAMIENTO DE CONOCIMIENTO			
Acción	Responsable	Periodo	Indicadores.
Creación del repositorio.	TI	2 semanas	File server creado
Configurar las computadoras clientes	TI	1 día	Unidad de red creada.

Fuente: Elaboración propia

Compartir de conocimientos.

Tabla N° 9: Compartir conocimiento

COMPARTIR EL CONOCIMIENTO			
Obj: Transferir el conocimiento			
Acción	Responsable	Período	Indicadores
Programación de talleres como inducción	TI	Permanente	Nro de asistentes.
Obj: Contar con un almacenamiento virtual			
Acción	Responsable	Período	Indicadores
Evaluar la propuesta de implementación con un file server	TI	3 meses	Configuraciones
Obj: Minimizar el tiempo de respuesta en los servicios de redes y servidores			
Acción	Responsable	Período	Indicadores
Elaborar y presentar un programa de captura de conocimientos	TI	2 meses	Cantidad de programas de aseguramiento de conocimiento.

Fuente: Elaboración propia

4.3.1. Solución tecnológica.

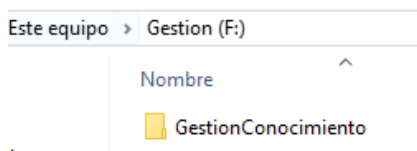
Para la implementación del file server como repositorio de gestión de conocimiento a través de creación de documentos, videos, imágenes, etc. Para lograr ello se utilizó el servidor HP Proliant DL20, con un espacio de almacenamiento de 1Tb.

A continuación, se detalla el procedimiento de configuración del file server y GPO unidad de red.

Creación de una carpeta para almacenar los documentos de gestión de conocimiento de redes y servidores.

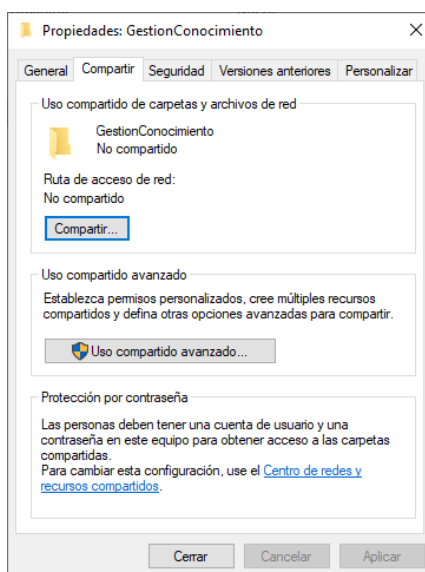
Crear la carpeta a compartir.

Figura 3: Carpeta de almacenamiento

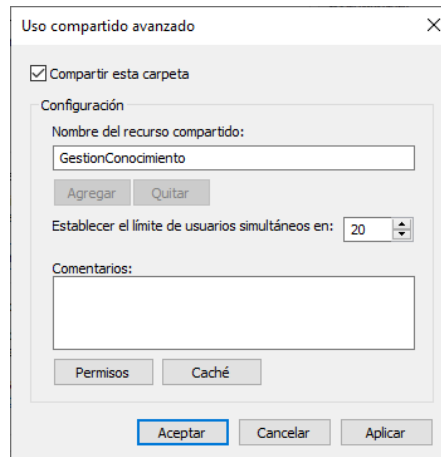


Compartir la carpeta creada.

Figura 4: Compartir almacenamiento



Aceptar en la siguiente ventana



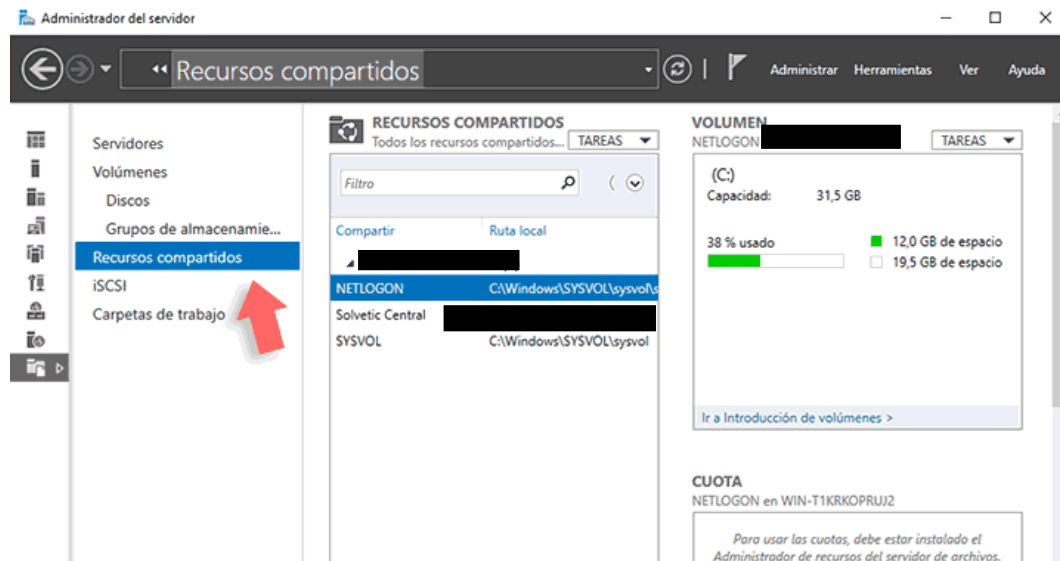
Configuración de fileserver en Windows Server 2016

En el Administrador del servidor, seleccionamos la opción Servicios de archivos y de almacenamiento.

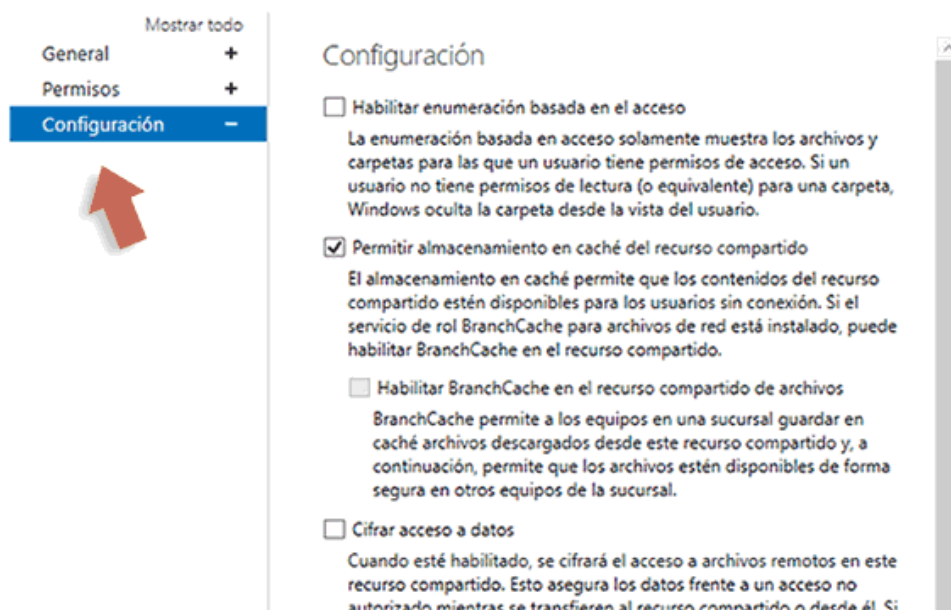
Figura 5: Panel de administración



Seleccionar la opción **Recursos compartidos**.

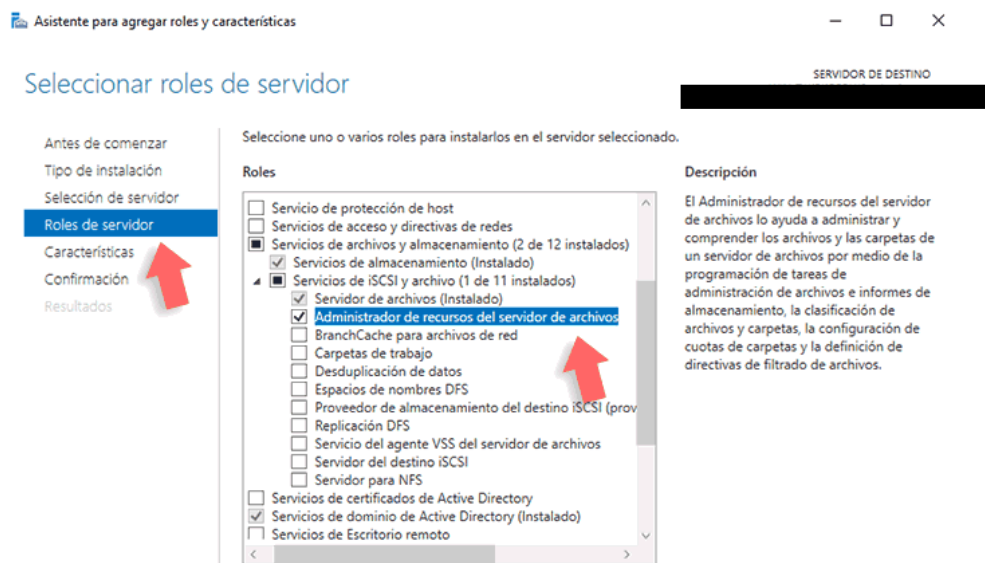


Elegir la opción de Propiedades y luego a la opción Configuración.

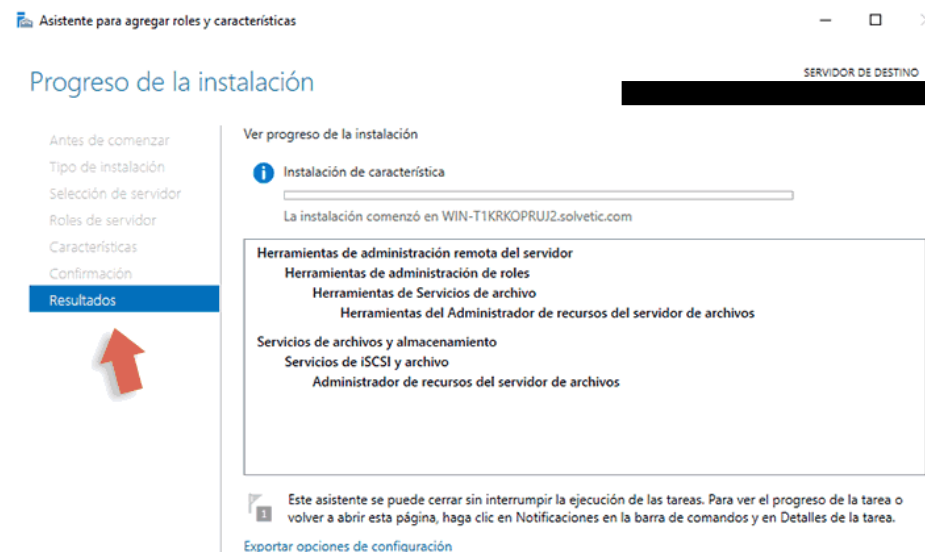


Incorporar la consola para el administrador del servidor de archivos – file server en Windows Server 2016.

En la sección de Roles de servidor se tiene que ubicar la línea Servicios de archivos, almacenamiento, Servicios de disco iSCSI para activar la casilla Administrador de los recursos del file server.

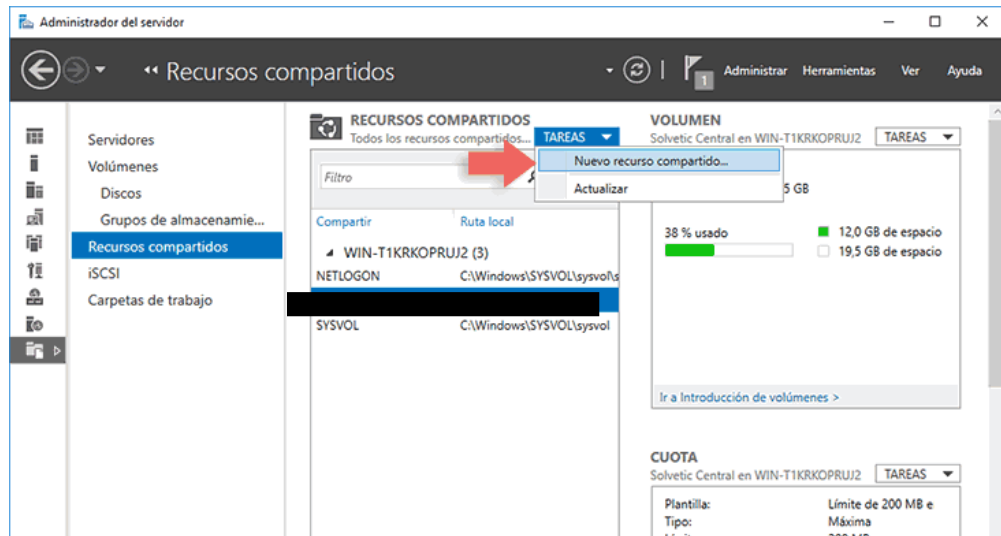
Figura 6: Roles del File Server

Seleccionar Siguiente hasta iniciar con el proceso de instalación.

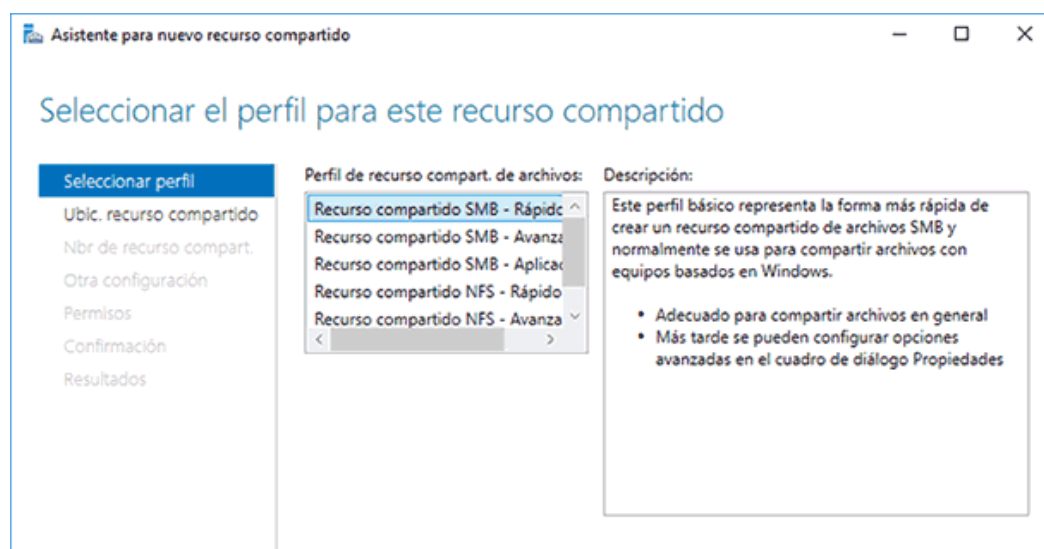


Compartir una carpeta con Administrador del servidor en Windows Server

Elegir la opción de Servicios de archivos. En la siguiente ventana escoger la opción Recursos compartidos. Posterior desplegamos la opción de TAREAS y elegimos Nuevo recurso compartido.

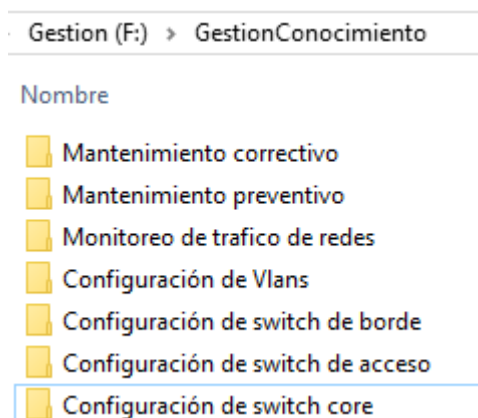


En este punto debemos continuar con los pasos del asistente



Sub Carpetas de procesos en la unidad compartida.

Figura 7: Recursos compartidos para gestión de conocimiento



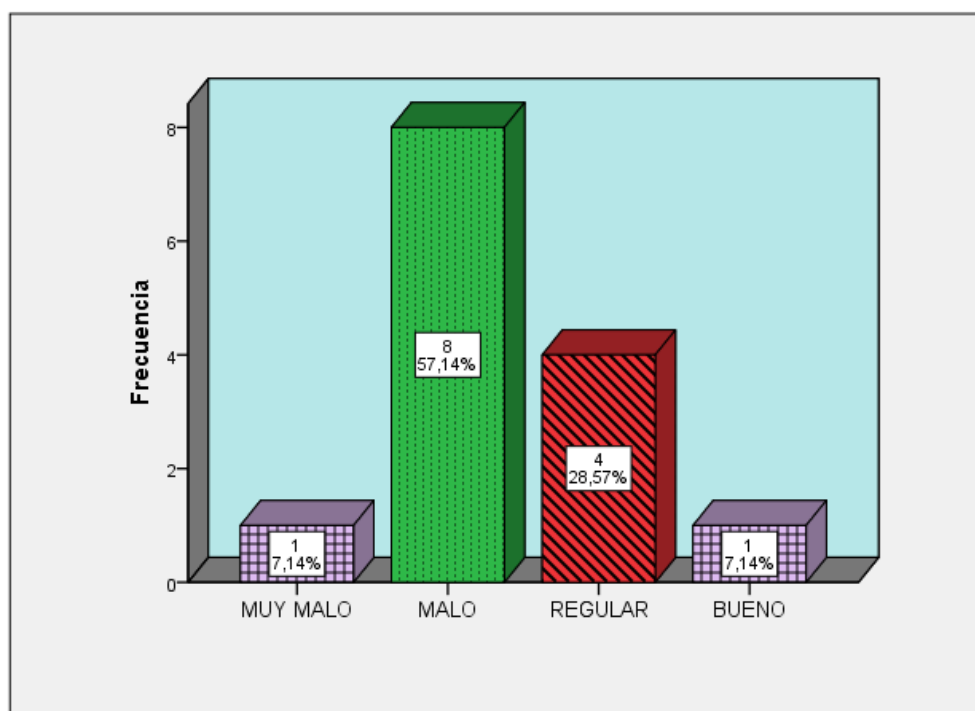
CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN PRE-TEST

1. ¿Cómo considera el número de procesos identificados como parte del análisis de gestión de conocimiento?

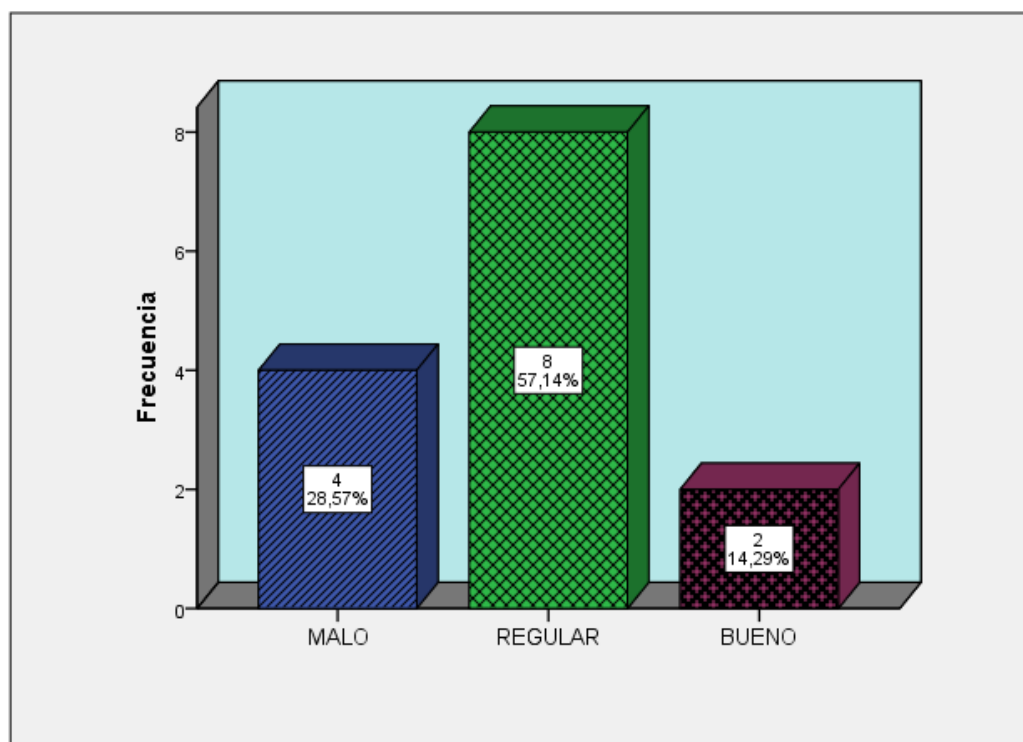
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MALO	1	7,1	7,1	7,1
	MALO	8	57,1	57,1	64,3
	REGULAR	4	28,6	28,6	92,9
	BUENO	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 7.14% de las personas encuestadas menciona que es muy malo, mientras que el 51.14% es malo, el 28.57% afirman que es regular y el 7.14% considera que es bueno el número de procesos identificados como parte del análisis de gestión de conocimiento.

2. ¿Cómo califica el número de interrogantes planteadas para el análisis de la gestión del conocimiento?

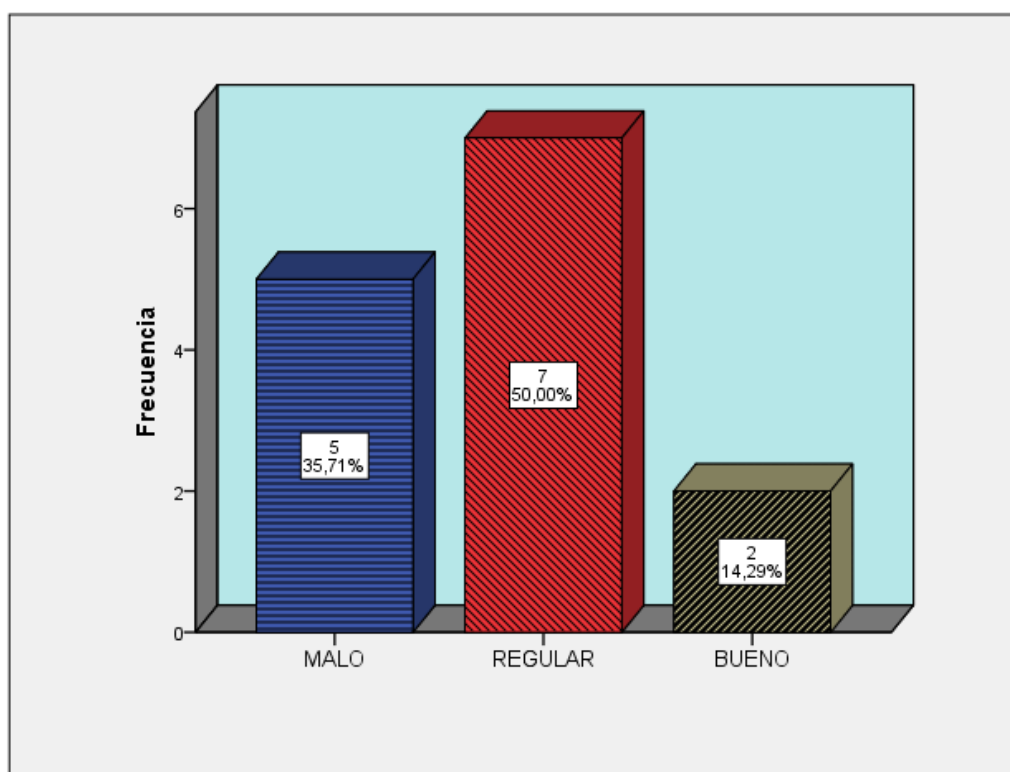
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MALO	4	28,6	28,6	28,6
	REGULAR	8	57,1	57,1	85,7
	BUENO	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 28.57% de las personas encuestadas menciona que es malo, mientras que el 51.14% es regular, y el 14.29% afirman que es bueno el número de interrogantes planteadas para el análisis de la gestión del conocimiento.

3. ¿Cómo califica a la calidad de preguntas planteadas?

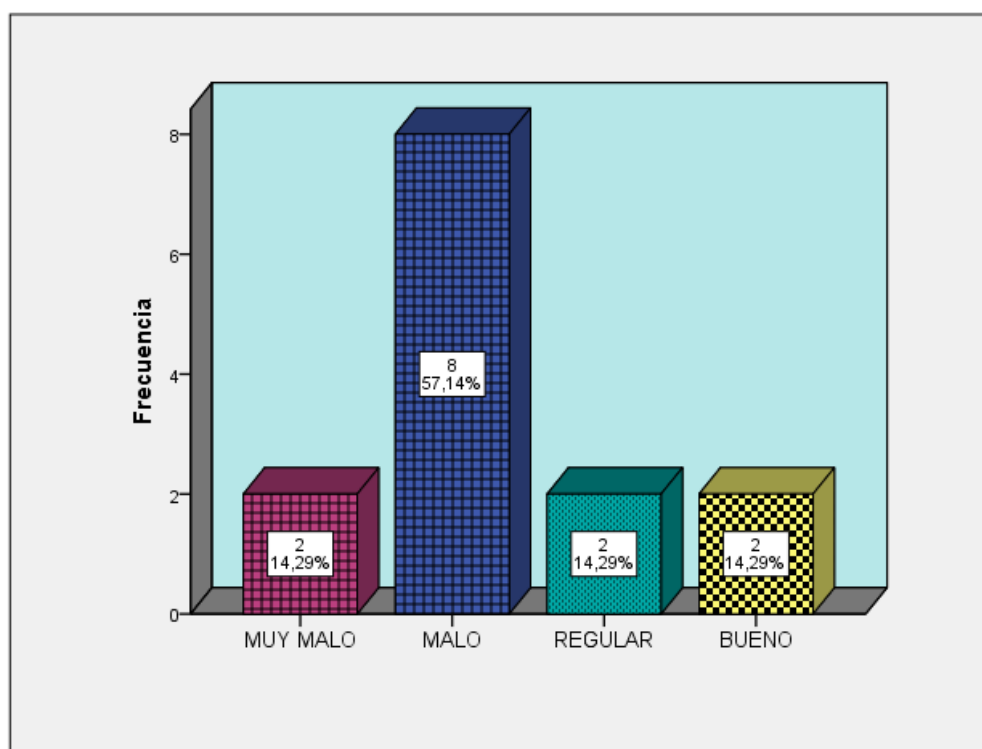
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MALO	5	35,7	35,7	35,7
	REGULAR	7	50,0	50,0	85,7
	BUENO	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 35.71% de las personas encuestadas menciona que es malo, mientras que el 50.00% es regular, y el 14.29% afirman que es bueno la calidad de preguntas planteadas para el análisis de la gestión del conocimiento.

4. ¿Cómo califica los resultados de la evaluación efectuada?

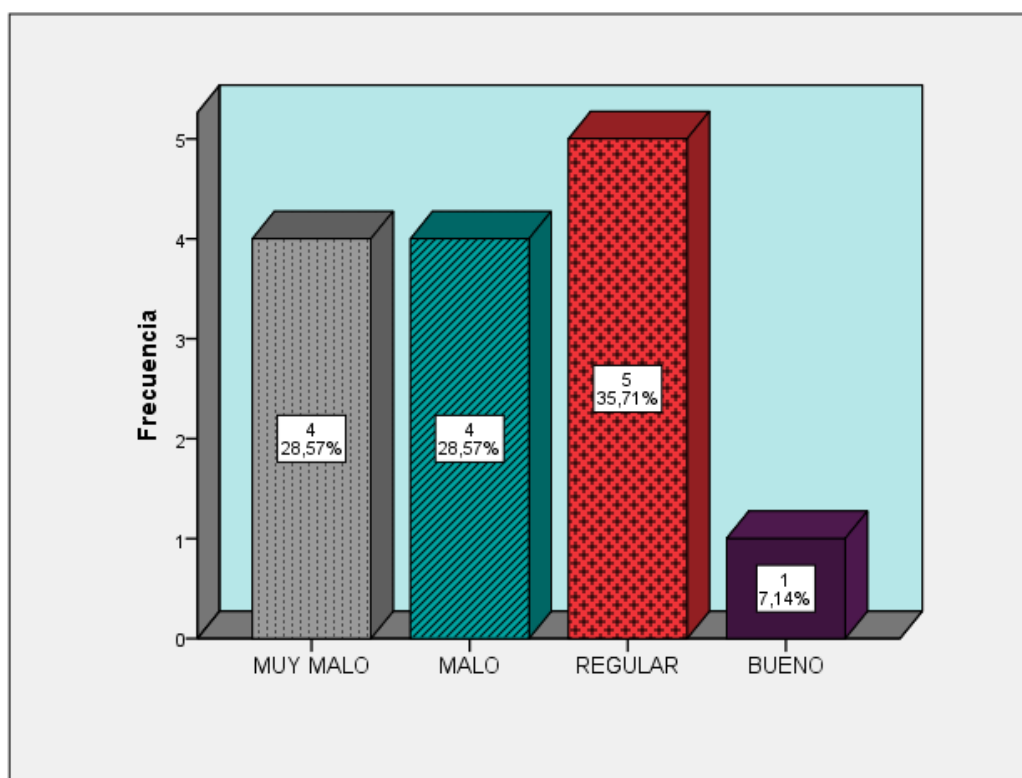
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MALO	2	14,3	14,3	14,3
	MALO	8	57,1	57,1	71,4
	REGULAR	2	14,3	14,3	85,7
	BUENO	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 14.29% de las personas encuestadas menciona que es muy malo, mientras que el 51.14% es malo, el 14.29% afirman que es regular y el 14.29% califican a los resultados de la evaluación efectuada como buena.

5. ¿Cómo califica el modelo planteado para su aplicación?

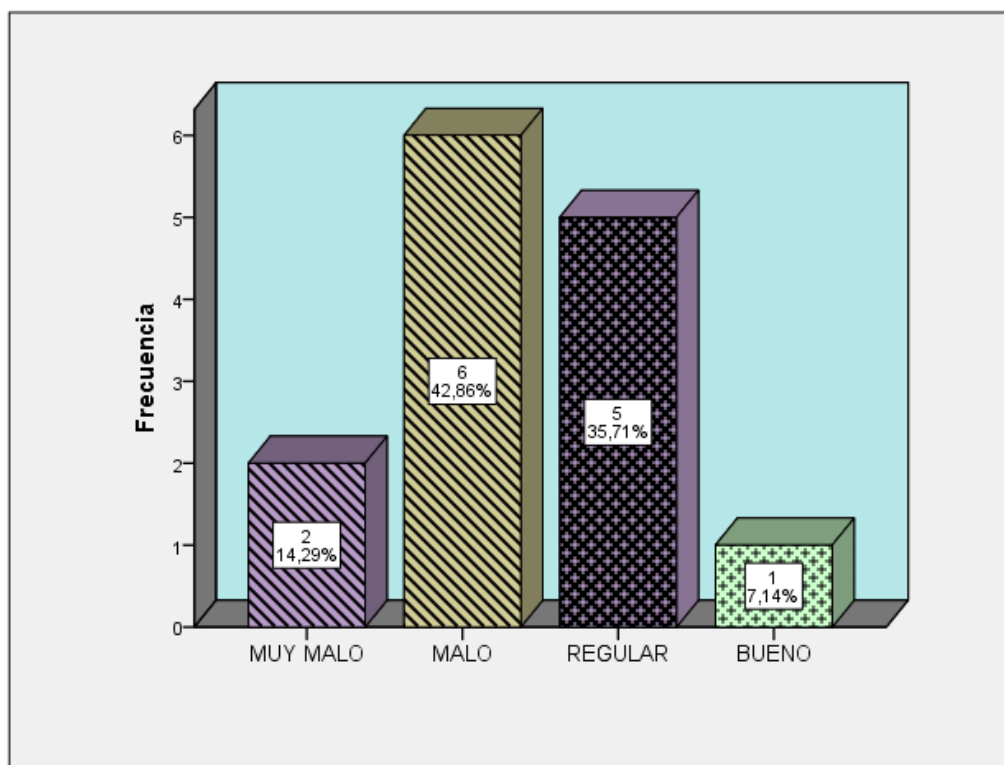
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MALO	4	28,6	28,6	28,6
	MALO	4	28,6	28,6	57,1
	REGULAR	5	35,7	35,7	92,9
	BUENO	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 28.57% de las personas encuestadas menciona que es muy malo, mientras que el 28.57% es malo, el 35.71% afirman que es regular y el 7.14% considera que es bueno el modelo planteado para su aplicación como parte del análisis de gestión de conocimiento.

6. ¿Cómo califica al número de etapas del modelo planteado para su aplicación?

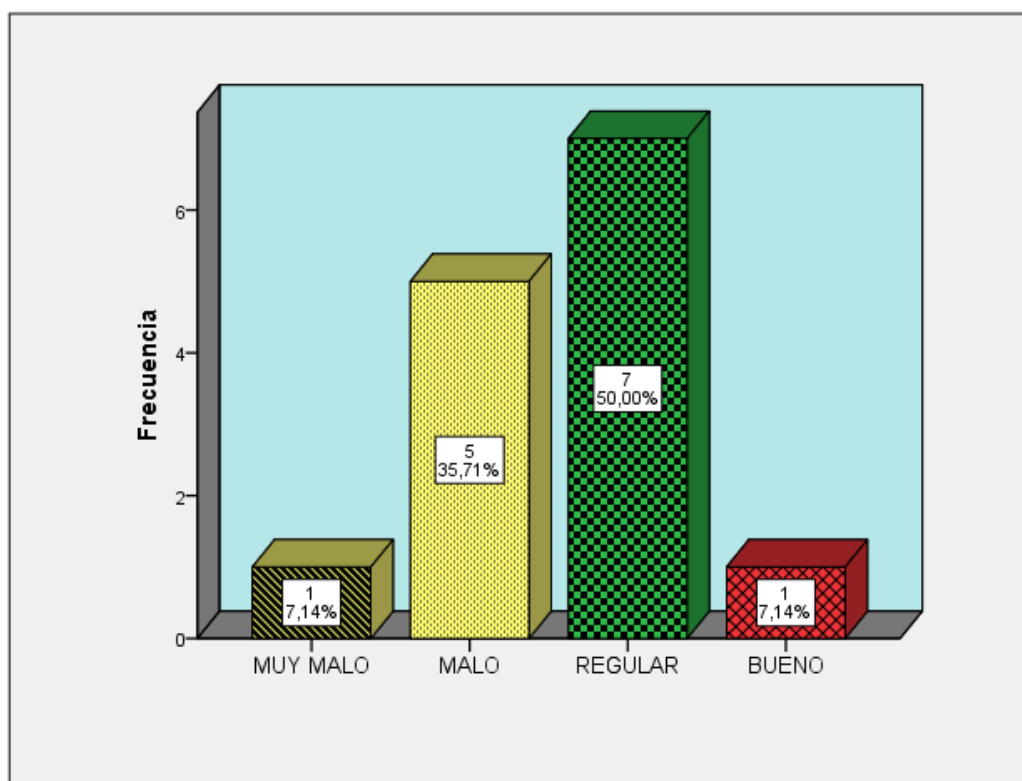
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MALO	2	14,3	14,3	14,3
	MALO	6	42,9	42,9	57,1
	REGULAR	5	35,7	35,7	92,9
	BUENO	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 14.29% de las personas encuestadas menciona que es muy malo, mientras que el 42.86% es malo, el 35.71% afirman que es regular y el 7.14% considera que es bueno el número de etapas del modelo planteado para su aplicación.

7. ¿Cómo califica el número de objetivos del modelo?

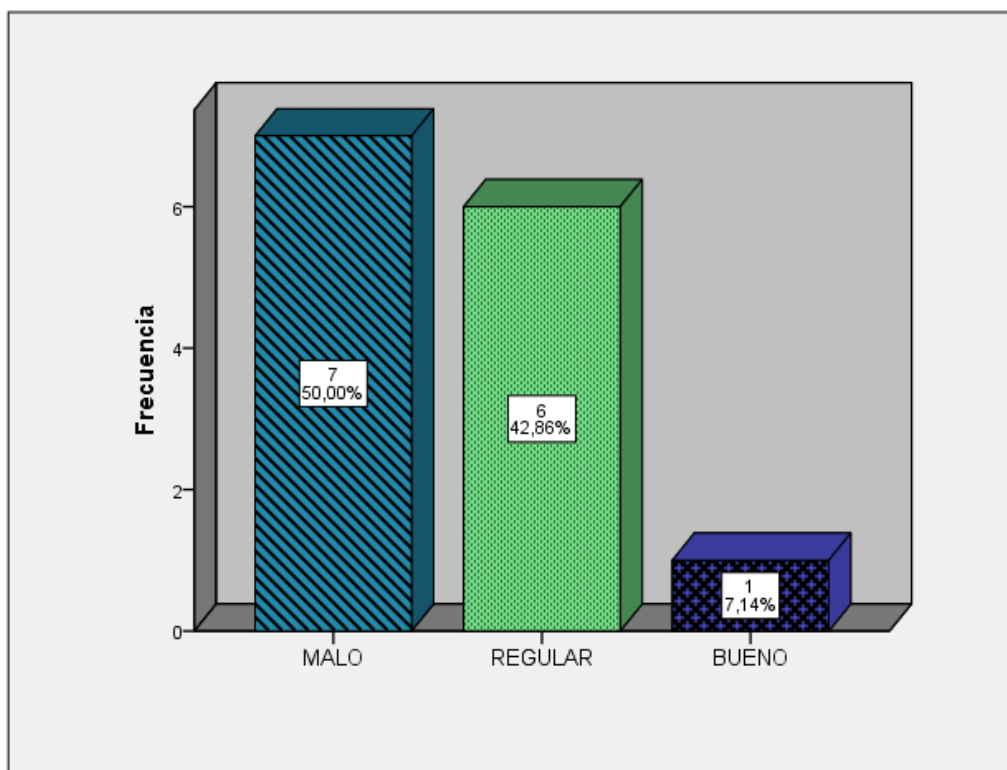
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MALO	1	7,1	7,1	7,1
	MALO	5	35,7	35,7	42,9
	REGULAR	7	50,0	50,0	92,9
	BUENO	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 7.14% de las personas encuestadas menciona que es muy malo, mientras que el 35.71% es malo, el 50.00% afirman que es regular y el 7.14% considera que es bueno el número de objetivos del modelo.

8. ¿Cómo considera el o los servicios tecnológicos aplicados?

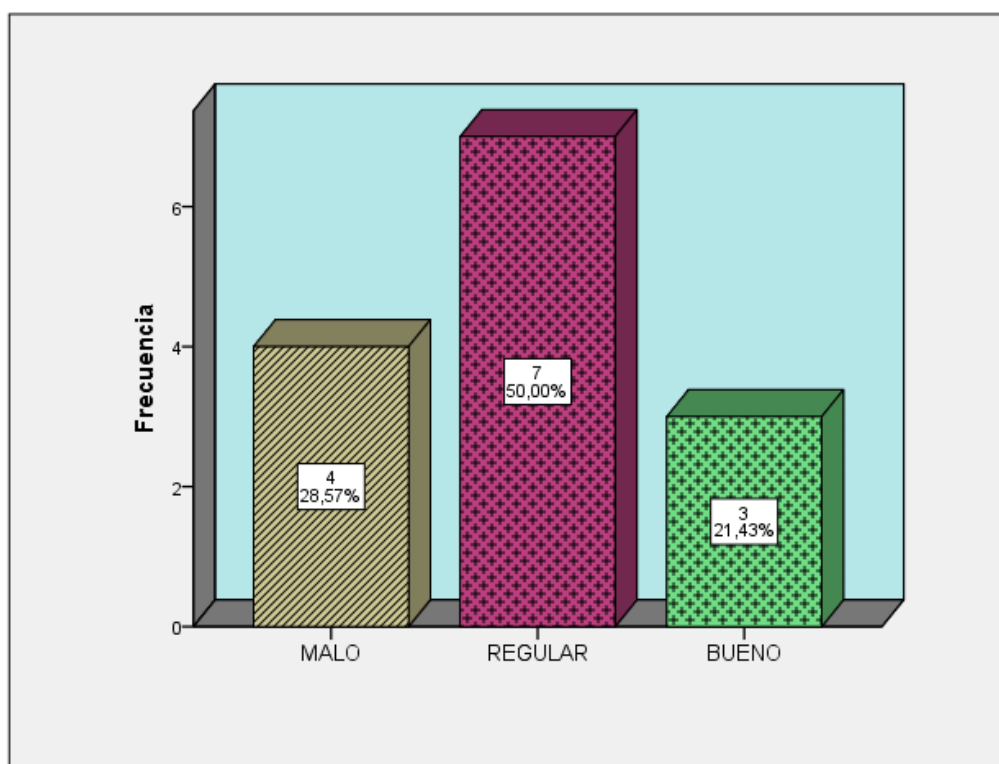
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MALO	7	50,0	50,0	50,0
	REGULAR	6	42,9	42,9	92,9
	BUENO	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 50.00% de las personas encuestadas menciona que es malo, mientras que el 42.86% es regular, y el 7.14% afirman que es bueno el o los servicios tecnológicos aplicados.

9. ¿Cómo considera el número de recursos de hardware aplicados?

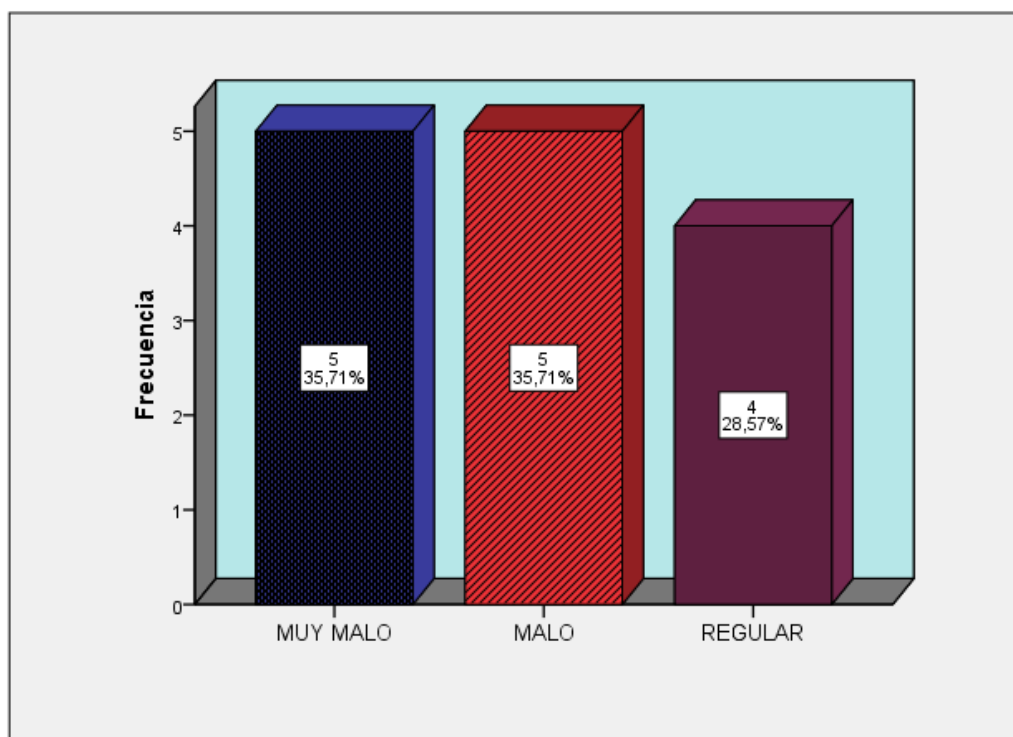
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MALO	4	28,6	28,6	28,6
	REGULAR	7	50,0	50,0	78,6
	BUENO	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 28.57% de las personas encuestadas menciona que es malo, mientras que el 50.0% es regular, y el 21.43% afirman que es bueno el número de recursos de hardware aplicados.

10. ¿Cómo califica el número de computadoras personales y laptops configurados en una red de servicios?

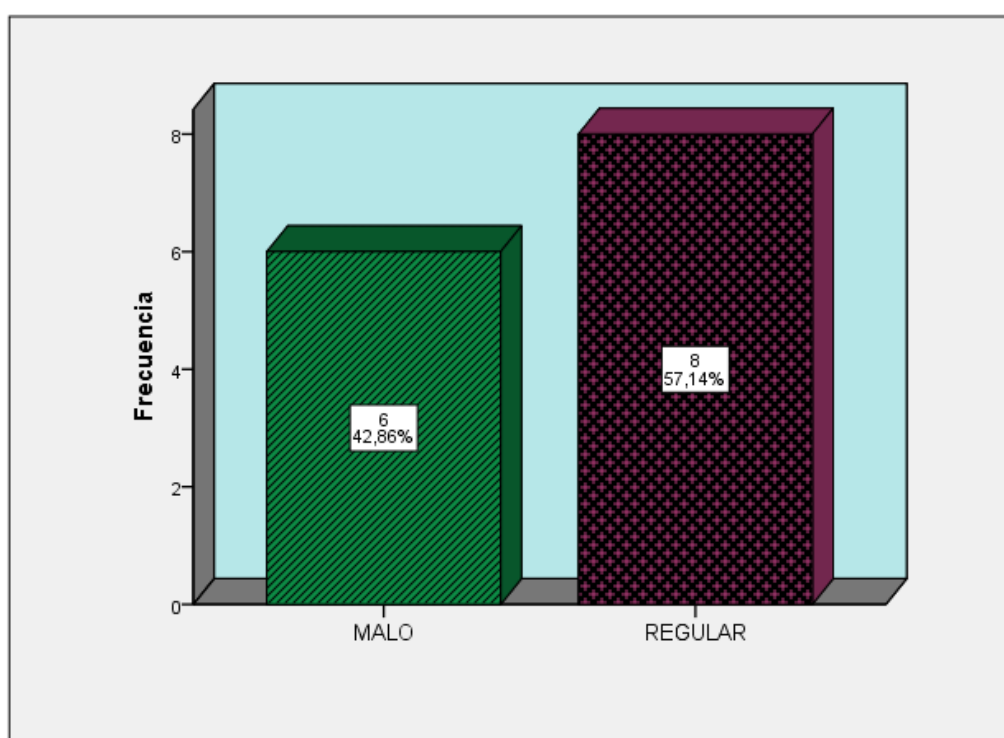
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MALO	5	35,7	35,7	35,7
	MALO	5	35,7	35,7	71,4
	REGULAR	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 35.71% de las personas encuestadas menciona que es muy malo, mientras que el 35.71% es regular, y el 28.57% afirman que es bueno el número de pcs y laptops establecidos en una red lan de servicios.

11. ¿Cómo, calificaría el nivel de servicios donde se requiere en su implementación en la red?

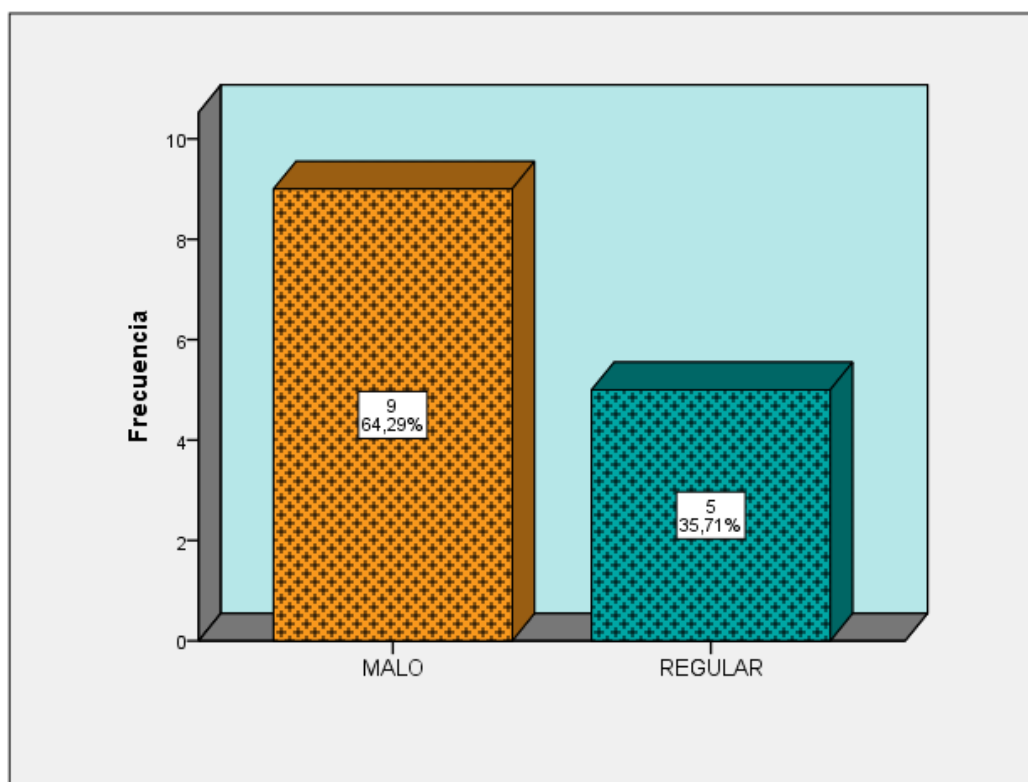
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MALO	6	42,9	42,9	42,9
	REGULAR	8	57,1	57,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 42.86% de las personas encuestadas menciona que es malo, mientras que el 57.14% afirman que es bueno el nivel de servicios que se requiere en su implementación en la red.

12. ¿Cómo calificaría la cantidad de servicios de red implementados?

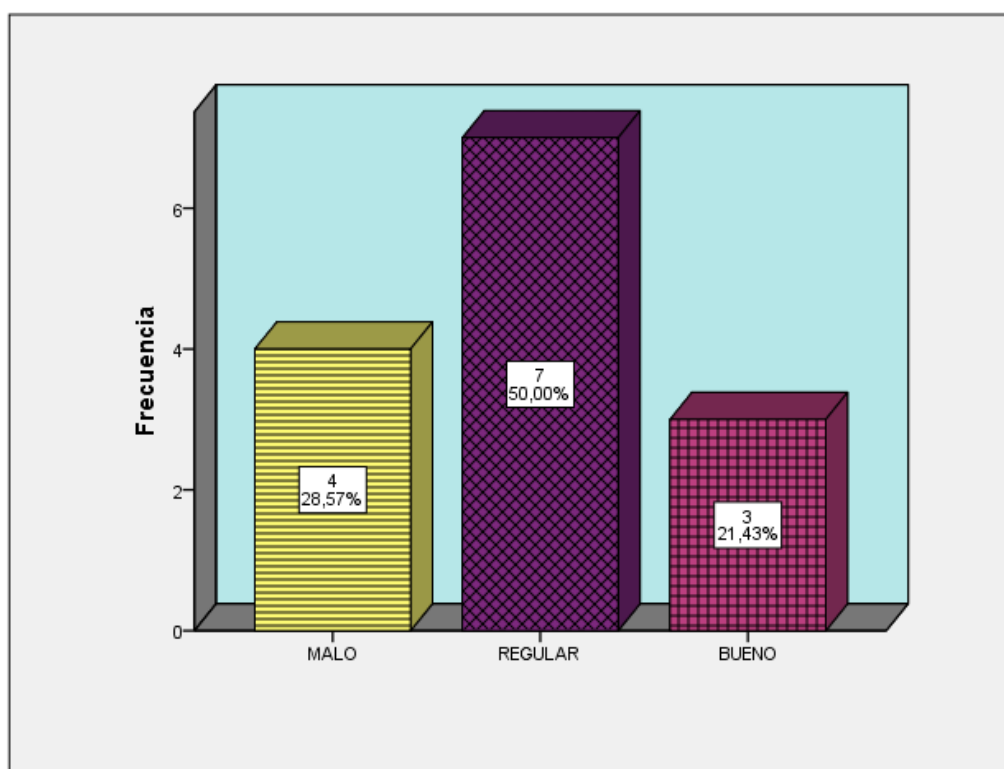
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MALO	9	64,3	64,3	64,3
	REGULAR	5	35,7	35,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 64.29% de las personas encuestadas menciona que es malo, mientras que el 35.71% afirman que es regular la cantidad de servicios de red implementados.

13. ¿Cómo calificaría el nivel de concentración de los servicios de red de datos?

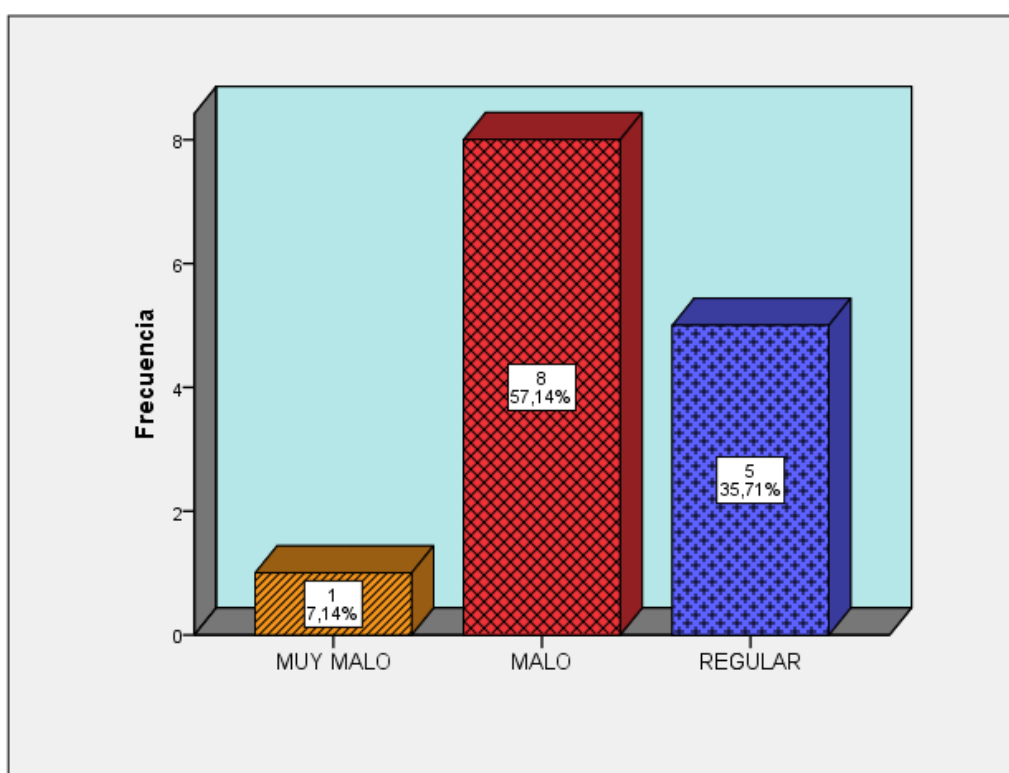
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MALO	4	28,6	28,6	28,6
	REGULAR	7	50,0	50,0	78,6
	BUENO	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 28.57% de las personas encuestadas menciona que es malo, mientras que el 50.00% es regular, y el 21.43% afirman que es bueno el nivel de centralización de los servicios de red.

14. ¿Cómo calificaría el nivel de seguridad de registros acopiados en el servidor?

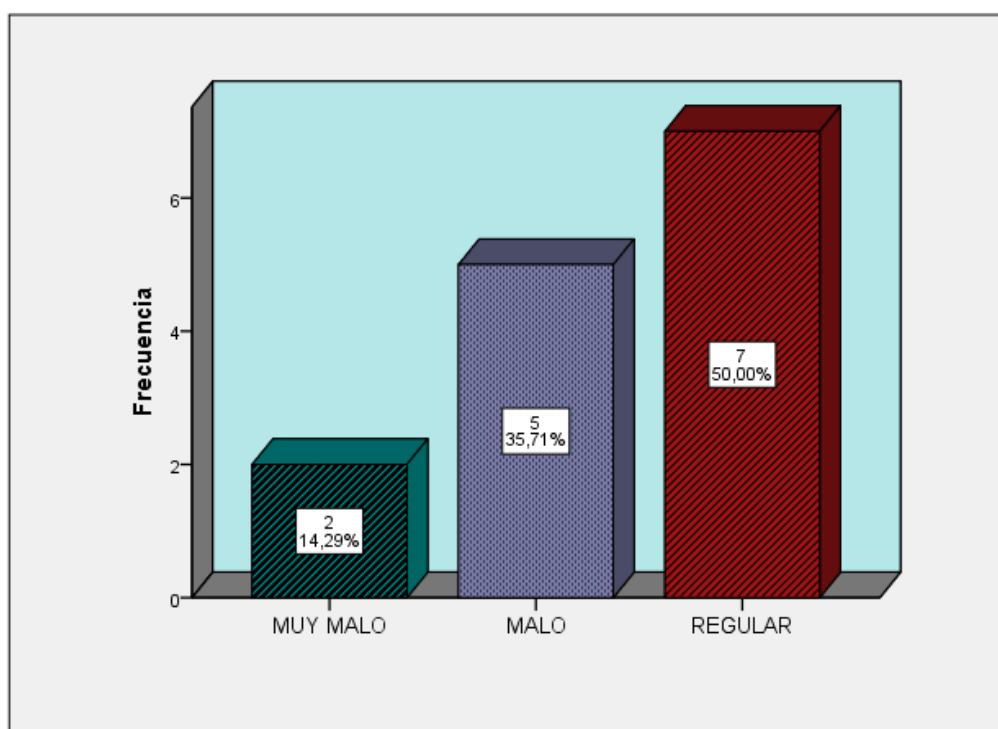
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MALO	1	7,1	7,1	7,1
	MALO	8	57,1	57,1	64,3
	REGULAR	5	35,7	35,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 7.14% de las personas encuestadas menciona que es muy malo, mientras que el 57.14% es malo, y el 35.71% afirman que es regular el nivel de seguridad de archivos.

15. ¿Cómo considera la importancia que actualmente se le da a la gestión de redes y servidores en la municipalidad?

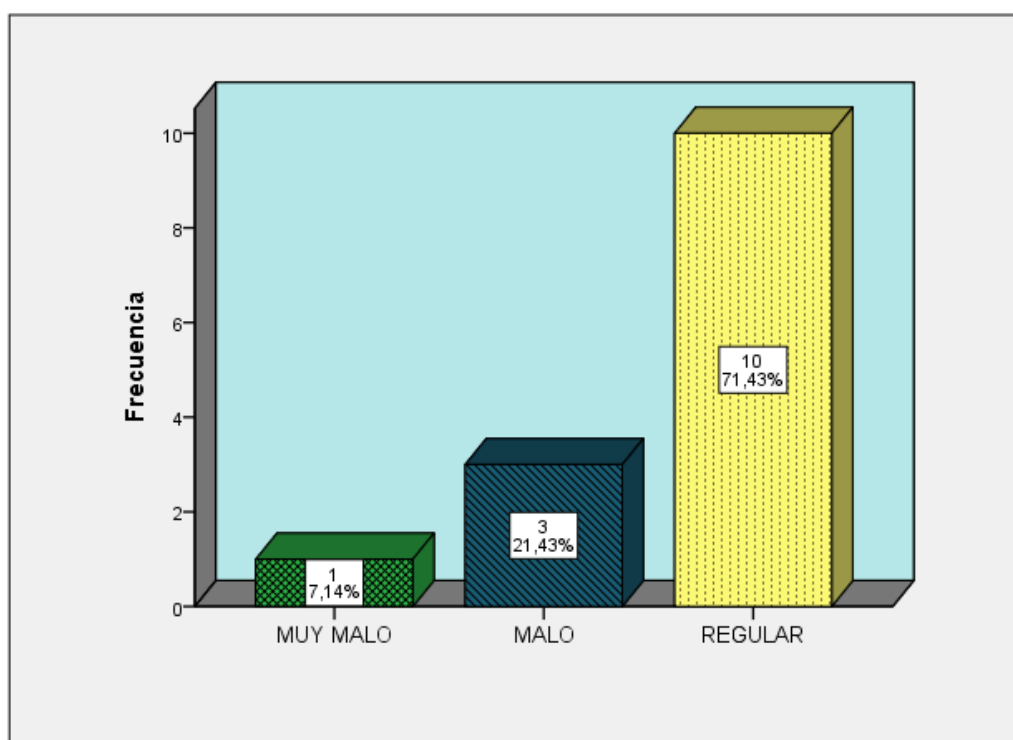
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MALO	2	14,3	14,3	14,3
	MALO	5	35,7	35,7	50,0
	REGULAR	7	50,0	50,0	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 14.29% de las personas encuestadas menciona que es muy malo, mientras que el 35.71% es malo, y el 50.00% afirman que es regular la importancia que actualmente se le da a la gestión de redes y servidores en la municipalidad.

16. ¿Cómo calificaría la manera en que están conectados los equipos de cómputo que conforman a red?

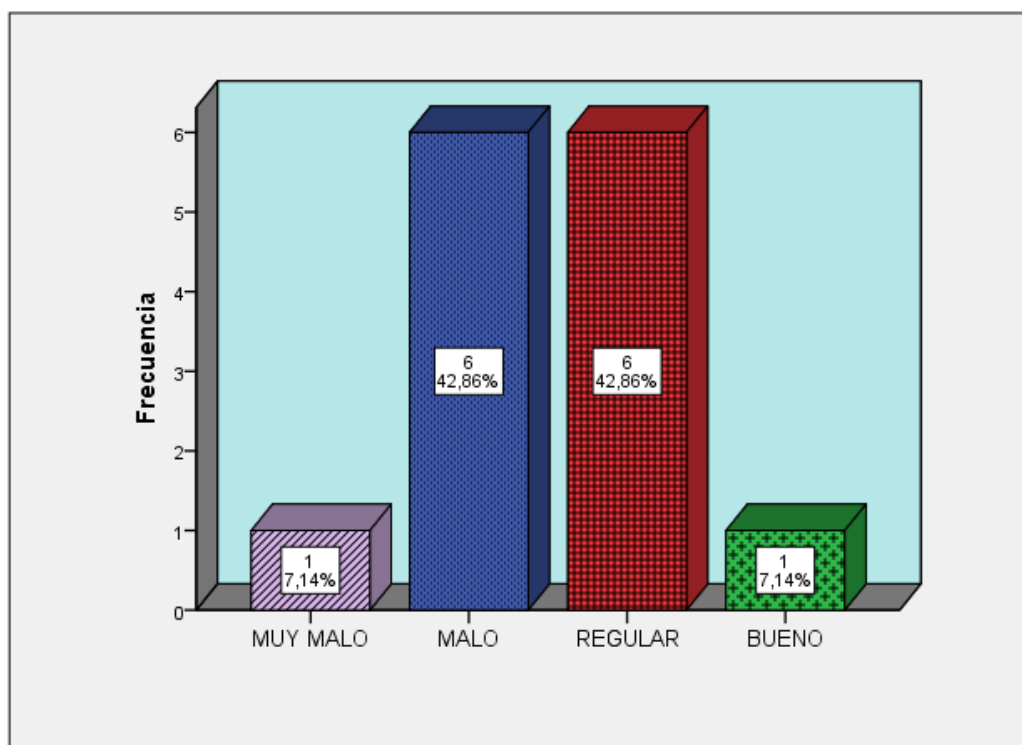
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MALO	1	7,1	7,1	7,1
	MALO	3	21,4	21,4	28,6
	REGULAR	10	71,4	71,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 7.14% de las personas encuestadas menciona que es muy malo, mientras que el 21.43% es malo, y el 71.43% afirman que es regular la manera en que están conectados los equipos de cómputo que conforman a red.

17. ¿Cómo considera la existencia de recursos adicionales de conexión para aumentar la cantidad de usuarios de la red?

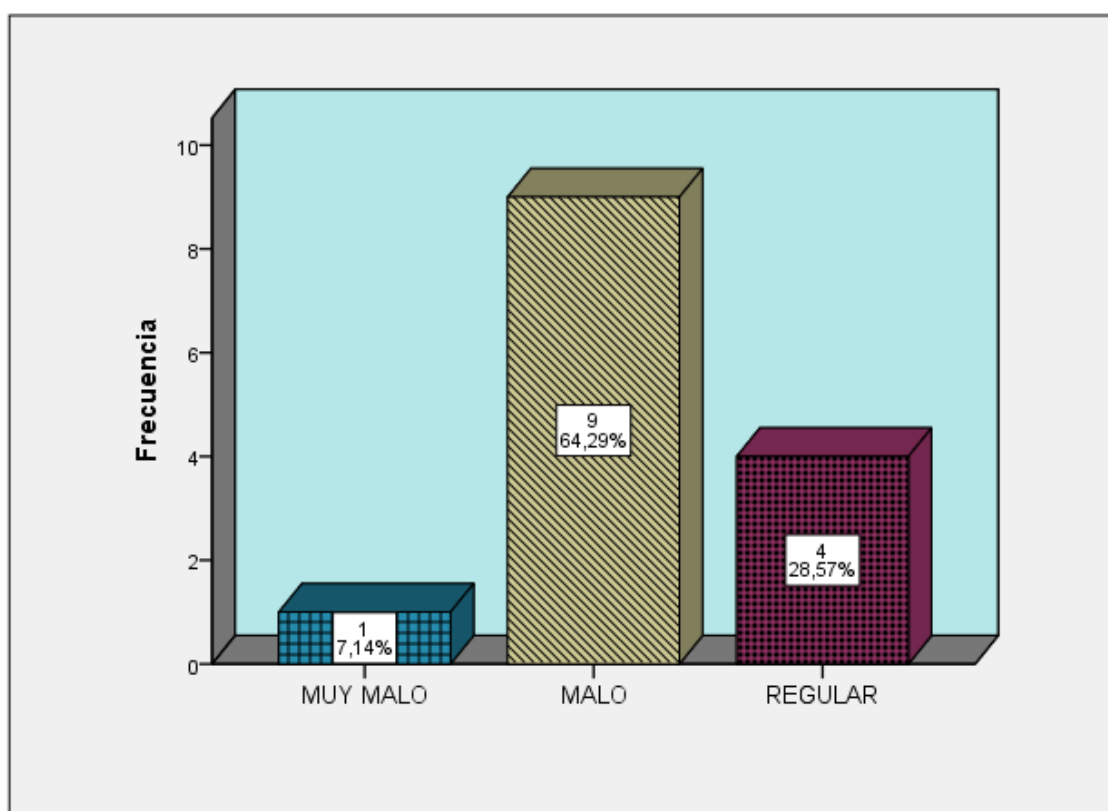
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY MALO	1	7,1	7,1	7,1
MALO	6	42,9	42,9	50,0
Válidos REGULAR	6	42,9	42,9	92,9
BUENO	1	7,1	7,1	100,0
Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 7.14% de las personas encuestadas menciona que es muy malo, mientras que el 42.86% es malo, el 42.86% afirman que es regular y el 7.14% considera que es bueno la existencia de recursos adicionales de conexión para aumentar la cantidad de usuarios de la red.

18. ¿Cómo considera el uso de la Tics en pro del desarrollo de sus funciones del trabajador?

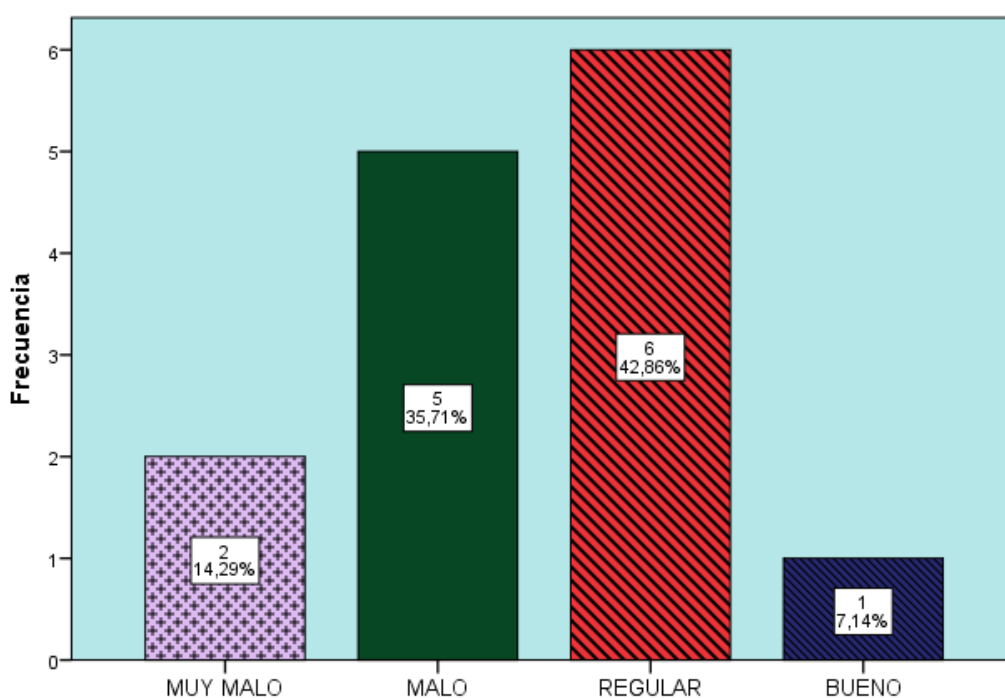
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MALO	1	7,1	7,1	7,1
	MALO	9	64,3	64,3	71,4
	REGULAR	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 7.14% de las personas encuestadas menciona que es muy malo, mientras que el 64.29% es malo, y el 28.57% afirman que es regular el uso de la Tics en pro del desarrollo de sus funciones del trabajador.

19. ¿Cómo considera los contenidos para verificar los mecanismos de comunicación a los usuarios en la red?

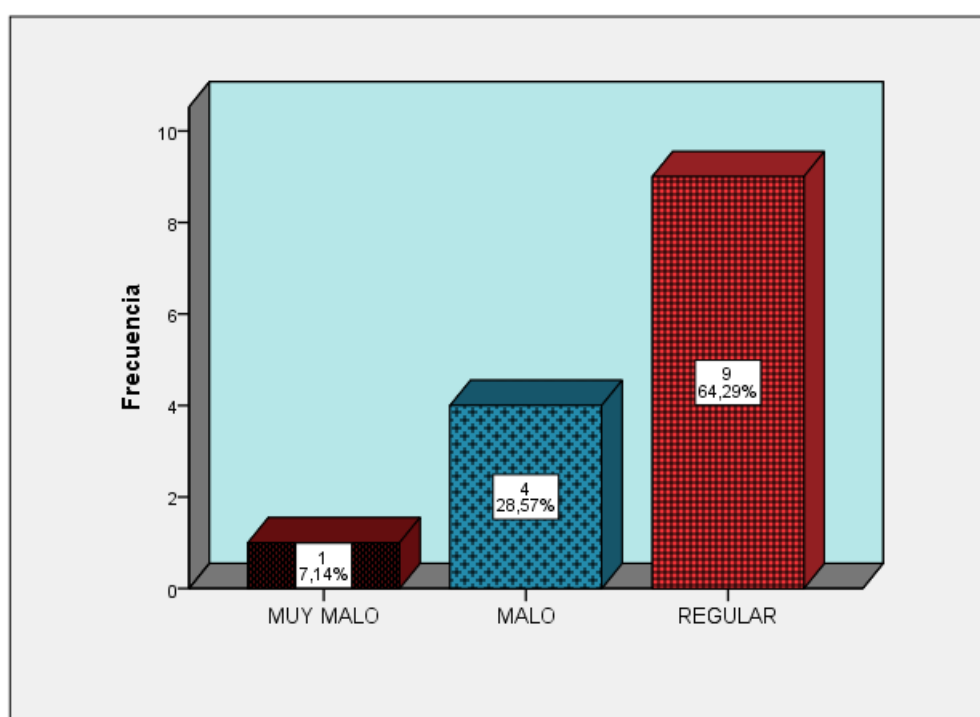
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY MALO	2	14,3	14,3	14,3
MALO	5	35,7	35,7	50,0
Válidos REGULAR	6	42,9	42,9	92,9
BUENO	1	7,1	7,1	100,0
Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 14.29% de las personas encuestadas menciona que es muy malo, mientras que el 35.71% es malo, el 42.86% afirman que es regular y el 7.14% considera que es bueno los contenidos para verificar los mecanismos de comunicación a los usuarios en la red.

20. ¿Cómo considera los mecanismos para verificar la rapidez y coherencia en que se transmiten los datos?

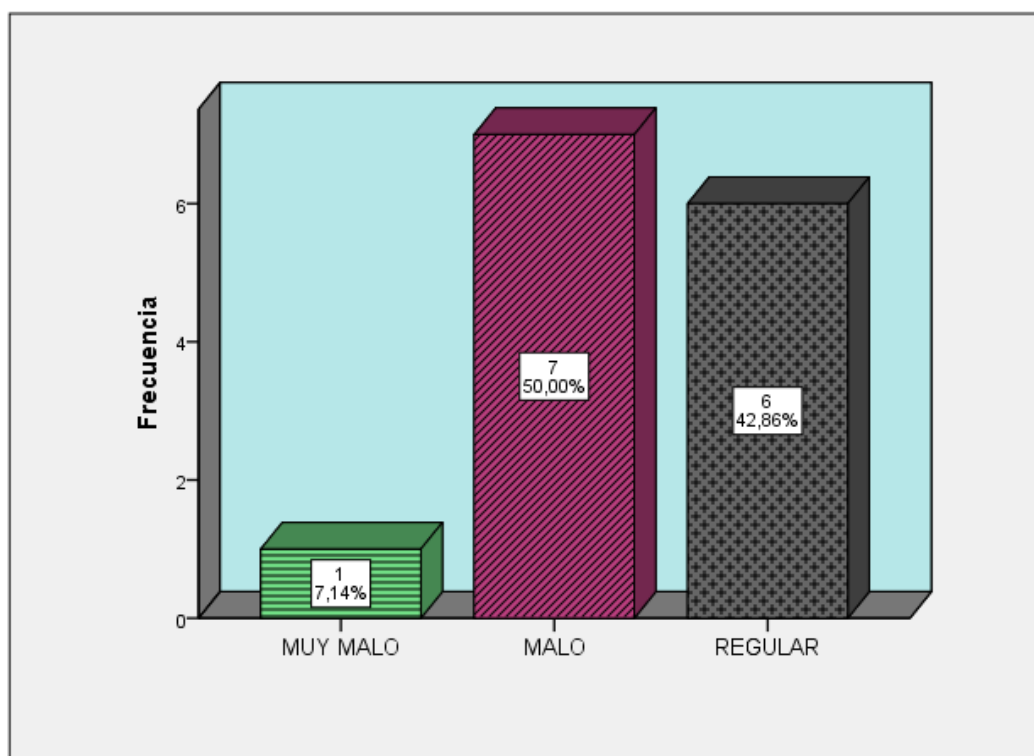
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MALO	1	7,1	7,1	7,1
	MALO	4	28,6	28,6	35,7
	REGULAR	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 7.14% de las personas encuestadas menciona que es muy malo, mientras que el 28.57% es malo, y el 64.29% afirman que es regular los mecanismos para verificar la rapidez y coherencia en que se transmiten los datos.

21. ¿Cómo considera la seguridad con respecto a los accesos restringidos a los usuarios en la red?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MALO	1	7,1	7,1	7,1
	MALO	7	50,0	50,0	57,1
	REGULAR	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

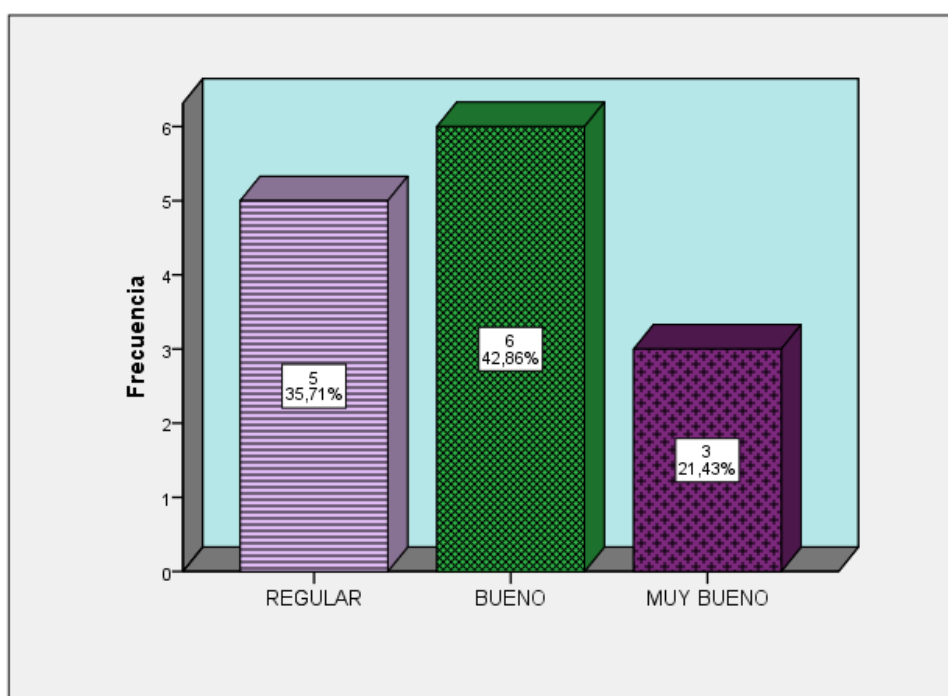


Interpretación: El 7.14% de las personas encuestadas menciona que es muy malo, mientras que el 50.00% es malo, y el 42.86% afirman que es regular la seguridad con respecto a los accesos restringidos a los usuarios en la red.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN POST-TEST

1. ¿Cómo considera el número de procesos identificados como parte del análisis de gestión de conocimiento?

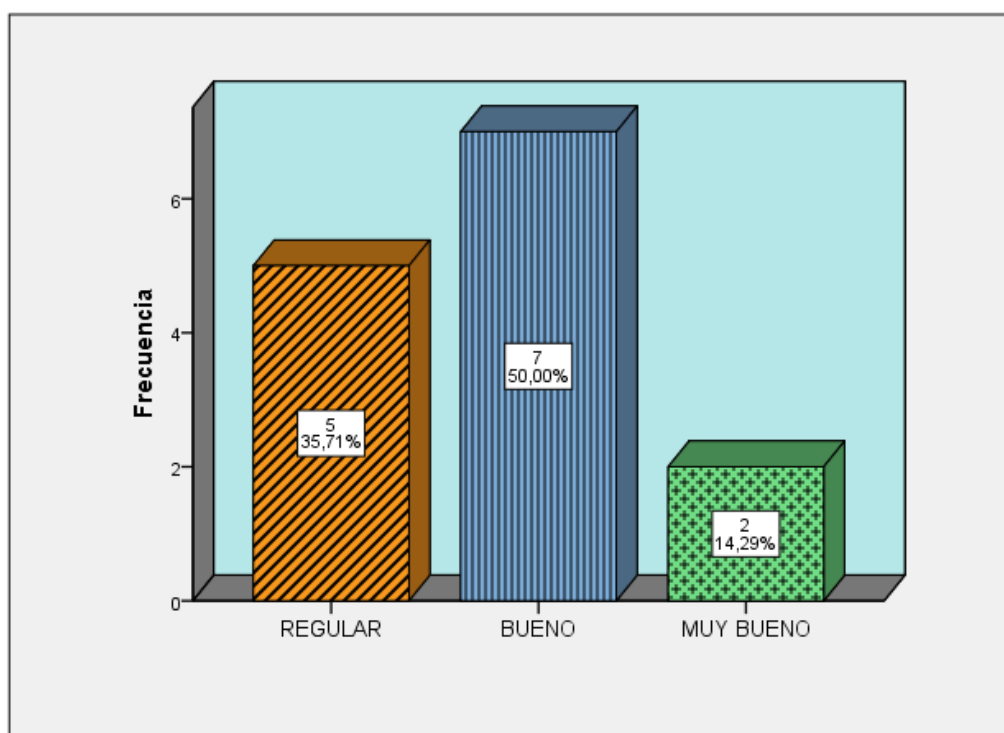
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	5	35,7	35,7	35,7
	BUENO	6	42,9	42,9	78,6
	MUY BUENO	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 35.71% de las personas encuestadas menciona que es regular, mientras que el 42.86% es bueno, el 21.43% afirman que es muy bueno el número de procesos identificados como parte del análisis de gestión de conocimiento.

2. ¿Cómo califica el número de interrogantes planteadas para el análisis de la gestión del conocimiento?

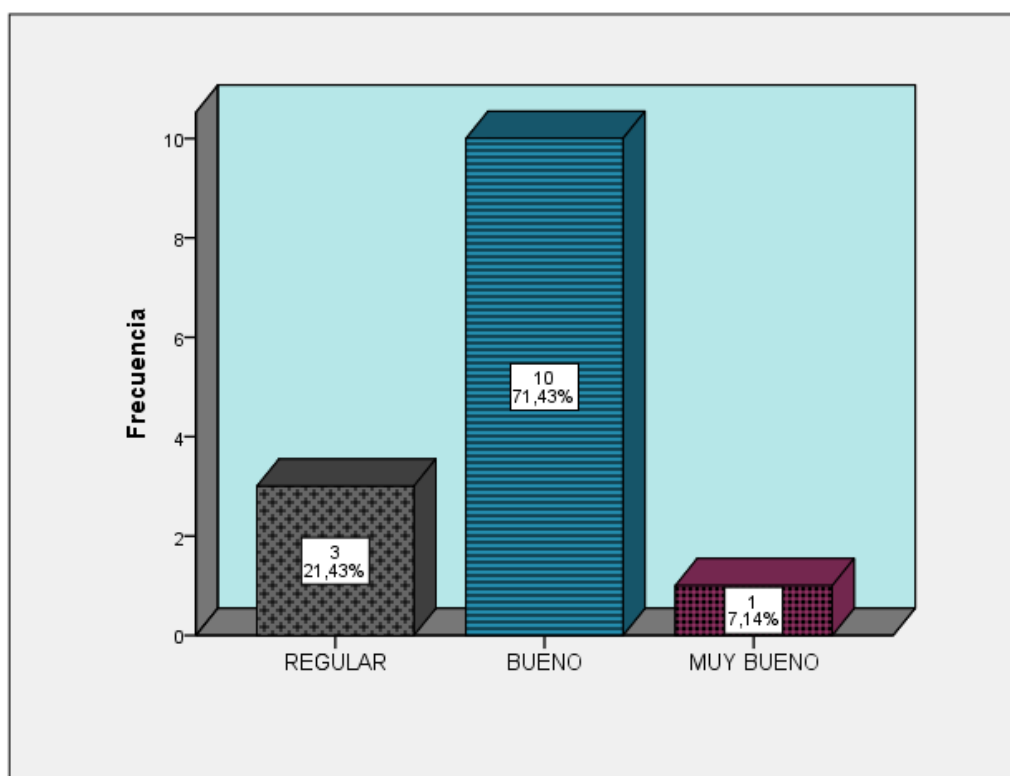
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	5	35,7	35,7	35,7
	BUENO	7	50,0	50,0	85,7
	MUY BUENO	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 35.71% de las personas encuestadas menciona que es regular, mientras que el 50.00% es bueno, y el 14.29% afirman que es muy bueno el número de interrogantes planteadas para el análisis de la gestión del conocimiento.

3. ¿Cómo califica a la calidad de preguntas planteadas?

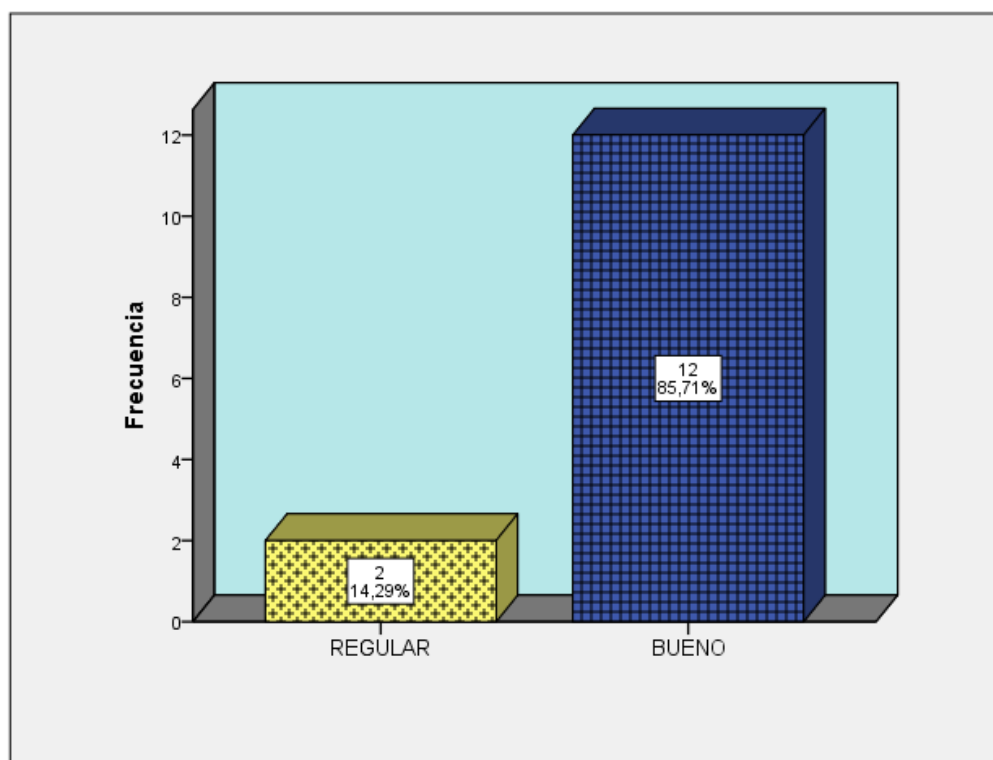
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	3	21,4	21,4	21,4
	BUENO	10	71,4	71,4	92,9
	MUY BUENO	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 21.43% de las personas encuestadas menciona que es regular, mientras que el 71.43% es bueno, y el 7.14% afirman que es muy bueno la calidad de preguntas planteadas para el análisis de la gestión del conocimiento.

4. ¿Cómo califica los resultados de la evaluación efectuada?

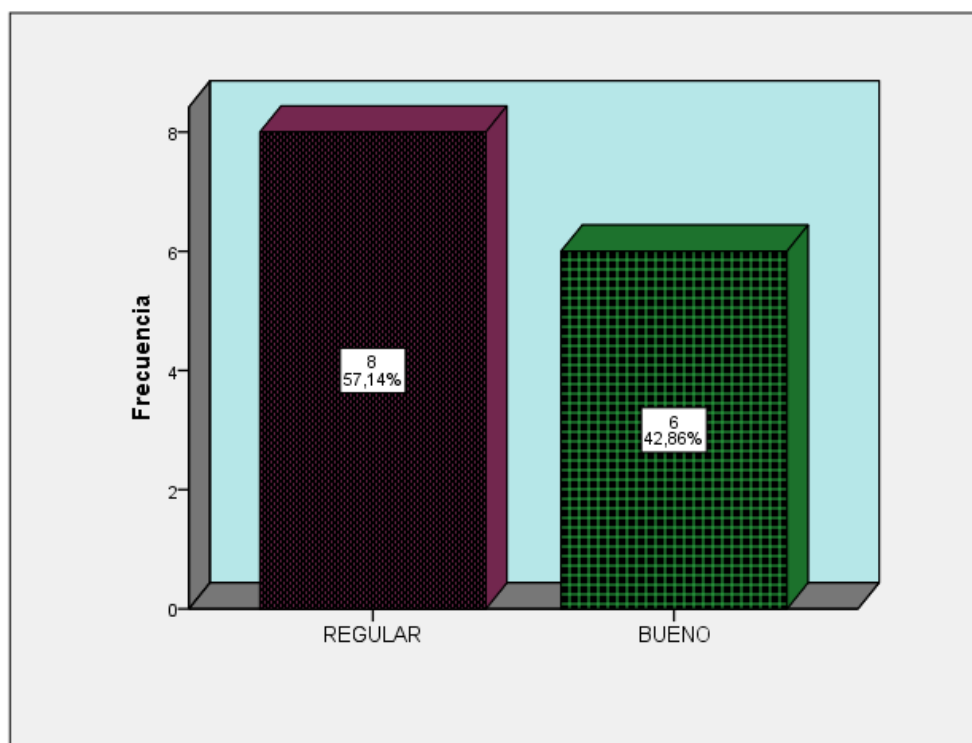
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	2	14,3	14,3	14,3
	BUENO	12	85,7	85,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 14.29% de las personas encuestadas menciona que es regular, mientras el 85.71% califican a los resultados de la evaluación efectuada como buena.

5. ¿Cómo califica el modelo planteado para su aplicación?

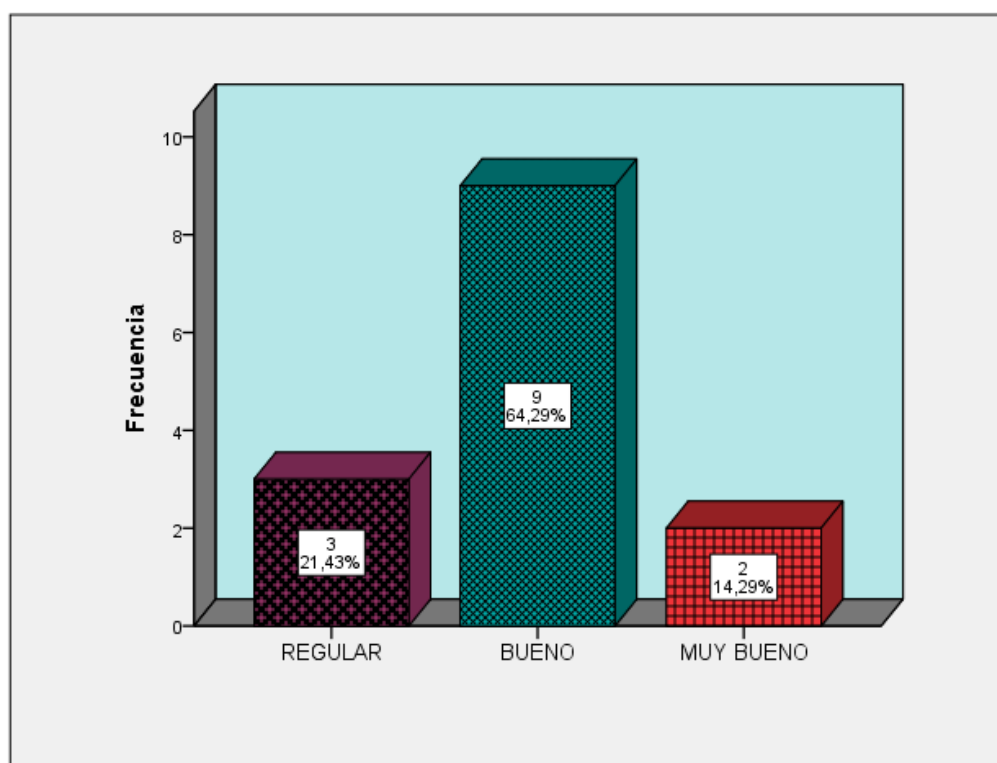
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	8	57,1	57,1	57,1
	BUENO	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 57.14% de las personas encuestadas menciona que es regular, mientras que 42.86% considera que es bueno el modelo planteado para su aplicación como parte del análisis de gestión de conocimiento.

6. ¿Cómo califica al número de etapas del modelo planteado para su aplicación?

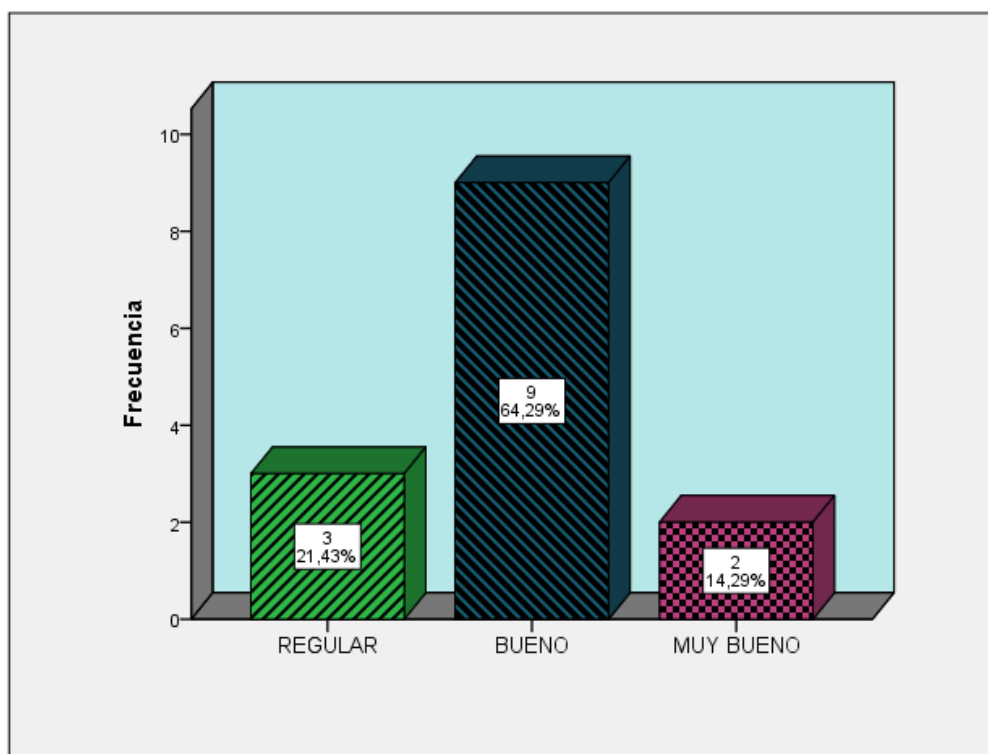
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	3	21,4	21,4	21,4
	BUENO	9	64,3	64,3	85,7
	MUY BUENO	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 21.43% de las personas encuestadas menciona que es regular, mientras que el 64.29% es bueno, y el 14.29% considera que es muy bueno el número de etapas del modelo planteado para su aplicación.

7. ¿Cómo califica el número de objetivos del modelo?

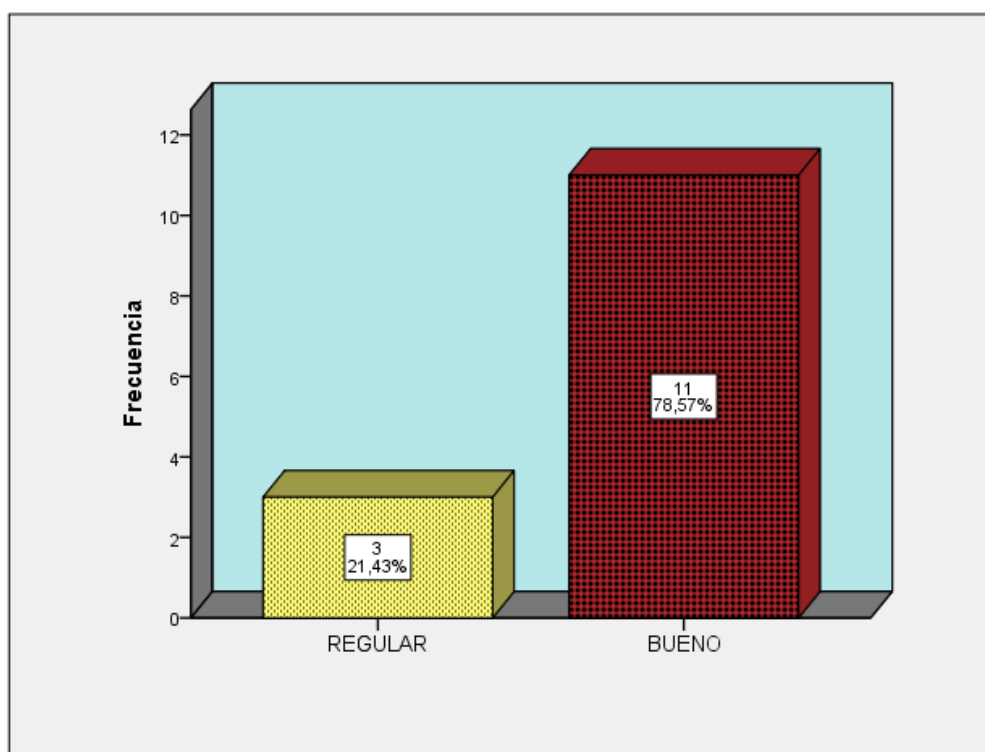
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	3	21,4	21,4	21,4
	BUENO	9	64,3	64,3	85,7
	MUY BUENO	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 21.43% de las personas encuestadas menciona que es regular, mientras que el 64.29% es bueno, el 14.29% afirman que es muy bueno el número de objetivos del modelo.

8. ¿Cómo considera el o los servicios tecnológicos aplicados?

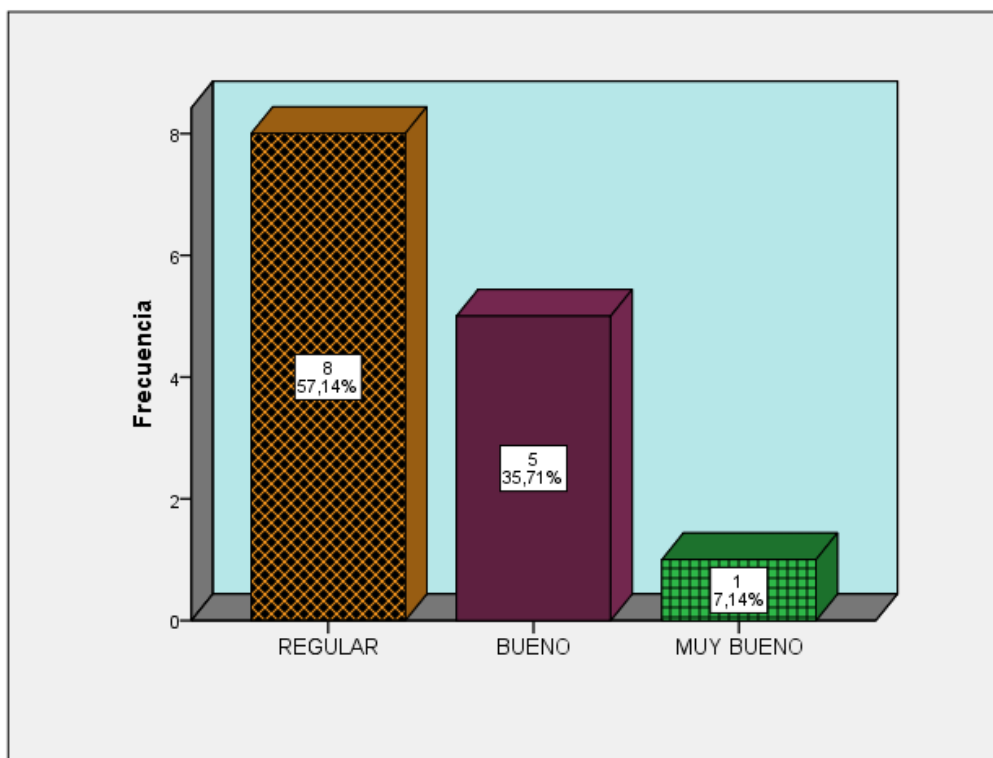
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	3	21,4	21,4	21,4
	BUENO	11	78,6	78,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 21.43% de las personas encuestadas menciona que es regular, mientras que el 78.57% afirman que es bueno el o los servicios tecnológicos aplicados.

9. ¿Cómo considera el número de recursos de hardware aplicados?

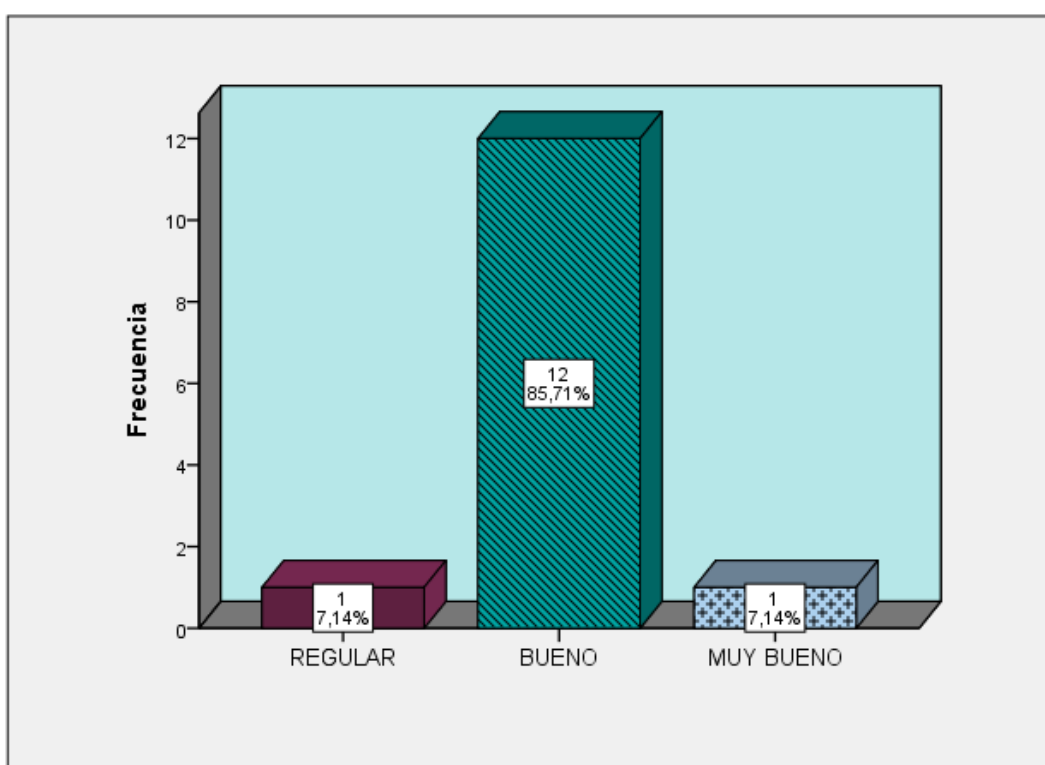
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	8	57,1	57,1	57,1
	BUENO	5	35,7	35,7	92,9
	MUY BUENO	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 57.14% de las personas encuestadas menciona que es regular, mientras que el 35.71% es bueno, y el 7.14% afirman que es muy bueno el número de recursos de hardware aplicados.

10. ¿Cómo califica el número de ordenadores personales y computadora portátil configurados en la red de servicios?

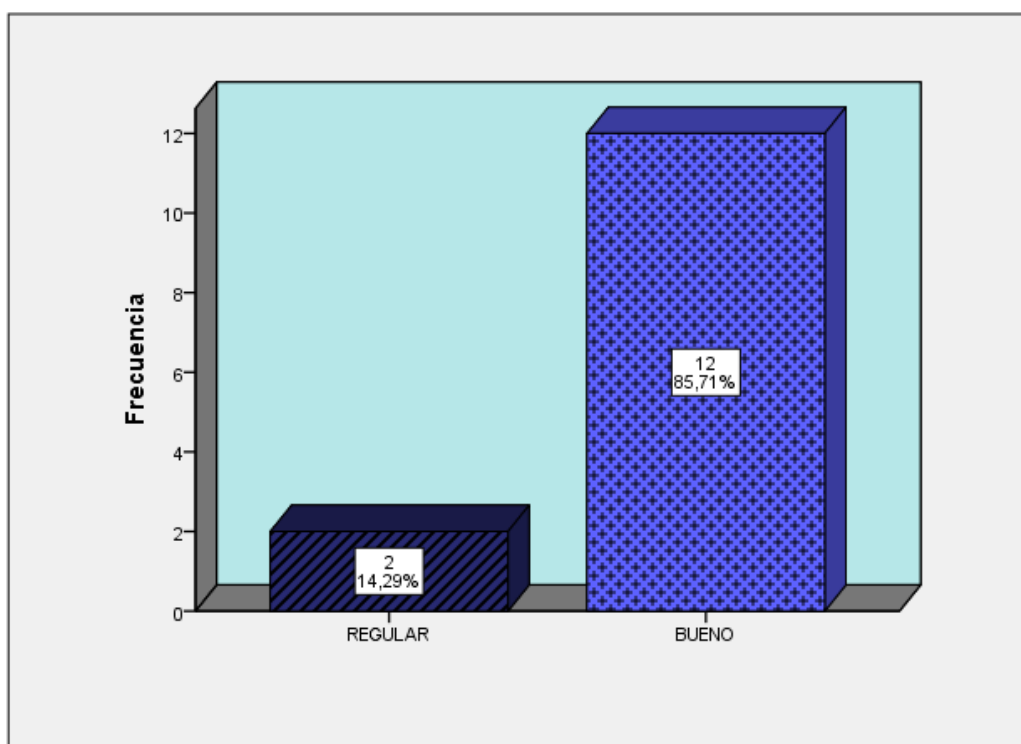
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	1	7,1	7,1	7,1
	BUENO	12	85,7	85,7	92,9
	MUY BUENO	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 7.14% de las personas encuestadas menciona que es regular, mientras que el 85.71% es bueno, y el 7.14% afirman que es muy bueno el número de computadoras personales y laptops configurados en una red de servicios.

11. ¿Cómo calificaría el nivel de implementación de los servicios requeridos para su ejecución en la red?

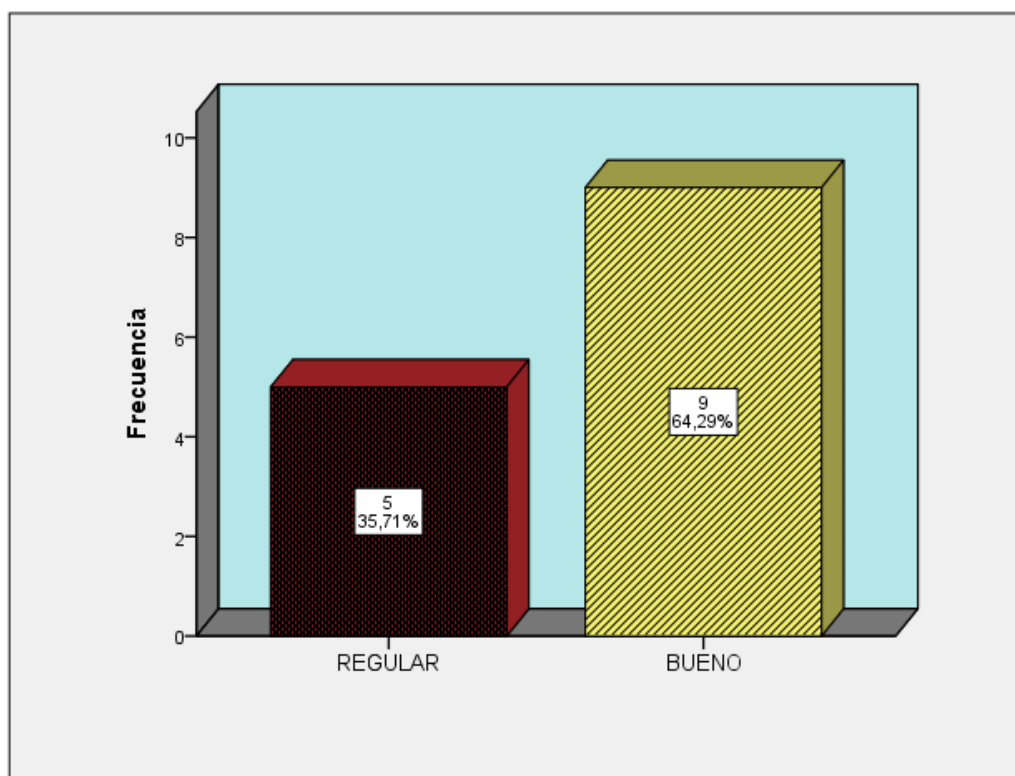
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	2	14,3	14,3	14,3
	BUENO	12	85,7	85,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 14.29% de las personas encuestadas menciona que es regular, mientras que el 85.71% afirman que es bueno el nivel de servicios que se requiere en su implementación en la red.

12. ¿Cómo calificaría la cantidad de servicios de red implementados?

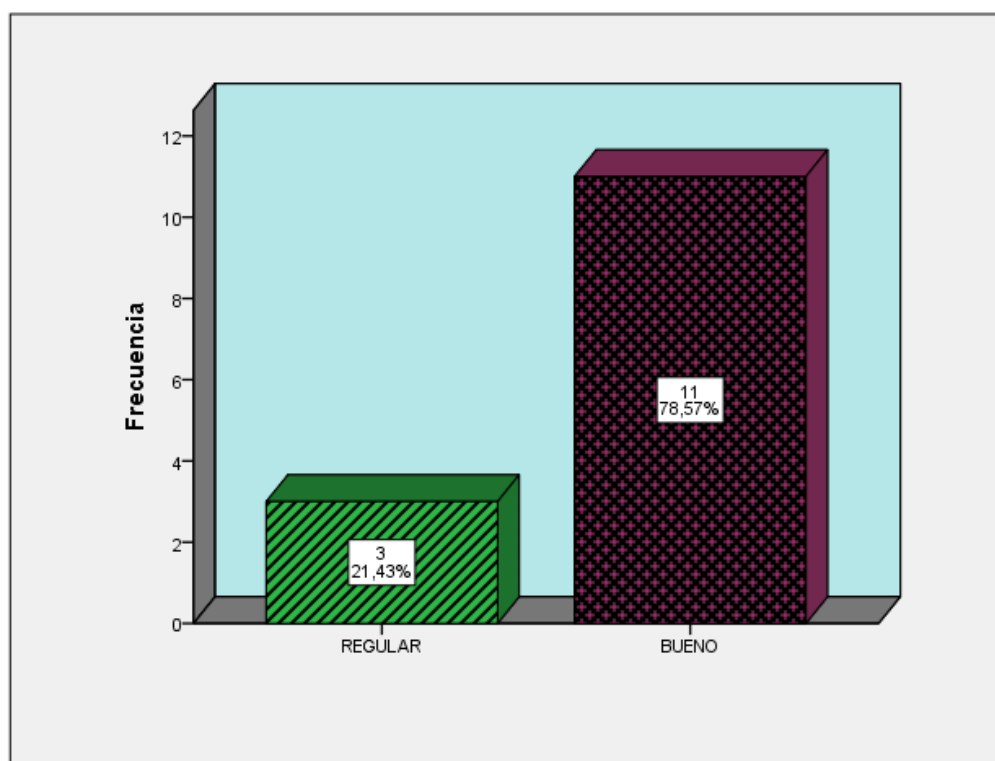
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	5	35,7	35,7	35,7
	BUENO	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 35.71% de las personas encuestadas menciona que es regular, mientras que el 64.29% afirman que es regular la cantidad de servicios de red implementados.

13. ¿Cómo calificaría el nivel de concentración de servicios de red en los servidores?

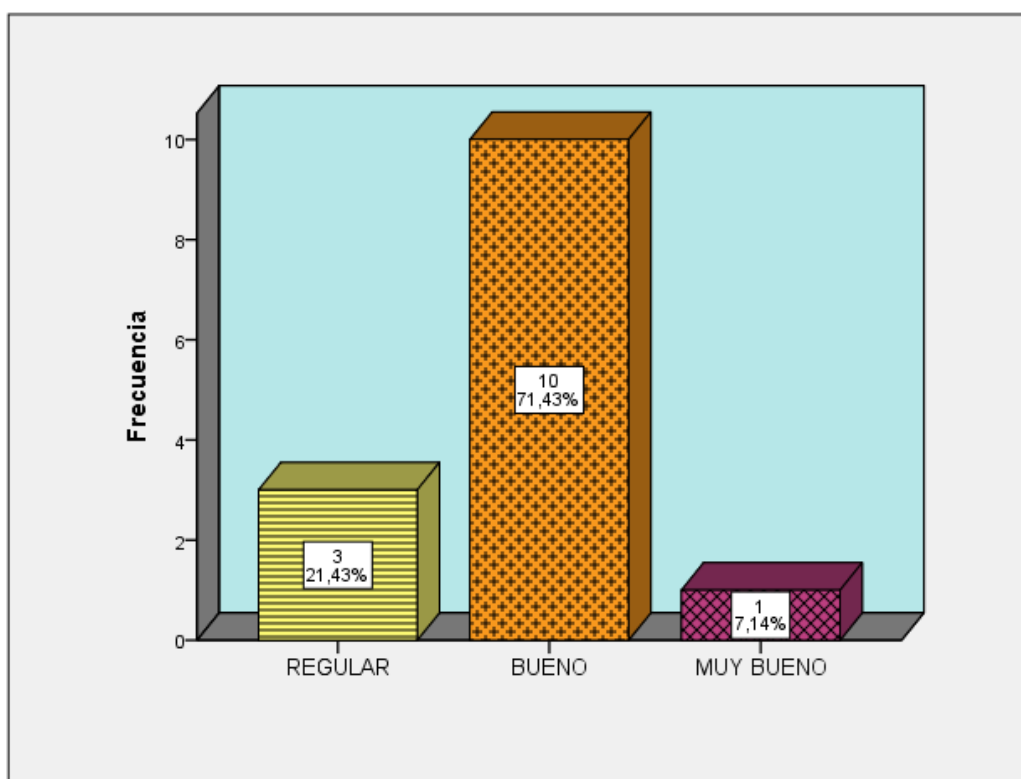
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	3	21,4	21,4	21,4
	BUENO	11	78,6	78,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 21.43% de las personas encuestadas menciona que es regular, mientras que el 78.57% afirman que es bueno el nivel de centralización de los servicios de red.

14. ¿Cómo calificaría el nivel de implementación de la seguridad de archivos?

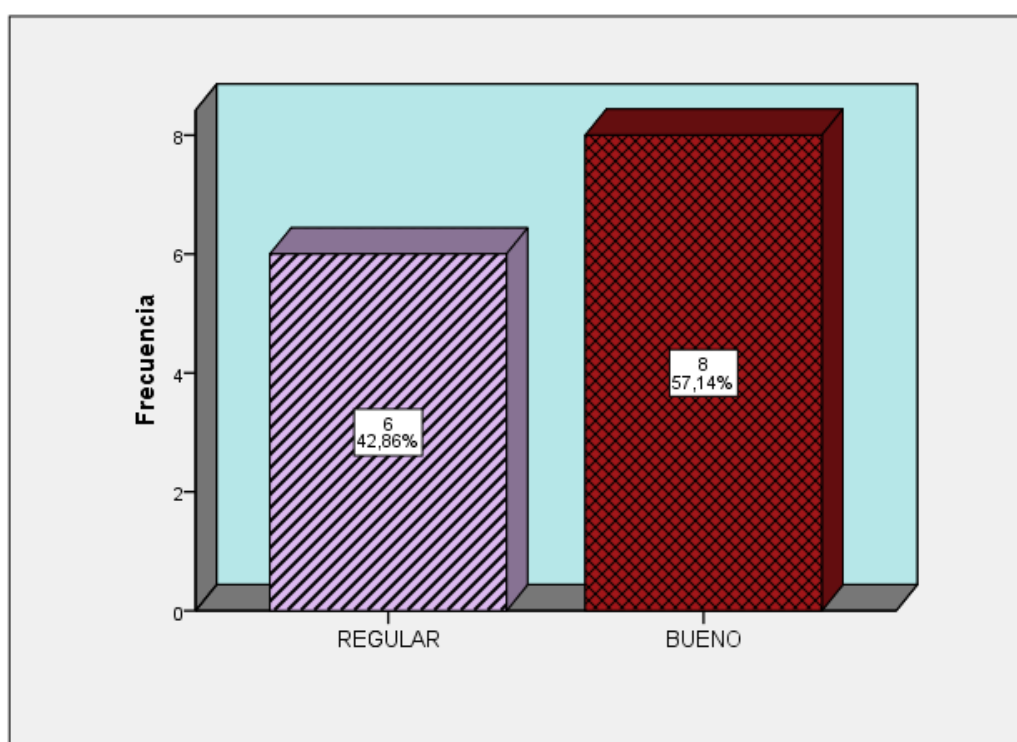
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	3	21,4	21,4	21,4
	BUENO	10	71,4	71,4	92,9
	MUY BUENO	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 21.43% de las personas encuestadas menciona que es regular, mientras que el 71.43% es bueno, y el 7.14% afirman que es muy bueno el nivel de seguridad de archivos.

15. ¿Cómo considera la importancia que actualmente se le da a la gestión de redes y servidores en la municipalidad?

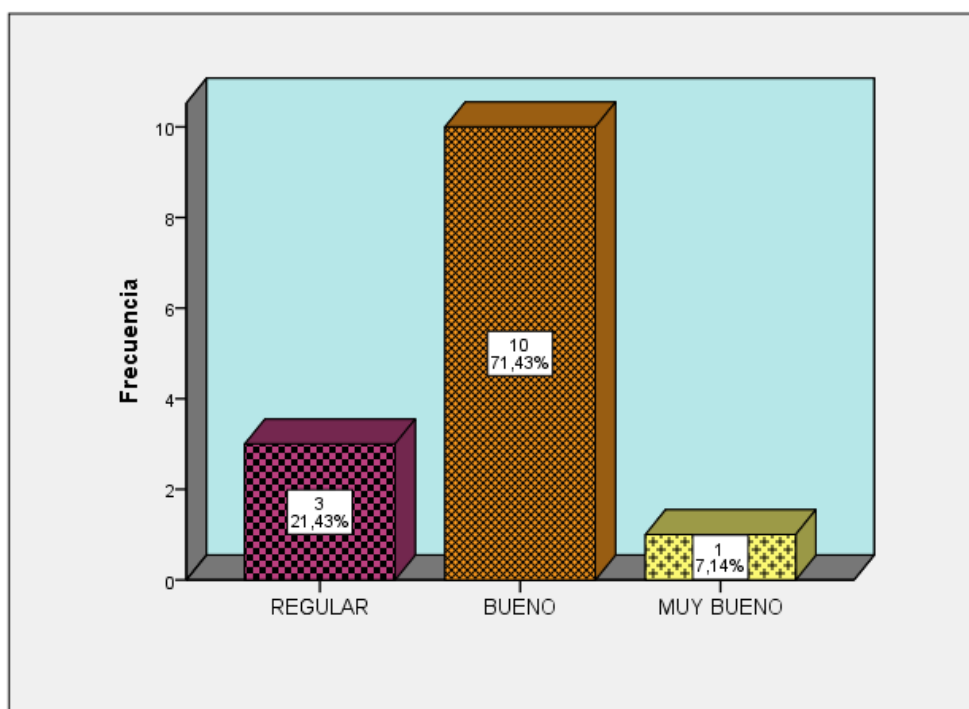
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	6	42,9	42,9	42,9
	BUENO	8	57,1	57,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 42.86% de las personas encuestadas menciona que es regular, mientras que el 57.14% afirman que es bueno la importancia que actualmente se le da a la gestión de redes y servidores en la municipalidad.

16. ¿Cómo calificaría la manera en que están conectados los equipos de cómputo que conforman a red?

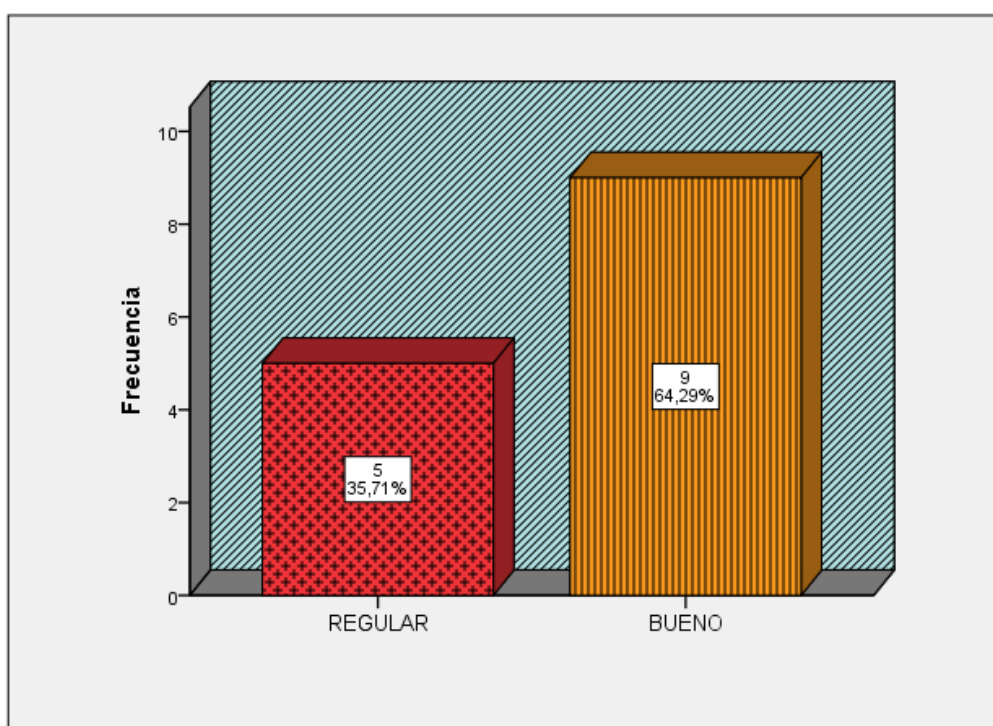
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	3	21,4	21,4	21,4
	BUENO	10	71,4	71,4	92,9
	MUY BUENO	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 21.43% de las personas encuestadas menciona que es regular, mientras que el 71.43% es bueno, y el 7.14% afirman que es muy bueno la manera en que están conectados los equipos de cómputo que conforman a red.

17. ¿Cómo considera la existencia de recursos adicionales de conexión para aumentar la cantidad de usuarios de la red?

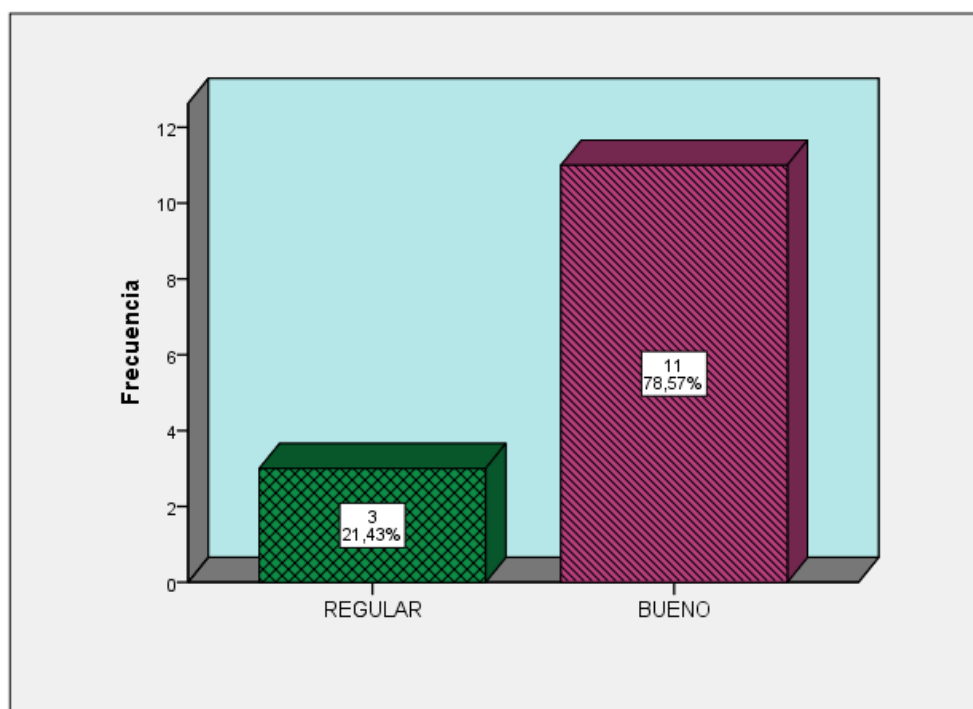
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	5	35,7	35,7	35,7
	BUENO	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 35.71% de las personas encuestadas menciona que es regular, mientras que el 64.29% afirman que es bueno la existencia de recursos adicionales de conexión para aumentar la cantidad de usuarios de la red.

18. ¿Cómo considera el uso de la Tics en pro del desarrollo de sus funciones del trabajador?

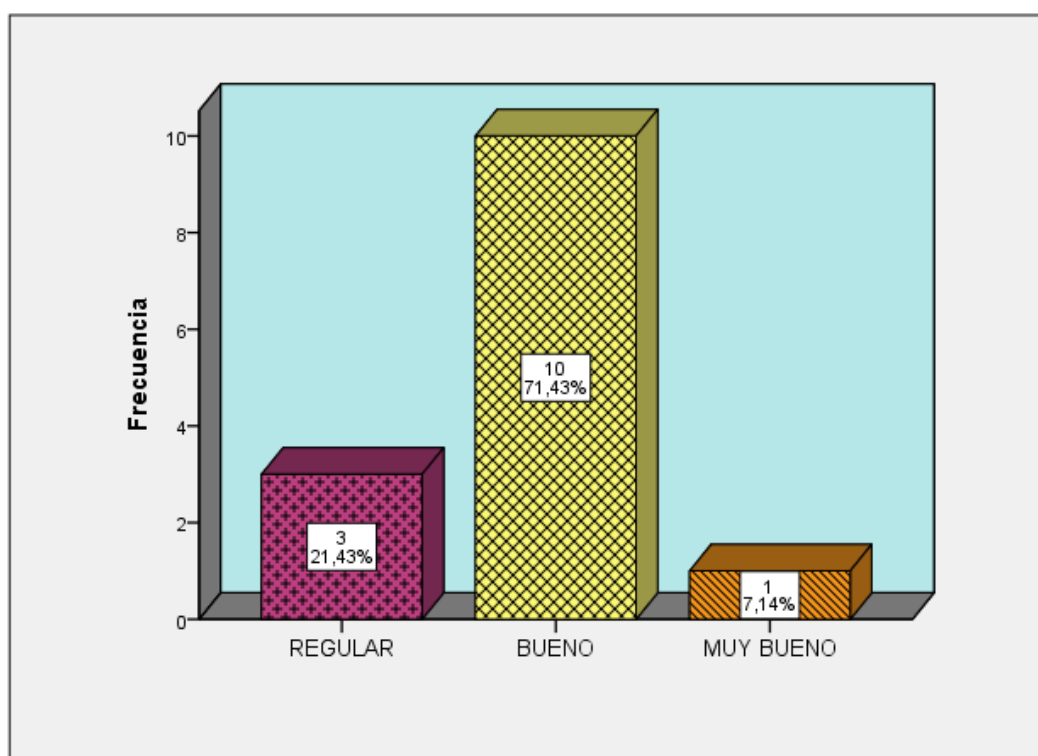
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	3	21,4	21,4	21,4
	BUENO	11	78,6	78,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 21.43% de las personas encuestadas menciona que es regular, mientras que el 78.57% afirman es bueno el uso de la Tics en pro del desarrollo de sus funciones del trabajador.

19. ¿Cómo considera los contenidos para verificar los mecanismos de comunicación a los usuarios en la red?

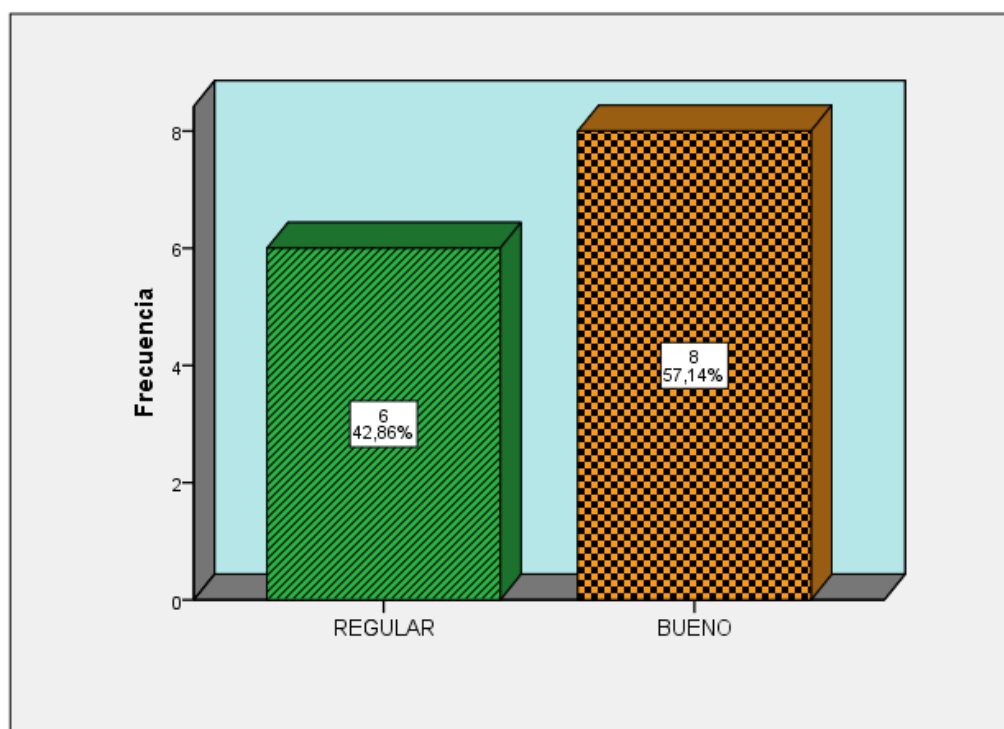
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	3	21,4	21,4	21,4
	BUENO	10	71,4	71,4	92,9
	MUY BUENO	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 21.43% de las personas encuestadas menciona que es regular, mientras que el 71.43% es bueno y el 7.14% considera que es muy bueno los contenidos para verificar los mecanismos de comunicación a los usuarios en la red.

20. ¿Cómo considera los mecanismos para verificar la rapidez y coherencia en que se transmiten los datos?

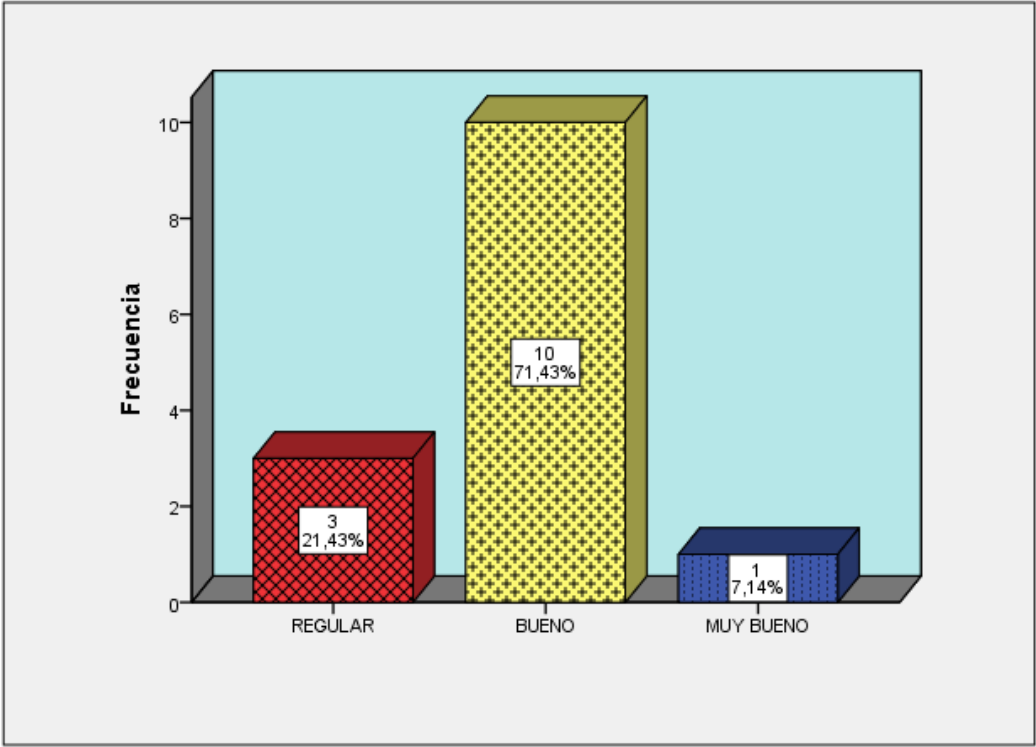
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	6	42,9	42,9	42,9
	BUENO	8	57,1	57,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 42.86% de las personas encuestadas menciona que es regular, y el 57.14% afirman que es bueno los mecanismos para verificar la rapidez y coherencia en que se transmiten los datos.

21. ¿Cómo considera la seguridad con respecto a los accesos restringidos a los usuarios en la red?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	3	21,4	21,4	21,4
	BUENO	10	71,4	71,4	92,9
	MUY BUENO	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	



Interpretación: El 21.43% de las personas encuestadas menciona que es regular, mientras que el 71.43% es bueno, y el 7.14% afirman que es muy bueno la seguridad con respecto a los accesos restringidos a los usuarios en la red.

PRUEBAS DE NORMALIDAD

La prueba de normalidad es una herramienta estadística que se utiliza para determinar si un conjunto de datos sigue una distribución normal. De esa manera se analizará con los datos obtenidos en el pre y post test.

Según Joaquín Amat Rodrigo (2016) tienen como fin analizar cuantitativamente cuanto difiere la distribución de datos observados con respecto a lo que se espera si estos proceden de una distribución normal con igual media y desviación típica.

Tipo de prueba según nuestra muestra:

- ✓ Kolmogórov-Smirnov: Muestras Grandes (≥ 50)
- ✓ Shapiro-Wilk: Muestras Pequeñas (< 50)

Usaremos tipo de prueba **Shapiro-Wilk**, debido a una muestra de 14 personas.

Criterios para determinar Normalidad:

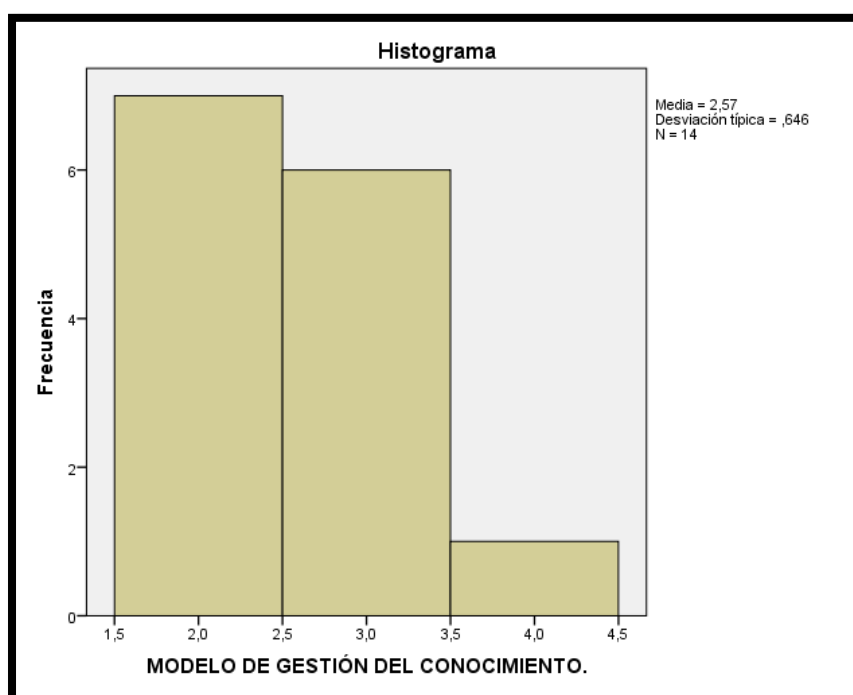
- ✓ **P-valor $\geq \alpha$ Aceptar H_0** = Los datos provienen de una distribución normal.
- ✓ **P-valor $< \alpha$ Aceptar H_1** = Los datos **NO** provienen de una distribución normal.

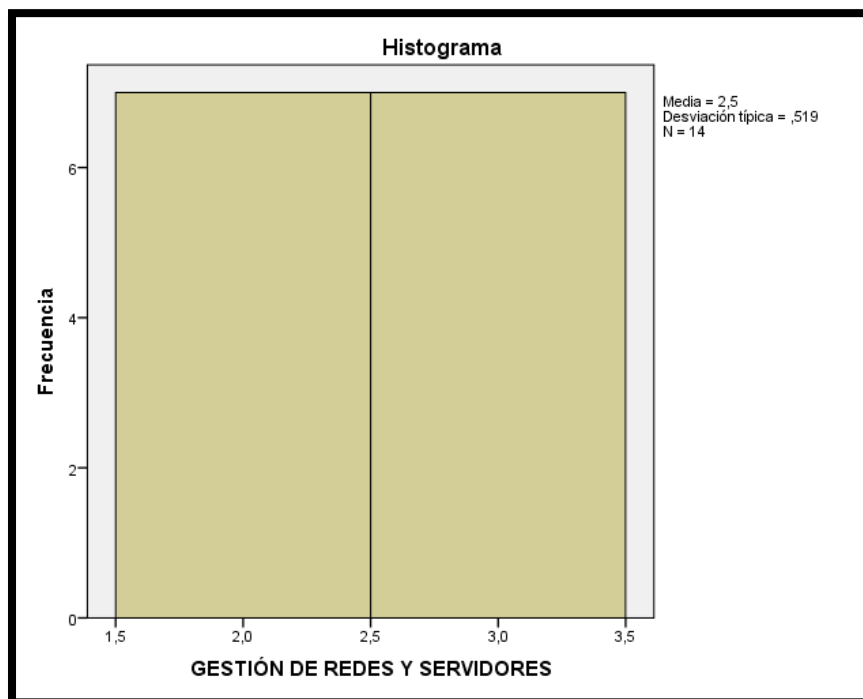
PRE TEST

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.	,312	14	,001	,758	14	,002
GESTIÓN DE REDES Y SERVIDORES	,332	14	,000	,646	14	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

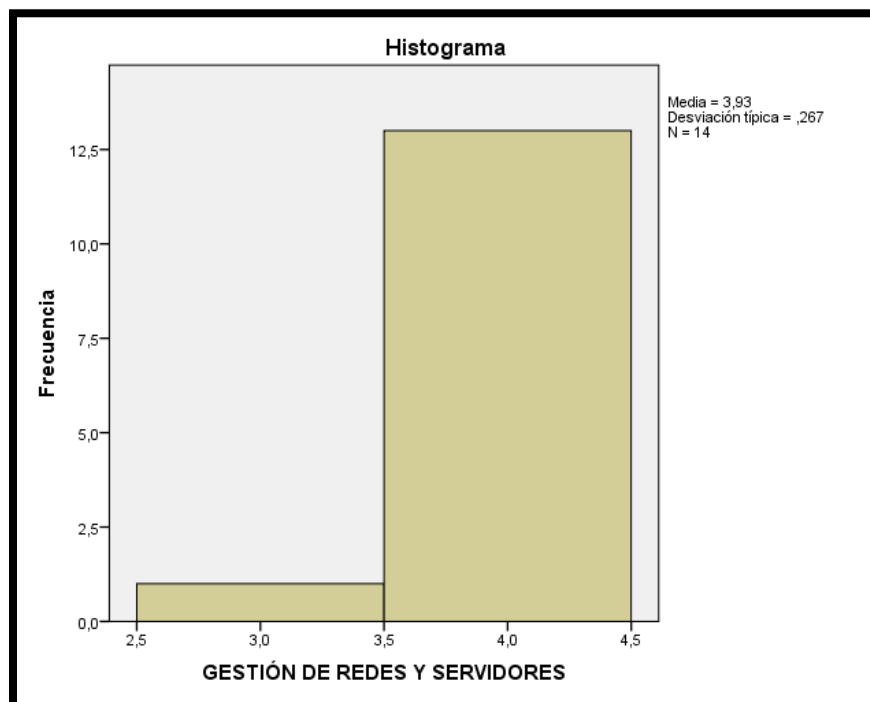
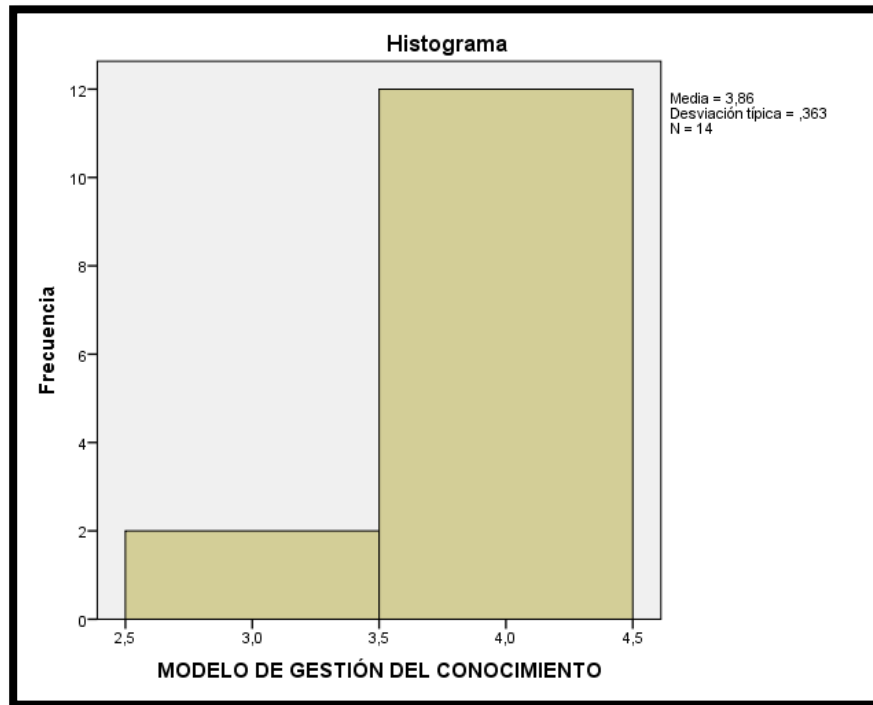




POST TEST

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	,510	14	,000	,428	14	,000
GESTIÓN DE REDES Y SERVIDORES	,534	14	,000	,297	14	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors



La muestra poblacional de la investigación está conformada por 14 personas por lo que se toma en cuenta los valores obtenidos en el método de **Shapiro-Wilk** el cual tiene un p valor igual a 0,000 en ambos casos. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula de normalidad.

Cuando se utiliza una prueba de normalidad, se plantea una hipótesis nula, que indica que los datos siguen una distribución normal. Si la prueba rechaza esta hipótesis nula, entonces la conclusión es que los datos no persiguen una distribución normal. En este caso, se acepta la hipótesis alternativa, que indica que los datos no siguen una distribución normal. Por lo tanto, se recomienda utilizar una prueba **no paramétrica** para analizar los datos en lugar de una técnica paramétrica, por lo tanto, se empleará la prueba **no paramétrica** de **Wilcoxon**, la cual es una medida de correlación ideal para variables en un nivel ordinal como en este caso.

VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Para realizar la prueba de hipótesis y validar los resultados fue necesario determinar un valor cuantitativo para los indicadores de acuerdo a un rango establecido con referencia a la escala de Likert, la cual va de un valor mínimo a uno máximo y determina un dato numérico para cada uno de ellos

1	Muy malo	4	Bueno
2	Malo	5	Muy bueno
3	Regular		

CALCULO DEL VALOR CRITICO

Con un nivel de confianza de 95.0%, determinamos el valor “Z” con el trabajaremos.

Para el valor de 95.0% se puede considerar también como 0.95, por lo que, para determinar el valor de Alfa (α) se hace la siguiente operación:

$$\alpha = 1 - 0.95$$

$$\alpha = 0.05$$

Encontrado el valor de Alfa (α), debemos efectuar el cálculo de “Z” por medio de su respectiva fórmula:

$$Z = 1 - \frac{\alpha}{2}$$

$$Z = 1 - \frac{0.05}{2}$$

$$Z = 0.975$$

Luego de realizar el cálculo de “Z”, se procedió a ubicar el valor en la tabla estadística de distribución normal, lo que como resultado nos dio **1.96**, por lo que se estará trabajando con este valor para ubicar nuestras zonas de rechazo y aceptación.

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Planteamiento de hipótesis

H_0 : “La Implementación de un modelo de gestión de conocimiento **NO** mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha”

H_a : “La Implementación de un modelo de gestión de conocimiento mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha”

Donde:

H_a : Hipótesis alternativa

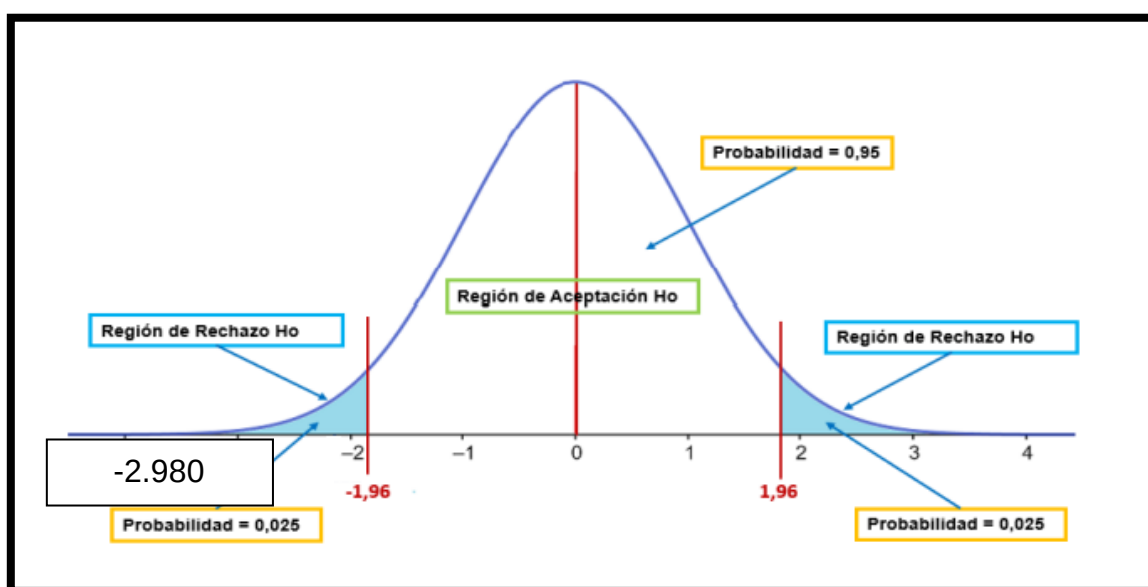
H_0 : Hipótesis nula

Estadísticos de prueba^a

	POST_PROV1V2 - PRE_PROV1V2
Z	-2.980 ^b
Sig. asintótica (bilateral)	.003

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.



Por lo que se puede determinar que $p < 0.05$, siendo $p = 0.003$ por lo tanto rechazamos el H_0 y aceptamos la H_1 , por lo tanto, concluimos que La Implementación de un modelo de gestión de conocimiento mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha”

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Hipótesis específica 1:

Planteamiento de hipótesis

H_0 : “El análisis actual de la organización con respecto a la Gestión del conocimiento **NO** mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha”

H_a : “El análisis actual de la organización con respecto a la Gestión del conocimiento mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha”

Donde:

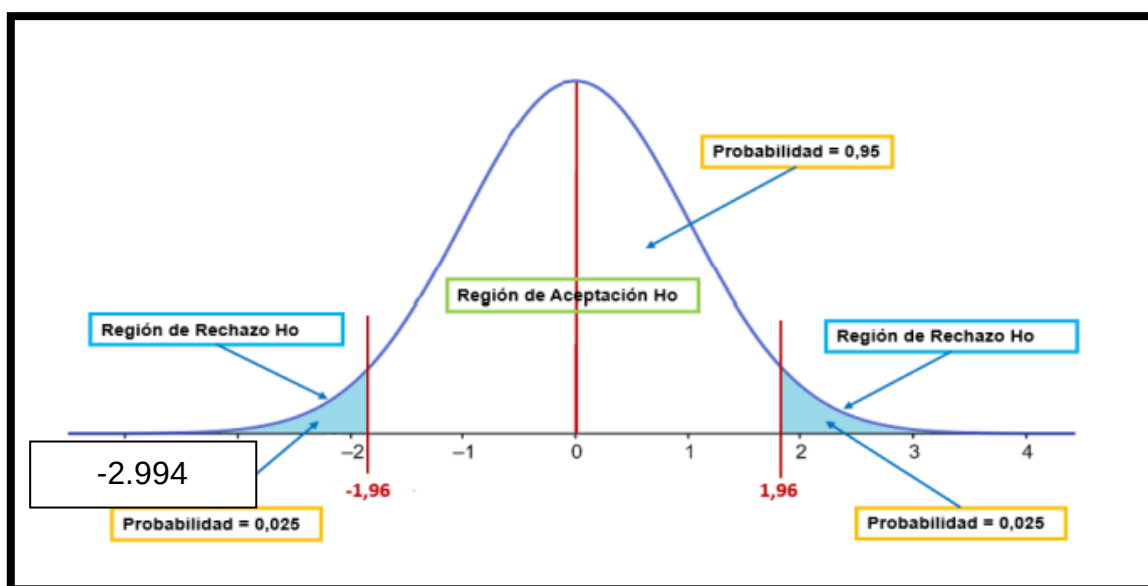
H_a : Hipótesis alternativa

H_0 : Hipótesis nula

Estadísticos de contraste ^a	
	POSTPREV1D1 - PREPROV1D1
Z	-2,994 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,003

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.



Por lo que se puede determinar que $p < 0.05$, siendo $p = 0.003$ por lo tanto rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1 , por lo tanto, concluimos que El análisis actual de la organización con respecto a la Gestión del conocimiento mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha”

Hipótesis específica 2:

Planteamiento de hipótesis

H_0 : “La evaluación para sentar las bases de la Gestión del conocimiento **NO** mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha”

H_a : “La evaluación para sentar las bases de la Gestión del conocimiento mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha”

Donde:

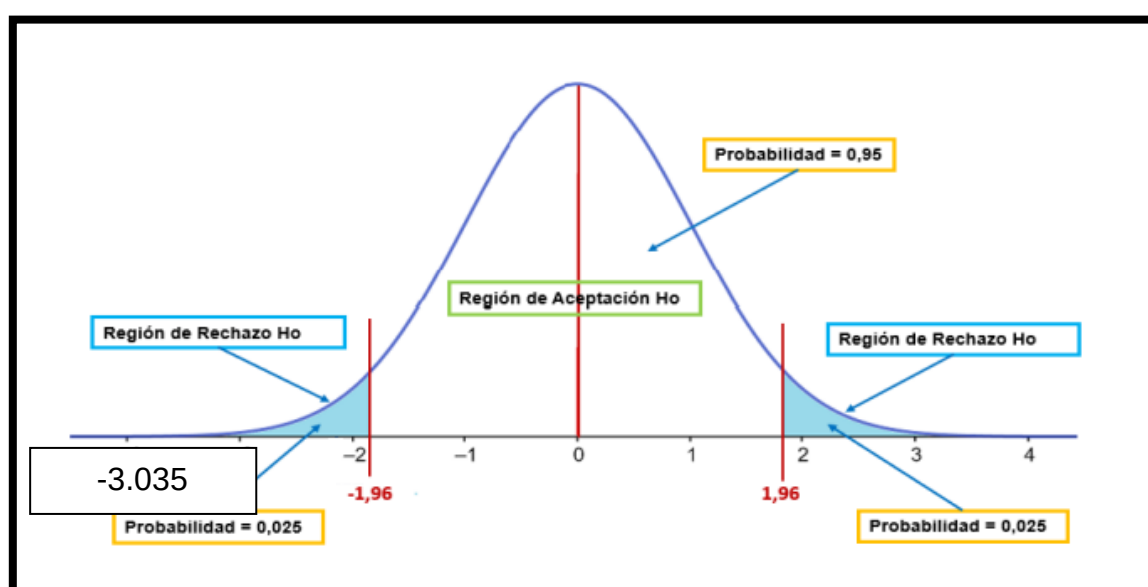
H_a : Hipótesis alternativa

H_0 : Hipótesis nula

Estadísticos de contraste ^a	
	POSTPREV1D2 - PREPROV1D2
Z	-3,035 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,002

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.



Por lo que se puede determinar que $p < 0.05$, siendo $p = 0.002$ por lo tanto rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1 , por lo tanto, concluimos que la evaluación para sentar las bases de la Gestión del conocimiento mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha”

Hipótesis específica 3:

Planteamiento de hipótesis

H_0 : “Efectuar la aplicación del conocimiento **NO** mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha”

H_a : “La aplicación del conocimiento mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha”

Donde:

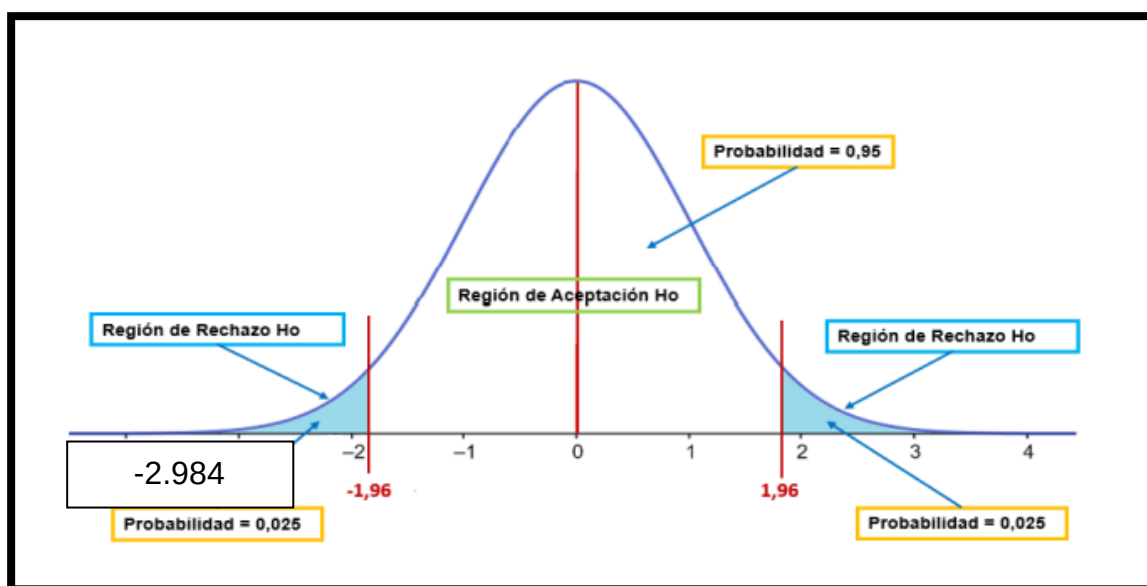
H_a : Hipótesis alternativa

H_0 : Hipótesis nula

Estadísticos de contraste ^a	
	POSTPREV1D3 - PREPROV1D3
Z	-2,984 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,003

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.



Por lo que se puede determinar que $p < 0.05$, siendo $p = 0.003$ por lo tanto rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1 , por lo tanto, concluimos que la aplicación del conocimiento mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha”

Hipótesis específica 4:

Planteamiento de hipótesis

H_0 : “La implementación de un repositorio de tecnología virtual de Gestión de conocimiento **NO** mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha”

H_a : “La implementación de un repositorio de tecnología virtual de Gestión de conocimiento mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha”

Donde:

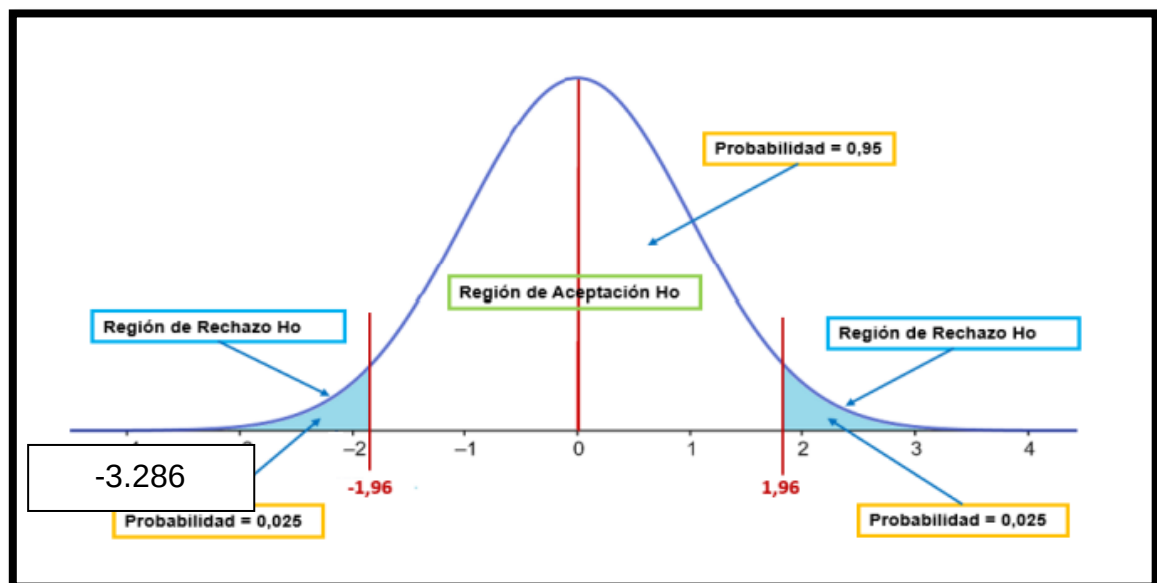
H_a : Hipótesis alternativa

H_0 : Hipótesis nula

Estadísticos de contraste ^a	
	POSTPROV1D 4 - PREPROV1D4
Z	-3,286 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,001

a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon

b. Basado en los rangos negativos.



Por lo que se puede determinar que $p < 0.05$, siendo $p = 0.001$ por lo tanto rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1 , por lo tanto, concluimos que la implementación de un repositorio de tecnología virtual de Gestión de conocimiento mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha”

CONCLUSIONES

Se pudo llegar a las siguientes conclusiones al finalizar nuestro proyecto de investigación:

- Se pudo concluir que la hipótesis general alternativa planteada es aceptada, demostrando que p valor es $0.003 < 0.05$ y el valor $Z_{cal} = -2.980$ se encuentra en la región de rechazo de la hipótesis nula, demostrándose de esta manera una mejora entre un antes y un después tras la implementación de un modelo de gestión de conocimiento llegándose a una mejora de la gestión de las redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

Ahora con respecto a los objetivos específicos planteados:

- Se pudo concluir la hipótesis específica número uno planteada es aceptada, demostrando que p valor es $0.003 < 0.05$ y el valor $Z_{cal} = -2.994$ se encuentra en la región de rechazo de la hipótesis nula, demostrándose de esta manera una mejora entre un antes y un después tras el análisis actual de la organización con respecto a la Gestión del conocimiento llegándose a una mejora de la gestión de las redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.
- Se pudo concluir la hipótesis específica número dos planteada es aceptada, demostrando que p valor es $0.002 < 0.05$ y el valor $Z_{cal} = -3.035$ se encuentra en la región de rechazo de la hipótesis nula, demostrándose de esta manera una mejora entre un antes y un después tras la evaluación para sentar las bases de la Gestión del conocimiento llegándose a una mejora de la gestión

de las redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

- Se pudo concluir la hipótesis específica número tres planteada es aceptada, demostrando que $p \text{ valor} = 0.003 < 0.05$ y el valor $Z_{cal} = -2.984$ se encuentra en la región de rechazo de la hipótesis nula, demostrándose de esta manera una mejora entre un antes y un después tras la implementación del modelo de Gestión de conocimiento llegándose a una mejora de la gestión de las redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.
- Se pudo concluir la hipótesis específica número cuatro planteada es aceptada, demostrando que $p \text{ valor} = 0.001 < 0.05$ y el valor $Z_{cal} = -3.286$ se encuentra en la región de rechazo de la hipótesis nula, demostrándose de esta manera una mejora entre un antes y un después tras la implementación de un repositorio virtual de Gestión de conocimiento llegándose a una mejora de la gestión de las redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.

RECOMENDACIONES

- ✓ A las responsables de la oficina de informática y estadística de la municipalidad de Yarinacocha se les recomienda evaluar el trabajo en equipo, don de liderazgo de las personas indicadas para esa labor para que de esta manera el ambiente de trabajo sea el adecuado y explotar al máximo las capacidades de los trabajadores.
- ✓ Facilitar entre todo el personal de la institución el intercambio de conocimiento, con la ayuda y el apoyo de las nuevas tecnologías presentes en el mercado, de igual forma la participación activa de nuestros trabajadores en actividades o eventos académicos, incidiendo mayormente estas capacitaciones sobre prácticas de gestión del conocimiento
- ✓ Llevar a cabo reuniones periódicas para que de esta manera se logre determinar la eficiencia en nuestros trabajadores, motivarlos a realizar sus actividades diarias de una manera activa
- ✓ Tener especial cuidado con nuestros trabajadores nuevos, asegurándonos su rápida inserción a la cultura o en los procesos de nuestra organización de una manera rápida y eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado Rodriguez, L. E. (2022). *GESTION DEL CONOCIMIENTO Y HERAMIENTAS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION DE UNA ONG DE ALUMNOS ASOCIADOS DE INGENIERIA, DE LA CIUDAD DE TRUJILLO 2021*. Trujillo: UPAO.

Atlassian. (12 de 07 de 2023). Obtenido de <https://www.atlassian.com/es/itsm/knowledge-management>

biblioguias. (14 de 07 de 2023). Obtenido de <https://biblioguias.cepal.org/c.php?g=738015&p=5275987>

bibliotecas, & duoc. (2022). *Investigación Aplicada*. Obtenido de <https://bibliotecas.duoc.cl/investigacion-aplicada/definicion-proposito-investigacion-aplicada#:~:text=La%20Investigaci%C3%B3n%20Aplicada%20tiene%20por,del%20desarrollo%20cultural%20y%20cient%C3%ADfico.>

ceupe. (04 de 07 de 2023). Obtenido de <https://www.ceupe.mx/blog/la-importancia-de-la-gestion-del-conocimiento.html>

esan. (28 de 09 de 2015). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-conocimiento-por-que-importante>

esan. (28 de 08 de 2015). Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-conocimiento-por-que-importante>

Ford, A. (06 de 2009). Obtenido de <https://serc.carleton.edu/introgeo/models/WhatIsAModel.html>

Frost, J. (2023). Obtenido de <https://statisticsbyjim.com/basics/cronbachs-alpha/>

GARCÍA ARZATE, J. (2019). *GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EFICIENCIA EN PROYECTOS*. QUERÉTARO: Ciateq.

Garcia, M. (25 de 11 de 2011). Obtenido de <https://micheelgarciaa.blogspot.com/2021/11/blog-de-etapas-de-gestion-del.html>

Heflo. (16 de 05 de 2023). Obtenido de <https://www.heflo.com/es/blog/gestion-de-empresas/gestion-conocimiento-las-empresas/>

Herrity, J. (27 de 02 de 2023). Obtenido de <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/what-is-management>

ibm. (12 de 07 de 2023). *ibm*. Obtenido de <https://www.ibm.com/mx-es/topics/knowledge-management>

OCHA TAMAYO, J. (2020). *LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL: PROPUESTA METODOLÓGICA PARA LAS INDUSTRIAS DESARROLLADORAS DE SOFTWARE DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL*. Guayaquil: Salesiana.

Oviedo, J. (2010). *scielo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009#:~:text=El%20coeficiente%20alfa%20fue%20descrito,correlacionados%20\(3%2C17\).](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009#:~:text=El%20coeficiente%20alfa%20fue%20descrito,correlacionados%20(3%2C17).)

questionpro. (07 de 2023). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/sistema-de-gestion-del-conocimiento/>

Quispe Alcarraz, E. (2021). *“GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD ACIONAL FEDERICO VILLARREAL*. Lima: Universidad del Pacifico.

Valenzuela Fernández, L. (2018). *Gestión del conocimiento y tecnologías de la información y comunicación en estudiantes de ingeniería mecánica de una universidad particular de Lima - 2018*. Lima: UCV.

wikipedia. (14 de 07 de 2023). Obtenido de
<https://en.wikipedia.org/wiki/Knowledge>

Zendesk. (07 de 02 de 2023). Obtenido de
<https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-gestion-del-conocimiento/>

ANEXOS

Anexo 1: EVALUACIÓN DEL NIVEL DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

EVALUACIÓN DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Se considera aplicar el Alfa de Cronbach para el Pre-Test como en el Post-Test con el apoyo del programa SPSS.

Alpha	Nivel de Fiabilidad
Mayor de 0.9	Excelente
Entre 0.8 y 0.9	Muy Bueno
Entre 0.7 y 0.8	Bueno
Entre 0.6 y 0.7	Aceptable (solo para estudios exploratorios)
Entre 0.5 y 0.6	Pobre
Menor de 0.5	Inaceptable

Comprobación Pre-Test

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	14	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	14	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	21

El resultado para el pre-test es de 0.882, por lo tanto, se acepta la confiabilidad del instrumento.

Comprobación Post-Test

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	14	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	14	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,715	21

El resultado para el post-test es de 0.715, por lo tanto, se acepta la confiabilidad del instrumento.

Anexo 2: Matriz de consistencia.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN																																				
¿De qué manera la Implementación de un modelo de gestión de conocimiento mejorará la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?	Implementar de un modelo de gestión de conocimiento para mejorar la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.	La Implementación de un modelo de gestión de conocimiento para mejorar la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.	Modelo de Gestión del conocimiento. <table><thead><tr><th>Dimensión</th><th>Indicador</th><th>Escala</th></tr></thead><tbody><tr><td>Análisis</td><td> - Nro procesos. </td><td></td></tr><tr><td>Evaluación</td><td> - Nro de interrogantes. - Evaluación. </td><td> - Muy bueno (5) - Bueno (4) </td></tr><tr><td>Aplicación del conocimiento.</td><td> - Modelo. - Nro Etapas. - Objetivos </td><td> - Regular (3) - Malo (2) </td></tr><tr><td>Tecnología</td><td> - Servicios. - Recursos. </td><td> - Muy malo (1) </td></tr></tbody></table> Gestión de redes y servidores <table><thead><tr><th>Dimensión</th><th>Indicador</th><th>Escala</th></tr></thead><tbody><tr><td>Uso de TI</td><td> - Características. - Utilidad. - Difusión. </td><td></td></tr><tr><td>Procesamiento</td><td> - Promoción. - Importancia. - Evaluación - Recursos. - Tics. </td><td> - Muy bueno (5) - Bueno (4) - Regular (3) - Malo (2) </td></tr><tr><td>Presentación</td><td> - Contenido. - Rapidez y coherencia. - Accesibilidad. </td><td> - Muy malo (1) </td></tr></tbody></table>	Dimensión	Indicador	Escala	Análisis	Nro procesos.		Evaluación	- Nro de interrogantes. - Evaluación.	- Muy bueno (5) - Bueno (4)	Aplicación del conocimiento.	- Modelo. - Nro Etapas. - Objetivos	- Regular (3) - Malo (2)	Tecnología	- Servicios. - Recursos.	Muy malo (1)	Dimensión	Indicador	Escala	Uso de TI	- Características. - Utilidad. - Difusión.		Procesamiento	- Promoción. - Importancia. - Evaluación - Recursos. - Tics.	- Muy bueno (5) - Bueno (4) - Regular (3) - Malo (2)	Presentación	- Contenido. - Rapidez y coherencia. - Accesibilidad.	Muy malo (1)	Tipo de investigación: Aplicada Nivel de investigación: Descriptiva. Población: La población está conformada por todo el personal que laboran en la Oficina de informática de la municipalidad Distrital de Yarinacocha, siendo estos un total de 14 empleados. Muestra: La cantidad de empleados que conforman la población es pequeña; por lo tanto, se efectuará un muestreo no probabilístico, conllevando a utilizar el muestreo por conveniencia, donde el total de personas a evaluar conforman el total de la población, en este caso 14 empleados. Diseño de la investigación: pre experimental. Ge: O1 ----- X -----O2 Donde: Ge: Grupo experimental O1 : Pretest O1 : Postest X : Modelo de Gestión del conocimiento SPSS Stadistics IBM <table><thead><tr><th>Fuentes</th><th>Técnicas</th><th>Instrumentos</th></tr></thead><tbody><tr><td>Primaria</td><td>Encuesta</td><td>Cuestionarios</td></tr><tr><td>Secundaria</td><td>Análisis documental</td><td>Resumen de autores.</td></tr></tbody></table>	Fuentes	Técnicas	Instrumentos	Primaria	Encuesta	Cuestionarios	Secundaria	Análisis documental	Resumen de autores.
Dimensión	Indicador	Escala																																						
Análisis	Nro procesos.																																							
Evaluación	- Nro de interrogantes. - Evaluación.	- Muy bueno (5) - Bueno (4)																																						
Aplicación del conocimiento.	- Modelo. - Nro Etapas. - Objetivos	- Regular (3) - Malo (2)																																						
Tecnología	- Servicios. - Recursos.	Muy malo (1)																																						
Dimensión	Indicador	Escala																																						
Uso de TI	- Características. - Utilidad. - Difusión.																																							
Procesamiento	- Promoción. - Importancia. - Evaluación - Recursos. - Tics.	- Muy bueno (5) - Bueno (4) - Regular (3) - Malo (2)																																						
Presentación	- Contenido. - Rapidez y coherencia. - Accesibilidad.	Muy malo (1)																																						
Fuentes	Técnicas	Instrumentos																																						
Primaria	Encuesta	Cuestionarios																																						
Secundaria	Análisis documental	Resumen de autores.																																						
1. ¿De qué manera el análisis actual de la organización con respecto a la Gestión del conocimiento mejorara la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?	1. Efectuar el análisis actual de la organización con respecto a la Gestión del conocimiento para mejorar la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.	1. El análisis actual de la organización con respecto a la Gestión del conocimiento mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.																																						
2. ¿De qué forma una evaluación para sentar las bases de la Gestión del conocimiento mejorara la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?	2. Realizar una evaluación para sentar las bases de la Gestión del conocimiento para mejorar la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.	2. La evaluación para sentar las bases de la Gestión del conocimiento mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.																																						
3. ¿Cuáles son las características del modelo de Gestión de conocimiento que mejorara la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?	3. Efectuar la aplicación del conocimiento para mejorar la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.	3. La aplicación del conocimiento mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.																																						
4. ¿De qué manera la implementación de un repositorio de tecnología	4. Implementar un repositorio de tecnología virtual de Gestión de conocimiento para mejorar la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística	4. La implementación de un repositorio virtual de Gestión de conocimiento mejora la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.																																						

virtual de Gestión de conocimiento mejorara la gestión de redes y servidores de la Oficina de Informática y Estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha?	de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.			
--	---	--	--	--

Anexo 3: Cuestionario de preguntas para la recolección de datos

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS SOBRE LA INVESTIGACIÓN

“IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE REDES Y SERVIDORES DE LA OFICINA DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE YARINACocha”

El presente cuestionario tiene como finalidad recopilar información de indicadores correspondientes a las variables principales de la investigación, se le solicita responder las preguntas con la mayor seguridad y exactitud, a fin de poder contar con datos relevantes.

INDICACIONES

- Marque con X en el cuadro que considere el valor adecuado como respuesta a las preguntas específicas.

Escala de Likert

Valor	Significado
1	Muy malo
2	Malo
3	Regular
4	Bueno
5	Muy bueno.

N° PREG	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
VARIABLE DEPENDIENTE: MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO						
Indicador: Análisis.						
1	¿Cómo considera el número de procesos identificados como parte del análisis de gestión de conocimiento?					
Indicador: Evaluación						
2	¿Cómo califica el número de interrogantes planteadas para el análisis de la gestión del conocimiento?					
3	¿Cómo califica a la calidad de preguntas planteadas?					
4	¿Cómo califica los resultados de la evaluación efectuada?					
Indicador: Aplicación del conocimiento.						
5	¿Cómo califica el modelo planteado para su aplicación?					
6	¿Cómo califica al número de etapas del modelo planteado para su aplicación?					
7	¿Cómo califica el número de objetivos del modelo?					
Indicador: Tecnología						
8	¿Cómo considera el o los servicios tecnológicos aplicados?					
9	¿Cómo considera el número de recursos de hardware aplicados?					
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE REDES Y SERVIDORES.						
Indicador: Características						
10	¿Cómo califica el número de computadoras personales y laptops configurados en una red de servicios?					
Indicador: Utilidad						
11	¿Cómo calificaría el nivel de servicios que se necesitan para ser implementador en la red?					
12	¿Cómo calificaría la cantidad de los servicios implementados en la red?					
Indicador: Difusión						

13	¿Cómo calificaría el nivel de concentración de los servicios de red?					
Indicador: Promoción						
14	¿Cómo calificaría el nivel de seguridad de archivos?					
Indicador: Importancia						
15	¿Cómo considera la importancia que actualmente se le da a la gestión de redes y servidores en la municipalidad?					
Indicador: Evaluación						
16	¿Cómo calificaría la manera en que están conectados los equipos de cómputo que conforman a red?					
Indicador: Recursos						
17	¿Cómo considera la existencia de recursos adicionales de conexión para aumentar la cantidad de usuarios de la red?					
Indicador: Tics						
18	¿Cómo considera el uso de la Tics en pro del desarrollo de sus funciones del trabajador?					
Indicador: Contenido						
19	¿Cómo considera los contenidos para verificar los mecanismos de comunicación a los usuarios en la red?					
Indicador: Rapidez y coherencia						
20	¿Cómo considera los mecanismos para verificar la rapidez y coherencia en que se transmiten los datos?					
Indicador: Accesibilidad						
21	¿Cómo considera la seguridad con respecto a los accesos restringidos a los usuarios en la red?					

Anexo 4 Validación de los instrumentos por expertos

I. DATOS PERSONALES

- 1.1. APELLIDO Y NOMBRE DEL INFORMANTE:
- 1.2. GRADO ACADÉMICO:
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA:
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO:
- 1.6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

II. ASPECTO A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACION	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables.					
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad.					
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento.					
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad.					
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos.					
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios.					
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores.					
09. METODOLOGIA	Las estrategias responden al propósito del estudio.					
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					
Sub Total						
TOTAL						

Valoración cuantitativa (total x0.4)

Valoración cualitativa

Valoración de aplicabilidad

Leyenda:
 01-13 Importante
 14-16 Aceptable con recomendación
 17-20 Aceptable

Lugar y Fecha:

Firma y Post – Firma del Experto:

DNI:

Anexo 5: Ficha de Expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE INGENIERIA DE SISTEMAS

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES: AGURTO CHERRE CESAR AUGUSTO
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: MAGISTER
- 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI.
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gestión del conocimiento para la gestión de redes y servidores de la oficina de informática y estadística de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha.
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: HUAMAN VARGAS NACHOR
- 1.6. GRADO ACADÉMICO: ESTUDIANTE DE PREGRADO
- 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **CUESTIONARIO**
- 1.8. CRITERIOS DE APLICABILIDAD:

(a) De 01 a 09: (No válido, reformular)
 (d) De 16 a 18 (Válido, precisar)

(b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
 (e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

(c) De 13 a 15: (Válido, mejorar)

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS – CUANTITATIVOS	Deficiente (01 - 09)	Regular (10 - 12)	Bueno (13 - 15)	Muy bueno (16 - 18)	Excelente (19 - 20)
1. CALIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					19
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observables					19
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					19
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización y lógica					19
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					19
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					19
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio					19
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones e indicadores					19
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					19
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					19
SUB TOTAL						19
TOTAL						19

VALORACIÓN CUANTITATIVA
VALORACIÓN CUALITATIVA
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

: 18
 : MUY BUENO
 : APLICABLE.

Lugar y Fecha: 02 /02/2024.

Firma y post firma del experto
 DNI: 18190341