

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E
INFORMÁTICA



Tesis

Plataformas colaborativas y la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025

Asesor:

Dr. Baptista Velásquez, Adolfo Rafael

Autor:

Montaño Delgado, Guillermo

Para optar el título profesional de:

Ingeniero de Sistemas e Informática

Abancay- Apurímac - Perú

2025

Acta de sustentación



Universidad Tecnológica de los Andes

Transformando vidas

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL

Acta N°:004-2025

En la ciudad de **Abancay**, a los **18** días del mes de **diciembre** del 2025, siendo las **11:00** horas, se reunieron los integrantes del Jurado designado por Resolución Directoral N° **073-2025-UTEA-FI-EPIS**, de la Escuela Profesional de **Ingeniería de Sistemas e Informática**, Facultad de **Ingeniería**.

| | |
|---------------|-------------------------------------|
| Presidente: | <u>Mg. Chávez Vásquez Eduardo</u> |
| Dictaminante: | <u>Mg. Maruri Malpartida Nilton</u> |
| Replicante: | <u>Mg. Loayza Velasque Berly</u> |

Para evaluar la sustentación, en la modalidad de:

(X) Tesis () Trabajo de suficiencia profesional

Titulado:

Plataformas colaborativas y la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025

Desarrollado por el (la) Bachiller:

Br. Montaña Delgado Guillermo

(Apellidos y Nombres)

Para optar el Título Profesional de:

Ingeniero de Sistemas e Informática

(Denominación del Título)

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) bachiller fue:
APROBADO(S) (X)

Por: **Unanimidad**

Emitiéndose la calificación final de:

| Bachiller (Apellidos y Nombres) | Calificación (**) |
|---------------------------------|-------------------|
| Montaña Delgado Guillermo | Aprobado Notable |

Siendo las **12:00** horas concluyó la sesión, firmando los integrantes del Jurado.

Presidente: Mg. Chávez Vásquez Eduardo

Dictaminante: Mg. Maruri Malpartida Nilton

Replicante: Mg. Loayza Velasque Berly

Firma

Firma

Firma

(*) Mayoría: Dos Integrantes del Jurado aprueban o desaprueban; Unanimidad: Todos los integrantes del jurado aprueban y desaprueban
(**) 0 a 10: Desaprobado, 11 a 15: Aprobado, 16 a 18: Aprobado Notable, 19 y 20: Aprobado con Distinción, Art. A8 RGGAT.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES

Ciudad Universitaria Av. Perú N° 700, Abancay, Central Telefónica 051 (083) 321559

Filial Cusco, Av. Grau N° 516, Teléfono (084) 251565

Filial Andahuaylas, Av. Juan Antonio Trelles N° 513 Teléfono (083) 421752

www.utea.edu.pe

Reporte de similitud



Página 1 de 98 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::3117:545509836

GUILLERMO MONTAÑO DELGADO

MONTAÑO DELGADO, Guillermo_Plataformas colaborativas y la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa V...

Revisión de Tesis C/D

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:545509836

89 páginas

Fecha de entrega

12 ene 2026, 12:51 GMT-5

12.964 palabras

Fecha de descarga

12 ene 2026, 12:55 GMT-5

79.138 caracteres

Nombre del archivo

MONTAÑO DELGADO, Guillermo_Plataformas colaborativas y la gestión del conocimiento, casodocx

Tamaño del archivo

4.8 MB



Página 1 de 98 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid::3117:545509836

24% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de fuente excluida

Fuentes principales

- 20%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 20%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Metadatos

| Datos del autor | | |
|---|---|---|
| Apellidos y Nombres | : | Br. Montaña Delgado, Guillermo |
| Tipo de documentos de identidad | : | DNI |
| Número de documento de identidad | : | 40340243 |
| URL ORCID | : | ----- |
| Datos del asesor | | |
| Apellidos y Nombres | : | Dr. Baptista Velásquez, Adolfo Rafael |
| Tipo de documentos de identidad | : | DNI |
| Número de documento de identidad | : | 45970028 |
| URL ORCID | : | https://orcid.org/0000-0002-0475-0867 |
| Datos de la investigación | | |
| Facultad | : | Ingeniería |
| Escuela Profesional | : | Ingeniería de sistemas e Informática |
| Línea de investigación | : | Informática, sociedad y gestión del conocimiento |
| Rango de años que se realizó la investigación | : | Abril de 2025 a octubre 2025 |
| Fuente de financiamiento | : | Investigación financiada con recursos propios |
| Porcentaje de similitud | : | 24% |
| URL de OCDE | : | # 2.02.04 |

Dedicatoria

A Dios, por guiar mis pasos, darme fortaleza en los momentos difíciles y conocimiento para continuar aun cuando este proyecto de vida era incierto. su bendición hizo posible este logro.

A mi Esposa compañera incondicional, por su amor, paciencia y apoyo.

A mis cuatro hijos, que son razón y motivo más grande para seguir adelante. su alegría, cariño y sueños me impulsan a ser mejor cada día.

A mis padres, por enseñarme el valor del esfuerzo, la honestidad y la perseverancia, gracias por brindarme su ejemplo, su guía y su amor inquebrantable.

A mis hermanos, por su compañía, aliento y por estar siempre presentes en cada etapa de mi vida.

A mis profesores, amigos, por acompañarme, animarme durante este proceso. Su amistad ha sido una fuente de motivación y alegría.

A todos ustedes, dedico con profundo cariño y gratitud este logro, que es también parte de cada uno. Gracias por creer en Mi incluso cuando yo dudaba, por ser mi refugio y mi inspiración Gracias.

Agradecimientos

Agradezco profundamente a Diosito, por brindarme vida, fortaleza y sabiduría en este camino académico que me llevara al éxito con su bendición.

A mi esposa y mis cuatro hijos por su amor absoluto, aguante y apoyo permanente. Gracias por alentar mis esfuerzos y acompañarme con palabras de ánimo cuando más lo necesité, recordándome la razón por la cual vale la pena esforzarse.

A mi asesor Dr. BAPTISTA VELASQUEZ, Adolfo Rafael y toda la plana docente de nuestra universidad, quienes a lo largo de mi formación compartieron sus conocimientos valores, además su paciencia, comprensión que fueron decisivos en mi formación profesional y el desarrollo de la investigación.

Agradezco a la Universidad Tecnológica de los Andes, principalmente a la escuela profesional de Ingeniería de sistemas e informática, por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente y por fomentar mi crecimiento académico y profesional.

Resumen

Se edificó el objetivo “establecer el impacto de las plataformas colaborativas en la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025”. Manejando la metodología fundamental, cuantitativa, explicativa y no experimental de corte transeccional correlacional causal, disponiendo de una población y muestra de 25 unidades de análisis y para el acopio de datos la encuesta y el cuestionario. Arribando a resultados evidenciados por el 84.00% de los profesores y administrativos que señalaron bueno las respectivas plataformas colaborativas al mismo tiempo que el 60.00% sostuvieron bueno la gestión del conocimiento en los procesos del servicio educativo. Concluyendo que, las plataformas colaborativas sí impactan de manera evidente y positiva en la gestión del conocimiento en la Institución Educativa Villa Gloria, Abancay 2025; en razón que el estadístico de Wilcoxon fue 0.000 estando inferior al error 0.05; por cuanto se evidenciaron que el manejo adecuado, oportuno y continuo de las tecnologías, funcionalidades, sociabilidad y colaborativa, pedagógica o de aprendizaje, y organizativa o estratégicas de los ecosistemas digitales colaborativas tales como Google Workspace, Google Meet, Moodle, Classroom o Microsoft Teams, fortalecen los procesos de creación, transferencia, almacenamiento y aplicación del conocimiento dentro de la comunidad educativa.

Palabras clave: Plataformas colaborativas, gestión del conocimiento, humanas, tecnológica y organizacional.

Abstract

The objective was to "establish the impact of collaborative platforms on knowledge management, as a case study of the Villa Gloria Educational Institution, Abancay, 2025." A fundamental, quantitative, explanatory, and non-experimental methodology with a cross-sectional correlational-causal approach was employed, with a population and sample of 25 units of analysis. Data was collected through surveys and questionnaires. The results showed that 84.00% of teachers and administrative staff rated the collaborative platforms as positive, while 60.00% rated knowledge management in educational service processes as positive. The study concluded that collaborative platforms do have a clear and positive impact on knowledge management at the Villa Gloria Educational Institution, Abancay, 2025, as the Wilcoxon signed-rank test statistic was 0.000, which is less than the error threshold of 0.05. It was demonstrated that the appropriate, timely, and continuous management of technologies, functionalities, sociability, collaboration, pedagogical or learning aspects, and organizational or strategic aspects of collaborative digital ecosystems such as Google Workspace, Google Meet, Moodle, Classroom, or Microsoft Teams strengthen the processes of knowledge creation, transfer, storage, and application within the educational community.

Key words: Collaborative platforms, knowledge management, human, technological, and organizational.

Índice

| | |
|---|------|
| Portada..... | i |
| Acta de sustentación | ii |
| Reporte de similitud..... | iii |
| Metadatos..... | v |
| Dedicatoria | vi |
| Agradecimientos..... | vii |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| Índice..... | x |
| Índice de tablas | xiv |
| Índice de figuras | xv |
| Índice de anexos | xvi |
| I. Introducción..... | 17 |
| II. Planteamiento del problema | 19 |
| 2.1 Descripción y formulación del problema..... | 19 |
| 2.1.1 Descripción del problema..... | 19 |
| 2.1.2 Problema General | 22 |
| 2.1.3 Problemas Específicos..... | 22 |

| | | |
|-------|---------------------------------------|----|
| 2.2 | Objetivos | 23 |
| 2.2.1 | Objetivo General | 23 |
| 2.2.2 | Objetivos Específicos | 23 |
| 2.3 | Justificación e importancia | 23 |
| 2.3.1 | Justificación | 23 |
| 2.3.2 | Importancia | 25 |
| 2.4 | Hipótesis | 25 |
| 2.4.1 | Hipótesis general | 25 |
| 2.4.2 | Hipótesis específicas..... | 25 |
| 2.5 | Variables..... | 26 |
| 2.5.1 | Variable independiente..... | 26 |
| 2.5.2 | Variable dependiente | 26 |
| 2.5.3 | Operacionalización de Variables | 27 |
| III. | Marco Teórico..... | 29 |
| 3.1 | Antecedentes del problema..... | 29 |
| 3.1.1 | A nivel internacional | 29 |
| 3.1.2 | A nivel nacional | 30 |
| 3.1.3 | A nivel regional y local..... | 31 |
| 3.2 | Bases Teóricas | 31 |
| 3.2.1 | Plataformas colaborativas | 31 |

| | | |
|---------|--|----|
| 3.2.1.1 | Importancia de las plataformas colaborativas. | 31 |
| 3.2.1.2 | Objetivos de las plataformas colaborativas. | 32 |
| 3.2.1.3 | Tipos de plataformas colaborativas. | 33 |
| 3.2.1.4 | Características de las plataformas colaborativas. | 33 |
| 3.2.1.5 | Ventajas de las plataformas colaborativas. | 34 |
| 3.2.1.6 | Dimensiones de las plataformas colaborativas. | 35 |
| 3.2.2 | Gestión del conocimiento | 36 |
| 3.2.2.1 | Objetivos de la gestión del conocimiento. | 37 |
| 3.2.2.2 | Importancia de la gestión del conocimiento. | 37 |
| 3.2.2.3 | Procesos de la gestión del conocimiento. | 37 |
| 3.2.2.4 | Tipos de gestión del conocimiento. | 38 |
| 3.2.2.5 | Ciclo de la gestión del conocimiento. | 38 |
| 3.2.2.6 | Herramientas de la gestión del conocimiento. | 39 |
| 3.2.2.7 | Dimensiones de la gestión del conocimiento. | 39 |
| 3.3 | Definición de términos. | 40 |
| IV. | Metodología | 44 |
| 4.1 | Tipo y nivel de investigación | 44 |
| 4.1.1 | Tipo de investigación. | 44 |
| 4.1.2 | Nivel de investigación. | 44 |
| 4.2 | Diseño de investigación | 45 |
| 4.3 | Ámbito temporal y espacial | 45 |

| | |
|---|----|
| 4.3.1 Temporal..... | 45 |
| 4.3.2 Espacial | 45 |
| 4.4 Población y muestra..... | 45 |
| 4.4.1 Población | 45 |
| 4.4.2 Muestra | 46 |
| 4.5 Instrumentos | 46 |
| 4.6 Procedimientos | 47 |
| 4.7. Análisis de datos | 48 |
| V. Resultados y Discusión | 49 |
| 5.1 Resultados descriptivos | 49 |
| 5.1.1 Sobre la variable independiente: Plataformas colaborativas..... | 49 |
| 5.1.2 Sobre la variable dependiente: Gestión del conocimiento | 55 |
| 5.2 Pruebas de hipótesis de investigación | 59 |
| 5.2.1 Sondeo de normalidad de los instrumentos..... | 59 |
| 5.2.2 Contrastación de las hipótesis de investigación | 59 |
| 5.3 Discusión de resultados | 63 |
| VI. Conclusiones..... | 66 |
| VII. Recomendaciones..... | 68 |
| VIII. Referencias | 70 |
| IX. Anexos | 75 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Prueba de confiabilidad de los instrumentos | 47 |
| Tabla 2 Realidad de la dimensión tecnología..... | 49 |
| Tabla 3 Contexto de la dimensión funcional..... | 50 |
| Tabla 4 Situación de la dimensión social y colaborativa..... | 51 |
| Tabla 5 Realidad de la dimensión pedagógica o de aprendizaje..... | 52 |
| Tabla 6 Contexto de la dimensión organizativa o estratégica..... | 53 |
| Tabla 7 Situación de las plataformas colaborativas | 54 |
| Tabla 8 Realidad de la dimensión humana | 55 |
| Tabla 9 Contexto de la dimensión tecnológica | 56 |
| Tabla 10 Situación de la dimensión organizacional..... | 57 |
| Tabla 11 Estado de la gestión del conocimiento | 58 |
| Tabla 12 Estadístico de Shapiro-Wilk | 59 |
| Tabla 13 Plataformas colaborativas e impacto en la gestión del conocimiento | 59 |
| Tabla 14 Plataformas colaborativas e impacto con el aspecto humano de la gestión del conocimiento | 60 |
| Tabla 15 Plataformas colaborativas e impacto en el aspecto tecnológico de la gestión del conocimiento | 61 |
| Tabla 16 Plataformas colaborativas e impacto en el aspecto organizacional de la gestión del conocimiento | 62 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1 Proporción de la dimensión tecnología | 49 |
| Figura 2 Proporción de la dimensión funcional..... | 50 |
| Figura 3 Proporción de la dimensión social y colaborativa | 51 |
| Figura 4 Proporción de la dimensión pedagógica o de aprendizaje | 52 |
| Figura 5 Proporción de la dimensión organizativa o estratégica | 53 |
| Figura 6 Porcentaje de las plataformas colaborativas | 54 |
| Figura 7 Proporción de la dimensión humana..... | 55 |
| Figura 8 Proporción de la dimensión tecnológica..... | 56 |
| Figura 9 Proporción de la dimensión organizacional | 57 |
| Figura 10 Porcentaje de la gestión del conocimiento | 58 |

Índice de anexos

| | |
|--|----|
| Anexo 1. Matriz de Consistencia | 76 |
| Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables | 77 |
| Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos | 79 |
| Anexo 4. Validación de los instrumentos por juicio de expertos | 82 |
| Anexo 5. Declaración de originalidad de la Tesis | 86 |
| Anexo 6. Documento de autorización de la entidad para la ejecución de la investigación | 87 |
| Anexo 7. Figuras de ejecución de los instrumentos | 88 |

I. Introducción

Debido al auge del teletrabajo y la educación remota, donde las plataformas colaborativas se han convertido en el salvavidas de muchas organizaciones e instituciones educativas. Aunque la pandemia del Covid-19 apresuró esta transformación, la colaboración digital llegó para quedarse. Es así, que Verocal (2024), sustenta que el 73% de los trabajadores remotos consideran que los ecosistemas colaborativos digitales mejoran su productividad, lo que conlleva a la urgente necesidad de adaptarse a nuevas formas de trabajar y educarse.

En esa línea, las plataformas colaborativas surgen, en un contexto organizacional y educativo marcado por la transformación digital, como un componente esencial para acompañar a la adaptación de las organizaciones e instituciones educativas de los diferentes niveles al nuevo contexto, siendo indispensable las tecnologías que impulsan la cooperación, el conocimiento, la mejora y la cohesión de los equipos de trabajo y educativos (Interim group [IG], 2025). Toda vez que, hoy en día el conocimiento, se mide por su caudal intelectual del talento humano, de donde la gestión del conocimiento (GC) convierte el conocimiento en un activo intangible que crece cada día más, sobre todo en el campo educativo, cuyas organizaciones se caracterizan porque su principal componente de trabajo es el conocimiento, propiedad de la enseñanza-aprendizaje (Flores, 2010).

Es así que, la educación digital en el Perú se encuentra en una etapa de transición, a consecuencia de la pandemia aceleró la adopción de plataformas tecnológicas colaborativas en el aula, pero también expuso desigualdades estructurales en la gestión del conocimiento institucional (Rios, 2024).

Aspectos sostenidos precedentemente que permitieron organizar la investigación en capítulos puntuales, en los cuales se muestran la problemática del estudio, los correspondientes objetivos e hipótesis, además del marco teórico con los fundamentos teóricos, científicos que sustentan la comprensión de las variables problemáticas, así mismo el diseño metodológico del estudio, los resultados y discusiones coherentes, como también las conclusiones,

recomendaciones y la bibliografía respectiva, al final se considera los anexos de la investigación.

II. Planteamiento del problema

2.1 Descripción y formulación del problema

2.1.1 Descripción del problema

Las innovaciones tecnológicas a nivel mundial vienen teniendo y tendrán en el futuro un impacto que va mucho más allá de las personas, organizaciones o instituciones que las impulsan o utilizan, toda vez que el desarrollo exponencial de las nuevas tecnologías, y su concurrencia con los progresos de otros ámbitos, como el internet de las cosas, inteligencia artificial, Big Data, etc. que hasta hace poco inimaginables, están cada vez más presentes en las organizaciones y sobre todo en la educación (Dieste, 2019). En consecuencia las tecnologías digitales basadas en la internet ha transformado por completo la forma de trabajar, educar y comunicación, permitiendo a profesionales y estudiantes de Latinoamérica y del mundo colaborar desde cualquier espacio, haciendo que se viva un apogeo del trabajo remoto en virtud a las plataformas de colaboración en línea, significativas para optimizar la comunicación y la eficiencia en equipos de personas que no comparten ubicación (Wolf, 2024, párr. 1).

Con el auge del teletrabajo, la educación remota las plataformas colaborativas se han convertido en el salvavidas de muchas organizaciones e instituciones educativas. Aunque la pandemia del Covid-19 apresuró esta transformación, la colaboración digital llegó para quedarse. De acuerdo a un estudio reciente, el 73% de los empleados remotos considera que las plataformas colaborativas digitales mejoran su productividad, lo que conlleva y no solo refleja la urgencia de adaptarse a nuevas formas de trabajar y educarse, sino que también abre un abanico de posibilidades, donde la comunicación fluida, el trabajo y la educación en línea en equipo son más accesibles que nunca (Verocal, 2024).

Las plataformas colaborativas emergen, en un contexto organizacional y educativo marcado por la transformación digital, como un componente esencial para acompañar a la adaptación de las organizaciones e instituciones educativas de los diferentes niveles al

nuevo contexto, quienes buscan escenarios más ágiles, conectados y centrados en las personas, para los cuales es indispensable herramientas que promuevan la colaboración, el conocimiento, la innovación y la cohesión de los equipos de trabajo y educativos (Interim group [IG], 2025). Toda vez que, hoy en día el conocimiento, la productividad, reconocimiento, permanencia y vigencia de las instituciones, no se mide por su capacidad industrial instalada o por el tamaño de sus instalaciones o equipos, sino; por su caudal intelectual, de donde la gestión del conocimiento (GC) convierte el conocimiento en un activo intangible que se incrementa cada día más, sobre todo en el campo educativo, cuyas organizaciones se caracterizan porque su principal componente de trabajo es el conocimiento, propiedad de la enseñanza-aprendizaje (Flores, 2010).

El avance de la gestión del conocimiento, se debe sobre todo al manejo del desarrollo de las plataformas colaborativas digitales, las mismas que se convirtieron en herramientas esenciales la aplicación de la gestión del conocimiento en las organizaciones y sobre todo en las instituciones educativas, y que se encontraban basadas en un conjunto de tecnologías informáticas que admiten la clasificación, almacenamiento, transmisión y difusión del conocimiento producido o generado por las organizaciones o instituciones educativas, donde el soporte tecnológico conlleva a que el conocimiento de la entidad se encuentre a disposición de todos sus miembros, de manera oportuna, clara, rápida y adecuada, lo que a su vez permite, en forma recurrente, la obtención de nuevo conocimiento y la toma de decisiones (Flores, 2010).

Considerando los respectivos escenarios precedentes, en el Perú, las universidades e instituciones educativas escolares básicas requieren implementar las plataformas colaborativas para modernizar los procesos formativos, investigativos, y de extensión y proyección social para lograr conjuntamente la gestión del conocimiento que se deriva de estos, escenario que se sustenta aún más en el hecho de que para las generaciones actuales el conocimiento es tan difuso y limitado, que se apoya más en una inteligencia

colectiva creada a partir de comunidades digitales, que en instituciones educativas consolidadas (Valdes y De Armas, 2016).

En el país la educación se encuentra en constante transición, producto del COVID-19, acelerando el manejo de plataformas tecnológicas colaborativas en cada salón, además se presentaron diferencias estructurales. Ahora, el país está enfrentando el desafío de consolidar un modelo educativo que integre la tecnología informática de manera sostenible, adaptando el currículo escolar a las demandas del siglo XXI (Rios, 2024). Así como la gestión del conocimiento desde las instituciones educativas peruanas son fundamentales al considerarse como parte de la cultura educativa. La realidad revela un sistema educativo peruano en constantes reformas, que obliga a los profesores a reaccionar con angustia, inseguridad y apatía, pero que, al mismo tiempo, se adapta a los cambios con compromiso (Camacho, 2019).

Realidades que edifican el desarrollo de la investigación, en vista que la institución educativa Villa Gloria, Abancay-Apurímac, se evidenció que tanto profesores como los aprendientes a partir de la pandemia del Covid-19, afrontaron retos al migrar los procesos de sus servicios y desarrollo pedagógico en entornos de ecosistemas virtuales, buscando lograr mantener la enseñanza-aprendizaje, pero la migración ha presentado un reto para todos de la comunidad educativa objeto de estudio, mostrando retardos en el escenario educativo y, sobre todo, al reflejarse discrepancias sociales extremas, que repercuten en las competencias y el manejo del conocimiento de los profesores, administrativos y los discentes, en razón de los procesos de las competencias que van más allá de la transferencia de datos a la comunidad educativa, sino que implica la adquisición de saberes de la cuantía del conocimiento como herramienta y activo para la entidad educativa y sobre para el talento humano.

Escenarios que establecieron la ejecución del estudio, la misma que permitió observar la realidad de las plataformas colaborativas y su afectación en el manejo del

conocimiento conducentes a los profesores y administrativos, por intermedio de las prácticas innovadoras que demostraron la manera de aplicar los novedosos procesos digitales de servicio educativo y enseñanza-aprendizaje pueden ser de significativa utilidad en las aulas académicas o servicios administrativos, donde no se basa en la transferencia de información, sino de forjar al análisis para mejorar el crecimiento del desempeño de los educadores y los estudiantes, por lo que por medio de una innovadora administración de las competencias se podrá originar una gama amplia de herramientas colaborativas y tratamientos como auténticos ecosistemas digitales, donde fluirá en conocimiento, la decisiones compartidas, la potenciación del talento humano y liderar el cambio cultural, permitiendo rediseñar las experiencias del profesor y brindar a la entidad educativa la flexibilidad que exigen las plataformas colaborativas digitales y los nuevos modelos de trabajo educativos.

2.1.2 Problema General

¿Cómo las plataformas colaborativas impactan en la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025?

2.1.3 Problemas Específicos

- ¿Cómo las plataformas colaborativas impactan en el aspecto humano de la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025?
- ¿Cómo las plataformas colaborativas impactan en el aspecto tecnológico de la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025?
- ¿Cómo las plataformas colaborativas impactan en el aspecto organizacional de la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025?

2.2 Objetivos

2.2.1 Objetivo General

Establecer el impacto de las plataformas colaborativas en la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025.

2.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar el impacto de las plataformas colaborativas en el aspecto humano de la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025.
- Determinar el impacto de las plataformas colaborativas en el aspecto tecnológico de la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025.
- Evaluar el impacto de las plataformas colaborativas en el aspecto organizacional de la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025.

2.3 Justificación e importancia

2.3.1 Justificación

Por los fenómenos problemáticos presentes en el ambiente educativo objeto de investigación, fue de gran necesidad abordar la investigación toda vez que en la actualidad por la transformación tecnológica digital que se viene presentando, las instituciones educativas se encuentran enfrentando desafíos para llegar a adaptarse a novedosas acciones pedagógicas de enseñanza-aprendizaje, comunicación y gestión del conocimiento. De donde las plataformas colaborativas, tales como google meet, Google Workspace, Microsoft Teams, Moodle, classroom, ChatGPT, Canva, Geminis, entre otras, se han posicionado como herramientas significativas para fomentar la interacción, el trabajo en equipo y la transferencia de aprendizaje entre profesores, aprendientes y personal administrativo de las entidades educacionales. Así mismo la

gestión del conocimiento en el sector educativo implica distintos procesos como la creación, almacenamiento, intercambio y uso del conocimiento organizacional, institucional, pedagógico y administrativo. Frente a la realidad, la institución educativa objeto de investigación aún muestra y exhibe debilidades en cuanto a la automatización, sistematización y el aprovechamiento de este conocimiento, lo que impacta de manera negativa en la innovación, el fortalecimiento y la calidad educativa de la entidad.

En la misma línea, la investigación presenta una justificación práctica, por la inmensa necesidad de comprender cómo el manejo adecuado de las plataformas colaborativas en los procesos del servicio educativo puede potenciar e impactar en la gestión del conocimiento, optimizando los procesos académicos y administrativos, en mérito a la identificación de las buenas prácticas, los obstáculos y las oportunidades para el fortalecimiento institucional a través del uso estratégico de las respectivas herramientas digitales.

De otra parte, desde el escenario teórico, es de significativa importancia, en vista que se basó en los fundamentos, conceptualizaciones científicas y teóricas de las variables problemáticas, aportando conocimientos sobre la integración tecnológica en la educación, la GC y las dinámicas colaborativas en las etapas de la enseñanza-aprendizaje. Así mismo desde la perspectiva metodológica, se realizará el tratamiento de datos en mérito a un diseño metodológico acorde a las características de las respectivas variables, donde los resultados permitirán a la institución educativa analizar su situación actual, tomar decisiones informadas y diseñar estrategias que favorezcan la cultura del conocimiento compartido.

Al final, la relevancia social de la investigación, parte de la significativa contribución con el desarrollo de capacidades organizativas en entornos educativos, promoviendo una educación más inclusiva, innovadora y sostenible en el aprendiente.

2.3.2 Importancia

La importancia se evidencia en cómo la utilización de las plataformas colaborativas contribuyen de manera evidente a fortalecer la GC en la entidad educativa estudiada, partiendo de la realidad y el escenario de la formación educativa basado en un constante, creciente automatización y la urgencia de mejorar los procesos pedagógicos y organizacionales, por cuanto comprender el impacto de estas ecosistemas digitales se vuelve fundamental para orientar decisiones institucionales y mejorar la calidad educativa.

Tal es así, que la investigación permitió identificar de qué manera las plataformas colaborativas facilitan la producción, intercambio, acopio y tratamiento de las competencias al interior de la comunidad educativa de educación básica regular, la misma que resultó de relevancia porque la GC compone un eje estratégico sobre el crecimiento profesional del maestro, la mejora pedagógica y el fortalecimiento de los aprendizajes en los discentes infantiles.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Las plataformas colaborativas impactan evidentemente en la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025.

2.4.2 Hipótesis específicas

- Las plataformas colaborativas impactan evidentemente en el aspecto humano de la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025.
- Las plataformas colaborativas impactan evidentemente en el aspecto tecnológico de la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025.

- Las plataformas colaborativas impactan evidentemente en el aspecto organizacional de la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025.

2.5 Variables

2.5.1 Variable independiente

Plataformas colaborativas.

2.5.2 Variable dependiente

Gestión del conocimiento.

2.5.3 Operacionalización de Variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores |
|--|--|--|-----------------------------|--|
| Variable independiente: Plataformas colaborativas | “Son entornos digitales diseñados para facilitar la comunicación, la coordinación y el trabajo conjunto entre personas, departamentos e incluso organizaciones enteras” (Interim group [IG], 2025, párr. 1). | Son medios digitales interrelacionados bajo la tecnología, su funcionalidad, social y colaborativa, pedagógica o de aprendizaje y organizativa o estratégica para la comunicación, coordinación y el trabajo colaborativo entre las distintas unidades de una organización en tiempo real. | Tecnología | Accesibilidad Usabilidad Seguridad Integración. |
| | | | Funcional | Comunicación Tareas Documentos Control de versiones |
| | | | Social y colaborativa | Usuarios Trabajo en equipo Roles y permisos Motivación |
| | | | Pedagógica o de aprendizaje | Estilo de aprendizaje Seguimiento del progreso Evaluación colaborativa Fomento del aprendizaje activo |
| | | | Organizativa o estratégica | Objetivos institucionales Eficiencia de procesos Toma de decisiones |

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores |
|--|---|---|----------------|--|
| Variable dependiente: Gestión del conocimiento. | “Es el proceso de identificar, organizar, almacenar y difundir información dentro de una organización” (IBM, 2025, párr. 1) | Son acciones precisas para garantizar y preservar las información digital y demás activos de una empresa y que estén basadas en su confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información y tecnologías de información y comunicación con los que cuenta. | Humana | Capital humano Cultura organizacional Liderazgo Aprendizaje organizacional Creación de conocimiento Transferencia de conocimiento Aplicación de conocimiento |
| | | | Tecnológica | Infraestructura tecnológica Herramientas y plataformas de acceso Almacenamiento de conocimiento Sistemas de información Automatización del conocimiento |
| | | | Organizacional | Procesos Estructuras Políticas y normas Redes de conocimiento Intercambio de experiencias Confianza y cooperación |

III. Marco Teórico

3.1 Antecedentes del problema

3.1.1 A nivel internacional

Partiendo de la investigación de Peláez y Lara (2020), donde se buscó el objetivo, socializar plataformas colaborativas propias de la Web 2.0. Manejando una metodología descriptiva, cualitativa. Arribando a los resultados, donde la carencia de tecnologías digitales en los procedimientos operacionales, ocasionan trabajos manuales en las diferentes fases de monitoreo. Concluyendo que, la aplicación de las TIC, produce un soporte significativo en las etapas de aprendizaje y transferencia de conocimientos en el desarrollo educativo superior entre el profesor y los aprendientes, gracias al uso de entornos digitales como estrategias para el manejo del conocimiento.

En el estudio de Rodríguez et al. (2022), en el cual el objetivo fue, explorar la influencia de la cultura organizacional sobre la gestión del conocimiento. Aplicando la metodología exploratoria. Resultados, bajo un entorno innovativo de la cultura educativa. Donde llega a concluir que, es preciso identificar las variadas facetas de la GC para visualizar asociaciones puntuales y específicas entre la diversidad de tipos de cultura reconocidas y los diversos escenarios del manejo del conocimiento precisadas.

A partir de la investigación de Rocha (2023), en donde el objetivo fue, conocer si la gestión del conocimiento impacta en el desempeño laboral de las industrias desarrolladoras de software de la ciudad de Guayaquil. Con una metodología correlacional, diseño correlacional-causal, enfoque cuantitativo. Los resultados logrados basados en Tau b Kendall 0,038 con un p-valor $0,899 > 0,05$ y Rho Spearman 0,121 con p-valor $0,775 > 0,05$. Concluyendo que, la GC no presenta correlación agrupada con la práctica laboral.

Cortés y Messa (2018), en su estudio con el objetivo, analizar el uso de las herramientas colaborativas y su relación con la gestión del conocimiento en las pymes del Valle del Cauca. Manejando la metodología cuantitativa, descriptivo. Los resultados, el 76%

de las pymes manifiestan estar totalmente de acuerdo con el uso de las herramientas colaborativas y que les permiten estar a la vanguardia, incrementar sus ingresos, productividad y estabilidad en el mercado. Pudiendo concluir que, las respectivas organizaciones presentan una positiva percepción sobre la aplicación de las plataformas colaborativas, lo que les permite tener una mejora significativa.

3.1.2 A nivel nacional

De acuerdo a la investigación de Gonzales (2023), el cual se basó en el objetivo analizar la manera en que la gestión del conocimiento se relaciona con el desempeño laboral en el área de recursos humanos de EsSalud Huancayo – 2020. Con una metodología aplicada, enfoque cualitativo y nivel correlacional. Concluyendo que, Los resultados establecieron que la GC presenta una correlación con el desempeño laboral.

Considerando a la investigación de Franco (2020), cuyo objetivo fue, describir de qué manera las herramientas digitales colaborativas contribuyen en la aplicación del método de casos en estudiantes de una universidad privada de Arequipa 2020-2. Con una metodología cualitativa, alcance descriptivo y diseño fenomenológico. Donde concluye que, los ecosistemas digitales contribuyen a la ejecución del método.

De otra parte, Moz y Tafur (2020), en la investigación cuyo objetivo, determinar cómo la gestión del conocimiento se relaciona con la gestión institucional de la Escuela Nacional de Control, Lima 2019. Considerando la metodología mixta. Sus resultados demuestran al 37% que nunca reciben inducciones sobre la GC, al igual que un 70% nunca tuvieron participación alguna en los escenarios académicos en su condición de expositores. Y que sus conclusiones fueron que, entre la GC y la gestión institucional hay asociación evidente, evidenciado con correlación de 0,73.

En el estudio de Zuñe et al. (2023), donde el objetivo fue, conocer las percepciones de estudiantes universitarios sobre el uso de Second Life como plataforma colaborativa de realidad virtual en el aprendizaje de asignaturas de ciencias. La metodología de

investigación de diseño descriptivo no experimental transversal. Concluyendo que, la predisposición de aplicar los contenidos de ciencias a entornos digitales involucra una gama de probabilidades educativas y novedosas prácticas de los discentes en las etapas educativas.

3.1.3 A nivel regional y local

Castro (2020), en su estudio donde considero el objetivo, comprobar la relación del conocimiento y la aplicación de los alumnos en el uso de herramientas digitales de colaboración. La metodología cuantitativa, enfoque descriptivo-correlativo, de diseño no experimental y tipo básica. Lo resultado fueron procesados en tablas y figuras estadísticas. Concluyendo que, por medio del coeficiente de correlación de Pearson logró un $p=0.000$, siendo menor a 0.05, determinando una asociación significativa y positiva en un 90.4%.

3.2 Bases Teóricas

3.2.1 Plataformas colaborativas

Según las afirmaciones de Tapscott (2018), las plataformas colaborativas (PC) “son sistemas digitales que permiten a múltiples usuarios trabajar conjuntamente, compartir información y coordinar tareas en tiempo real”.

Por su parte, Budon (2024), manifiesta que las plataformas colaborativas “son soluciones de colaboración que representan un espacio virtual de trabajo, donde todos los miembros de la organización pueden compartir ideas, dudas e información” (párr. 1).

Así mismo, las plataformas colaborativas “son entornos digitales diseñados para facilitar la comunicación, la coordinación y el trabajo conjunto entre personas, departamentos e incluso organizaciones enteras” (Interim group [IG], 2025, párr. 1).

3.2.1.1 Importancia de las plataformas colaborativas.

En consideración a los aportes de Wolf (2024), las PC son aplicaciones diseñadas que facilitan al máximo posible las tareas en equipo (párr. 1), las mismas son importantes en una organización:

- Permiten a los miembros de la organización interactuar, intercambiar datos.
- Capacidad de enlazar con individuos ubicados en distintos escenarios geográficos.
- Fomenta la productividad y el fortalecimiento de los escenarios educativos como laborales.
- Permiten compartir datos digitalmente en tiempos únicos.
- La documentación total se encuentra ubicada en un sitio puntual.
- Fomentan el intercambio de ideas y la colaboración interdisciplinaria, lo que puede dar lugar a la obtención de soluciones más innovadoras (Wolf, 2024).

3.2.1.2 Objetivos de las plataformas colaborativas.

Molvertech (2023), destaca entre los objetivos de las plataformas colaborativas a los siguientes:

- Variadas opciones de comunicación: cuenta con el chat para propiciar una charla individual o grupal, además de programar, hacer y grabar reuniones virtuales por medio de llamadas audiovisuales.
- Simplicidad para el trabajo en grupo: pueden crearse grupos de chat que centran toda la data en algún proyecto o tarea puntual, quienes pueden compartir archivos o documentos y colaborar de forma directa en ellos, sin tener que ir a un software externo.
- Integración con otras aplicaciones o servicios: logran integrar variadas aplicaciones a su entorno laboral para no tener que pasar a otro.
- Flexibilidad remota: realiza actividades de la organización sin importar el lugar en el que se halle el colaborador o equipo que use para trabajar.
- Simplicidad en el manejo y administración: donde los administradores pueden configurar de forma simple todas las políticas de acceso y de usuario (párr. 1).

3.2.1.3 Tipos de plataformas colaborativas.

Según Sistemas Digitales (SD 2024), las plataformas colaborativas son muy esenciales en el entorno de trabajo vigente, llegando a facilitar la comunicación y el trabajo en equipo de manera eficiente (párr. 1) existiendo diferentes tipos:

- Videoconferencias: son uno de las mejores PC, que permite interactuar en tiempo real entre profesores y estudiantes.
- Pantallas interactivas: pizarras digitales, computadoras con pantallas interconectadas a proyectores.
- Proyectores: para hacer uso de video y sonido.
- Softwares de impresión y uso compartido a través de dispositivos móviles: permiten imprimir y compartir documentos de forma flexible y segura en remoto gracias a software y aplicaciones, gracias a las respectivas aplicaciones se pueden enviar tareas de impresión desde cualquier dispositivo (ordenador portátil, smartphone o tablet), con un acceso a la información protegido por contraseña y una autorización de documentos protegida por una clave (Sistemas Digitales [(SD), 2024).

3.2.1.4 Características de las plataformas colaborativas.

Entre las características principales de las plataformas colaborativas que proporcionan servicios informáticos por las cuales permiten a los usuarios comunicarse y trabajar conjuntamente sin importar que estén reunidos o no reunidos en un lugar no físico (Castillo, 2021), de las cuales son:

- Movilidad: sustancialmente se trata el manejo de una herramienta que opere desde la nube, trabajando de forma colaborativa, logrando que la organización sea competitiva, logrando: a) la colaboración, b) planificación de reuniones y actividades, c) operaciones digitalmente, d) garantizar la comunicación desde cualquier contexto geográfico, y e) facilita el acceso a datos de la organización (Castillo, 2021).

- Capacidad de almacenamiento: basado en el teletrabajo que exige procesos de almacenamiento de datos rápidas y seguras. Tales como: a) locales (discos duros), b) los híbridos (datos a nivel local y en la nube), c) 100% Cloud: brindan una seguridad extrema.
- Conectividad entre colaboradores: tales como G Suite para empresas. Entre los cuales se tiene: a) Google Calendar, b) Gmail, c) Hangouts Chat, d) Google Meet.
- Seguridad de información: las organizaciones se encuentran migrando hacia el teletrabajo, así por ejemplo en las videollamadas, como Google Meet.
- Trazabilidad: para mantener la productividad de la organización se debe aplicar herramientas de registro de tiempos para las actividades, como por ejemplo es Toggl, que te permite registrar, hacer reportes y segmentar las actividades según los criterios que tú decidas, según informa su sitio oficial (Castillo, 2021).

3.2.1.5 Ventajas de las plataformas colaborativas.

Para Molvertech (2023), con la plataforma colaborativa óptima es factible llevar a cabo actividades y simplificar la comunicación, lo que lleva a contar con una extraordinaria velocidad de respuesta a las demandas y una baja de costos de ejercicio (párr. 1), para el cual es preciso asegurar las condiciones técnicas de los equipos informáticos aprovechables para el personal para que las ventajas de las plataformas colaborativas sean plenas:

- Compartir información de forma simple: equipos de trabajo que dejan a los usuarios compartir documentos, opiniones, calendarios, audiovisuales y más, reduciendo los tiempos de búsqueda de la data requerida para la evolución de las tareas simples o compartidas.
- Capturar y estimular momentos creativos: en el lugar y tiempo que sea un usuario puede compartir una idea y obtener los comentarios al momento desde cualquier aparato.

- Menos costos y espacios de oficina: el trabajo remoto lleva a la reducción de costos de traslado y de áreas laborales a las empresas.
- Optimización de los costos de comercialización: donde el proceso de comercialización transcurre de forma óptima hacia un final exitoso, siendo preciso la colaboración de todos los equipos laborales, basadas en el proceso de publicidad, promoción y marketing.
- Mejorar la experiencia del cliente: un adecuado servicio al cliente presta atención a sus demandas y deseos para poder brindarle los productos y servicios que precisa.
- Más claridad en la gestión: las actividades en un ambiente colaborativo simplifican el seguimiento de los avances y la medición de la eficiencia de todo el equipo, anticiparse, corregir y mejorar, haciendo ajustes y obteniendo mayor fluidez laboral en un entorno de cooperación (Molvertech, 2023).

3.2.1.6 Dimensiones de las plataformas colaborativas.

Las dimensiones de las plataformas colaborativas se refieren a los aspectos fundamentales que definen su estructura, funcionalidad y utilidad para el trabajo en equipo, el aprendizaje o la gestión de los procesos operativos en las organizaciones (OpenAI, 2025), siendo las más relevantes:

- **Tecnológica**; que se encuentra caracterizada por la accesibilidad: disponibilidad desde distintos dispositivos y sistemas operativos, la usabilidad: facilidad de uso e interacción intuitiva, la seguridad: protección de datos y privacidad de los usuarios, e integración: compatibilidad con otras herramientas y sistemas (Google Drive, Microsoft Office, etc.).
- **Funcional**; integradas por herramientas de comunicación: chats, foros, videollamadas, la gestión de tareas: asignación, seguimiento y control de actividades, la compartición de documentos: almacenamiento, edición colaborativa y organización

de archivos, y el control de versiones: registro de cambios y recuperación de versiones anteriores.

- **Social y colaborativa**; considera la interacción entre usuarios: participación activa, comentarios y retroalimentación, el trabajo en equipo: fomento de la cooperación y la cocreación, los roles y permisos: control de acceso y responsabilidades diferenciadas, y la gamificación o motivación: sistemas de recompensas o reconocimientos para incentivar la colaboración.
- **Pedagógica o de aprendizaje** (cuando se usa en contextos educativos), permitiendo la adaptabilidad al estilo de aprendizaje: contenido diverso, personalizado y dinámico, el seguimiento del progreso: monitoreo del desempeño de los estudiantes, la evaluación colaborativa: coevaluación, autoevaluación y evaluación por pares, y el fomento del aprendizaje activo: actividades que promuevan la reflexión, la discusión y la resolución de problemas.
- **Organizativa o estratégica**, enfocados en la alineación con objetivos institucionales: soporte a metas de la organización o del proyecto, la eficiencia en procesos: mejora de la productividad y reducción de duplicación de esfuerzos, la toma de decisiones basada en datos: recopilación y análisis de información generada por la plataforma (OpenAI, 2025).

3.2.2 Gestión del conocimiento

Para IBM (2025), la gestión del conocimiento (GC) “es el proceso de identificar, organizar, almacenar y difundir información dentro de una organización” (párr. 1).

Por su parte la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM 2025), sostiene que la GC es “proceso de identificar, organizar, crear, producir, usar, almacenar y compartir el conocimiento en la entidad, en el marco de sus competencias y funciones, para compartirlo y utilizarlo en la toma de decisiones y la generación de valor público” (p. 6).

3.2.2.1 Objetivos de la gestión del conocimiento.

Entre los objetivos de la gestión del conocimiento se encuentra el mejorar la experiencia de los consumidores y optimizar los resultados en productividad e innovación de la organización (Zendesk, 2023), es así para lograr, la gestión del conocimiento busca: a) la creación y difundir datos, en los diferentes niveles corporativos, b) Llegar a entender cómo las organizaciones sean mejores compitiendo y que se adapten a las exigencias del mercado, c) aplicar etapas y prácticas para fortalecer el aprendizaje, d) clientes enfocados en el soporte técnico, y e) provee de recursos para que el conocimiento se convierta más accesible y el servicio sea ágil y automatizada (párr. 1).

3.2.2.2 Importancia de la gestión del conocimiento.

De acuerdo a las afirmaciones de Mekt Group (MG 2023), la operatividad efectiva del conocimiento es importante para el desarrollo y el éxito de las organizaciones (párr. 1), siendo estas:

- Permite aprovechar al máximo uno de los recursos más valiosos: el conocimiento interno de los miembros del equipo, e donde aquellas entidades que no reconocen su importancia pueden perder oportunidades clave.
- Mejorar la eficiencia operativa, una adecuada GC debe estar significativamente asociada al manejo del colaborar.

Apoya el intercambio de ideas y la colaboración entre el talento humano de la organización.

- La gestión adecuada del conocimiento; puede marcar la diferencia en un mercado competitivo, logrando que una organización se destaque y se diferencie por la calidad y la innovación en sus productos o servicios (MG, 2023, párr. 1).

3.2.2.3 Procesos de la gestión del conocimiento.

El proceso de la gestión del conocimiento abarca la adquisición, la creación, el refinamiento, el almacenamiento, la transferencia, el intercambio y la utilización del

conocimiento (IBM, 2025), pero dichos procesos se pueden sintetizar un poco más para que las mismas sean más eficaces, pasando por tres pasos principales: a) la creación de conocimiento, b) el almacenamiento de conocimiento, c) llegar a compartir conocimientos: difundidos ampliamente por toda la organización, donde de acuerdo a su ritmo en que se difunde la información variará según la cultura organizacional (párr. 1).

3.2.2.4 Tipos de gestión del conocimiento.

Para realizar una gestión del conocimiento efectiva, es importante conocer las diversas formas de organizar y tratar las informaciones dentro de la organización (Zendesk (2023), la misma dependerá sobre todo por el tipo de conocimiento al que se enfrente:

- Gestión del conocimiento individual y corporativo: son los datos que proporciona un colaborador.
- Gestión del conocimiento interno y externo: el interno se refiere a los datos para la operatividad de las acciones, tareas y procesos al interior de la organización; el externo son los datos del sector extrínseco para la toma de las oportunas decisiones.
- Gestión del conocimiento tácito y explícito: el conocimiento tácito es aquel que se puede intuir, a partir del comportamiento, experiencia y habilidades de los funcionarios de la compañía; mientras el explícito se materializa en documentos o formatos que pueden ser compartidos (Zendesk, 2023, párr. 1).

3.2.2.5 Ciclo de la gestión del conocimiento.

El conocimiento se forja a partir de un ciclo de cinco (05) etapas: producción, calificación, almacenamiento, difusión y medición, por medio de los cuales fluye el conocimiento que genera una entidad, como producto de la ejecución de sus competencias y funciones (PCM, 2025, p. 7), describiendo de la siguiente forma: a) la producción: incorporando nuevos conocimientos en una organización para fortalecer las capacidades requeridas, b) la calificación: evaluación y validación de la integración de

datos, c) el almacenamiento y actualización: enfocada al resguardo del nuevo conocimiento y sus respectiva actualización de los escenarios para el soporte de las capacidades de la empresa, d) la difusión: constituye el diseño y aplicación de prácticas y contextos para la transferencia del conocimiento almacenado previamente, y e) la medición: evalúa periódicamente la gestión del conocimiento; y el aporte con el que ha contribuido a la mejora de los resultados, debe realizarse sobre los procesos misionales de la entidad (PCM, 2025, p.7-8).

3.2.2.6 Herramientas de la gestión del conocimiento.

Para Zendesk (2025), una GC significativa “sacar partido de las instrumentos específicos y pertinente” (párr. 1), señalando las principales herramientas: a) la base de conocimientos, b) los sistemas de administración relacionadas con los clientes, como los sistemas CRM, c) los sistemas de gestión de la formación, d) los sistemas de automatización, e) los sistemas de gestión del inventario, f) los sistemas de gestión de proyectos, y g) los sistemas de gestión de documentos y contenidos: recopilan documentos de varios usos en una única base de datos para simplificar el acceso (Zendesk, 2025, párr. 1).

3.2.2.7 Dimensiones de la gestión del conocimiento.

Según OpenAI (2025a), las dimensiones de la GC son los componentes clave que permiten a una organización o institución identificar, crear, almacenar, compartir y aplicar el conocimiento de forma eficiente. Describiendo las principales:

- **Humana:** conteniendo al capital humano: conocimientos, habilidades, experiencias y competencias del personal, la cultura organizacional: disposición para compartir y utilizar el conocimiento, el liderazgo: apoyo directivo a las iniciativas de GC, el aprendizaje organizacional: capacidad de la empresa para aprender y adaptarse, la creación de conocimiento: generación de nuevas ideas a través de la innovación, la investigación o la práctica, el intercambio de conocimiento: prácticas para repartir

conocimientos entre individuos y equipos, y la aplicación del conocimiento: manejo oportuno del conocimiento para la toma de decisiones y mejora de procesos.

- **Tecnológica:** constituido por la infraestructura tecnológica: herramientas y plataformas que facilitan el acceso, resguardo y transferencia del conocimiento, el sistema de información: bases de datos, repositorios digitales, intranets, etc., y la automatización del conocimiento: aplicación de la inteligencia artificial, big data o analítica para gestionar el conocimiento.
- **Organizacional:** alberga los procesos y estructuras: integración de la gestión del conocimiento en los procesos clave, las políticas y normas: lineamientos para gestionar y proteger el conocimiento, la gestión por competencias: alineación del conocimiento con el desarrollo del talento, la redes de conocimiento: comunidades de práctica, grupos de trabajo y redes informales, el intercambio de experiencias: espacios donde se comparten lecciones aprendidas y buenas prácticas, y la confianza y cooperación: clima favorable para compartir conocimiento sin barreras (OpenAI, 2025).

3.3 Definición de términos

Plataformas colaborativas

“Son entornos digitales diseñados para facilitar la comunicación, la coordinación y el trabajo conjunto entre personas, departamentos e incluso organizaciones enteras” (Interim group [IG], 2025, párr. 1).

Gestión del conocimiento

“Es el proceso de identificar, organizar, almacenar y difundir información dentro de una organización” (IBM, 2025, párr. 1)

Plataforma digital

“Un entorno en línea que facilita la interacción, el intercambio de información y la realización de transacciones entre diferentes usuarios o grupos de usuarios” (Tecno Soluciones [TS], (2023)

Aplicación móvil

“Un software diseñado para dispositivos móviles como teléfonos inteligentes y tabletas, que proporciona funciones y servicios específicos” (TS, (2023).

Sitio web

“Una colección de páginas interconectadas en Internet que contienen información, servicios y recursos relacionados con una organización, individuo o tema en particular” (TS, (2023).

Red social

“Una plataforma en línea que permite a los usuarios conectarse, compartir contenido, interactuar y comunicarse con otros usuarios” (TS, (2023).

Plataforma de aprendizaje en línea

“Un entorno virtual que ofrece cursos, recursos educativos y herramientas de interacción para el aprendizaje a través de Internet” (TS, (2023).

Plataforma de gestión de proyectos

“Una herramienta en línea que permite a los equipos colaborar, planificar, asignar tareas y realizar un seguimiento del progreso de los proyectos” (TS, (2023).

Plataforma de almacenamiento en la nube

“Un servicio en línea que permite a los usuarios almacenar, respaldar y acceder a sus archivos y datos desde cualquier dispositivo con conexión a Internet” (TS, (2023).

Plataforma de videoconferencia

“Una herramienta en línea que permite la comunicación y colaboración en tiempo real a través de audio y video entre personas ubicadas en diferentes lugares” (TS, (2023).

Plataforma de juegos en línea

“Una plataforma que ofrece juegos digitales y permite a los usuarios jugar en línea, competir con otros jugadores y acceder a funciones adicionales” (TS, (2023).

Plataforma de educación en línea

“Un entorno digital que ofrece cursos y programas educativos en línea, permitiendo a los estudiantes aprender a su propio ritmo y desde cualquier lugar” (TS, (2023).

Plataforma de asistencia virtual

“Servicio en línea que proporciona asistencia y soporte a los usuarios a través de Chatbots, asistentes virtuales o inteligencia artificial” (TS, (2023).

Accesibilidad

“Todo servidor, directivo o funcionario tiene acceso a consultar las fuentes de conocimiento institucional, así como de aportar su experiencia y toda información que constituyan data para generar conocimiento en la entidad” (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2025).

Competencia

“La entidad debe ostentar competencia respecto del conocimiento que genere y gestione, de conformidad con el marco legal vigente que le sea aplicable” (PCM, 2025).

Confiabilidad

“La información, datos y experiencias que califican como conocimiento, deben provenir de fuentes confiables y oficiales a la entidad” (PCM, 2025).

Eco amigable

“Se prioriza el uso de medios digitales a medios en versión impresa” (PCM, 2025).

Seguridad

“Al conocimiento que se gestione le aplican las disposiciones que sobre seguridad de la información se establece en la entidad” (PCM, 2025).

Trazabilidad

“Tanto el conocimiento como toda fuente de información, debe poder ser rastreado desde su fuente y producción hasta su difusión, incluyendo su eliminación, de ser el caso” (PCM, 2025).

Veracidad

“La información, datos, experiencias u otros que califiquen como conocimiento, deben poder ser comprobados antes de su determinación” (PCM, 2025).

Viabilidad

“La información, datos y experiencias que califican como conocimiento, deben contar con viabilidad técnica y legal para su determinación como tal” (PCM, 2025).

Conocimiento

“Es el resultado del análisis de experiencia comparada, siempre y cuando provengan de fuentes confiables, además de estudios e investigaciones relacionadas a las competencias de la organización” (PCM, 2025).

Conocimiento Tácito

“es aquel que una persona posee y que es difícil de expresar, está compuesto por ideas, experiencias, destrezas, habilidades, costumbres, valores, creencias, historia, entre otros (PCM, 2025).

Conocimiento Explícito

“Es el conocimiento objetivo y racional que puede ser expresado con palabras, números, fórmulas, entre otros” (PCM, 2025).

Conocimiento Organizacional

“Es el conocimiento que la entidad genera y difunde en el marco de sus competencias y funciones” (PCM, 2025).

IV. Metodología

4.1 Tipo y nivel de investigación

4.1.1 Tipo de investigación

Es fundamental tecnológica y que de acuerdo a Gayubas (2025), tienden a proponer el incremento de los conocimientos disponibles sobre un determinado tema de estudio, sin enfocarse en la aplicación de dichos conocimientos en ámbitos específicos” (párr. 1).

Es así, que el estudio estuvo enfocado en manejar las pertinentes teorías y fundamentos conceptuales que permitieron explicar el comportamiento de las variables plataformas colaborativas y de la GC, hasta lograr establecer y asistir a la resolución de los respectivos problemas prácticos y conocer el nivel de impacto que pueda generarse entre fenómenos problemáticos, de las cuales se sustentará las bases para investigaciones futuras aplicadas.

La investigación por la naturaleza de la información aplicadas es de enfoque cuantitativo, las mismas fueron tratadas por procesos estadísticos para sus respectivas mediciones y llegar a comprobar las conjeturas establecidas.

4.1.2 Nivel de investigación

De nivel explicativo, “enfocado en ampliar el conocimiento existente sobre los respectivos fenómenos y conocer detalladamente la causa y efecto que se presenta en las variables, partiendo de la idea general y analizar los escenarios concretos en profundidad” (Rus 2024, párr. 1).

Manifestando que la investigación permitió añadir, ampliar y explicar con mayor profusión el impacto que genera las plataformas colaborativas sobre la GC en la entidad educativa en estudio, de cuya explicación se pudo responder cuales son los factores que generan tal situación y de cómo se relacionan con las respectivas dimensiones para la ocurrencia del suceso respectivo.

4.2 Diseño de investigación

Es no experimental transeccional correlacional causal, en la que no se realizó ningún tipo de manipulación sobre las variables, manejando los datos en su contexto natural, así como la recolección de la información se efectuó en un solo instante para luego determinar la relación de causalidad que existía entre la variable plataformas colaborativas con la gestión del conocimiento en la entidad educativa bajo estudio.

De donde, los estudios con diseño no experimental “se desarrollan en la que no existe alguna manipulación de las variables, observándose el estado en su ambiente para después analizar sus respectivos comportamientos” (Hernández y colaboradores, 2014, p. 152). Además, Hernández et al. (2014), señalan que son transversales por qué “los datos se alcanzan en un solo momento del contexto donde se encuentran las variables” (p. 154). Y al final sostienen que son correlacionales causales “buscan establecer si existe una relación de causa y efecto entre dos o más fenómenos en estudio” (Hernández y colaboradores, 2014).

4.3 Ámbito temporal y espacial

4.3.1 Temporal

La ejecución tuvo como inicio en abril de 2025 y finalizó en octubre 2025

4.3.2 Espacial

Contextualizado por la institución educativa Villa Gloria, Abancay.

4.4 Población y muestra

4.4.1 Población

Para Hernández et al. (2014), una población “es un conglomerado de cosas, informes o sujetos con características puntuales ubicados en un contexto específico que proporcionan datos de forma generalizada” (p. 174).

De donde la población para el estudio se encontró constituido por los ejecutivos académicos, profesores y personal administrativo de la zona de influencia. Siendo un total de 25 unidades de análisis.

4.4.2 Muestra

Toda muestra, según Hernández et al. (2014), “es un subconjunto de elementos fielmente constituidos del total del universo de quienes se logrará información que sea representativo de la percepción de la población” (p. 175).

Aplicando el método no probabilístico para la determinación de la muestra y un muestreo por conveniencia, toda vez que no se aplicó la estadística de probabilidades, en razón que la población es pequeña, además estas fueron escogidas porque manejan características particulares y se encontraban predispuestos para brindar datos para la resolución del problema de investigación. Contando 25 unidades de análisis de muestra.

Es así, que el método no probabilístico “es donde no se presenta las mismas oportunidades para ser considerado en el estudio del total de la población” (Consultoría Estratégica de Investigación de Mercados [CIMEC], 2023). Afirmando los autores precedentes en un muestreo por conveniencia “la selección de los integrantes de la investigación se efectúa por proximidad, sin visualizar si son representativos o no del universo” (CIMEC, 2023).

4.5 Instrumentos

Se puso en vigencia la técnica de una encuesta, siendo “el canal para recolectar información a partir de la formulación y administración de un conjunto de interrogantes generadas a una muestra representativa de sujetos con el propósito de lograr datos sobre una problemática específico” (Blanchar y Martinez, 2025, párr. 1).

En consecuencia, la encuesta fue el medio que permitió recopilar información de las unidades de análisis de forma estandarizada, que después se analizaron para

establecer el impacto de la variable plataformas colaborativas en la variable GC, y llegar a comprender la problemática que aqueja a la entidad educativa en estudio.

Además, en instrumento quedo establecida en el cuestionario, siendo este un “conjunto de preguntas orientadas sobre un, o más eventos que se procura su medición” (Hernández y colaboradores, 2014).

Los cuestionarios a ser aplicados se conformaron bajo una estructura sistematizada de una serie de Ítems con características cerradas, que se basaron en las pertinentes dimensiones e indicadores de cada uno de los fenómenos, con la escala de opción múltiple tipo Likert, en razón: 1:Nunca, 2:Casi nunca, 3:En ocasiones, 4:Casi siempre, y 5:Siempre, que proporcionaron información relevante, oportuna y verídica para alcanzar resultados consistentes encarrilados al logro de los problemas planteados.

4.6 Procedimientos

Mucho antes de su puesta en marcha cada recurso, se llegaron a validar por el juicio de expertos para verificar su consistencia, pertinencia, claridad, y entre otros factores que constituyan razones sustanciales para el acopio de datos.

Después del logro de información de cada instrumento fueron puestos a prueba de su confiabilidad, en mérito a Cronbach, la misma que sustentó la robustes y fiabilidad de la información lograda para alcanzar conclusiones oportunas y relevantes del impacto que generó las plataformas colaborativas en la GC en la respectiva unidad educativa.

Tabla 1

Prueba de confiabilidad de los instrumentos

| Variable | Confiabilidad de Cronbach |
|---------------------------|---------------------------|
| Plataformas colaborativas | 0.929 |
| Gestión del conocimiento | 0.859 |
| Confiabilidad | 0.894 |

Nota: Confiabilidad de los instrumentos de investigación

Análisis e interpretación:

Los valores que contiene la tabla 1, demuestran una fiabilidad de Cronbach de 0.894 de las dos variables problemáticas, siendo una fiabilidad alta, al estar muy cercano a la unidad (1), que puntualiza la consistencia robusta y coherente de los ítems contenidos en los instrumentos manejados y la fiabilidad de la información alcanzada.

4.7. Análisis de datos

La información obtenida de cada una de las variables se llegaron a procesar hasta lograr un base de datos que permitieron construir y presentar las pertinentes tablas y figuras de cada dimensión respecto a las variables problemáticas, resultados que lograron realizar el análisis, la interpretación y discutir con otros contextos alcanzados precedentemente y establecer la relación de causalidad generada por las plataformas colaborativas en la gestión del conocimiento en la institución educativa de la zona de influencia.

Todo el proceso operacional del manejo de datos que se encuentran reflejados en los resultados se logró por la estadística descriptiva, y para la verificación de las hipótesis de estudio por la estadística inferencial, para las cuales se efectuó las respectivas pruebas de normalidad de la información para luego considerar el uso de una prueba paramétrica o no paramétrica y determinar el impacto que existía entre ambos fenómenos estudiados. En así que, se aplicó el software estadístico SPSS 26 y Microsoft Excel.

V. Resultados y Discusión

5.1 Resultados descriptivos

5.1.1 Sobre la variable independiente: Plataformas colaborativas

Tabla 2

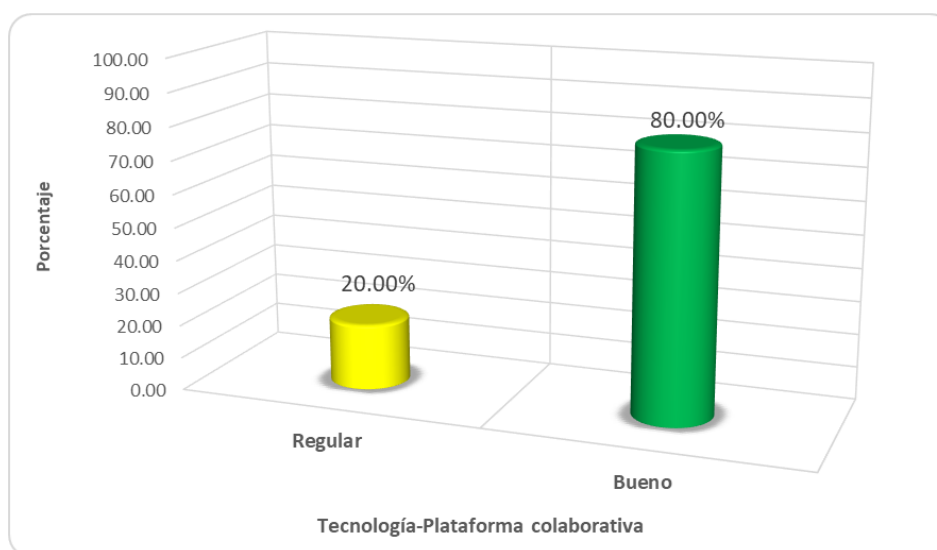
Realidad de la dimensión tecnología

| Afirmación | f | % | Porcentaje Acumulado |
|------------|----|-------|----------------------|
| Regular | 5 | 20.00 | 20.00 |
| Bueno | 20 | 80.00 | 100 |
| Total | 25 | 100 | |

Nota: Estado de la tecnología de las plataformas colaborativas

Figura 1

Proporción de la dimensión tecnología



Nota: porcentajes de la tecnología de las plataformas colaborativas

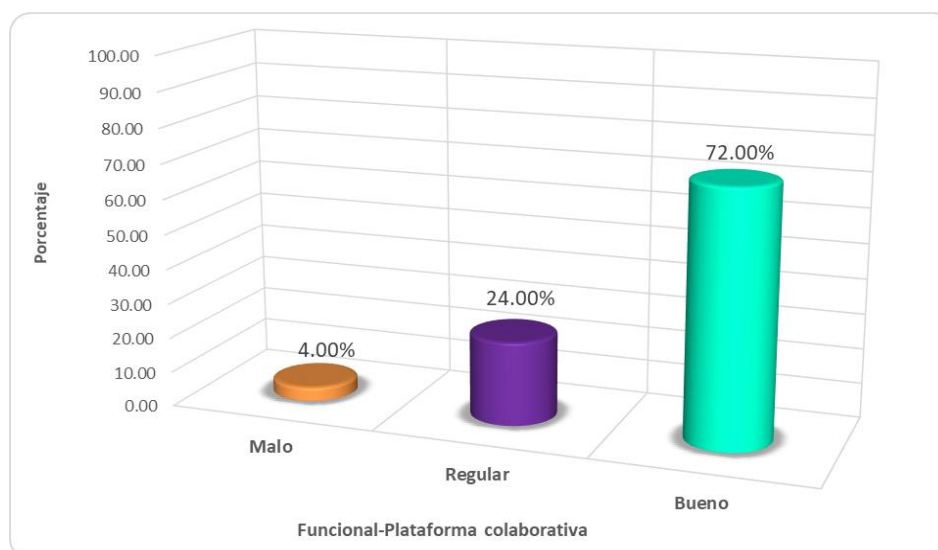
Análisis e interpretación:

La información que contiene la tabla 2 y figura 1, muestra que el 80.00% de los participantes en el estudio afirmaron bueno y el 20.00% supieron decir regular las herramientas tecnológicas en la entidad educativa.

Tabla 3*Contexto de la dimensión funcional*

| Afirmación | f | % | Porcentaje Acumulado |
|------------|----|-------|----------------------|
| Malo | 1 | 4.00 | 4.00 |
| Regular | 6 | 24.00 | 28.00 |
| Bueno | 18 | 72.00 | 100 |
| Total | 25 | 100 | |

Nota: Estado funcional de las plataformas colaborativas

Figura 2*Proporción de la dimensión funcional*

Nota: porcentaje funcional de las plataformas colaborativas

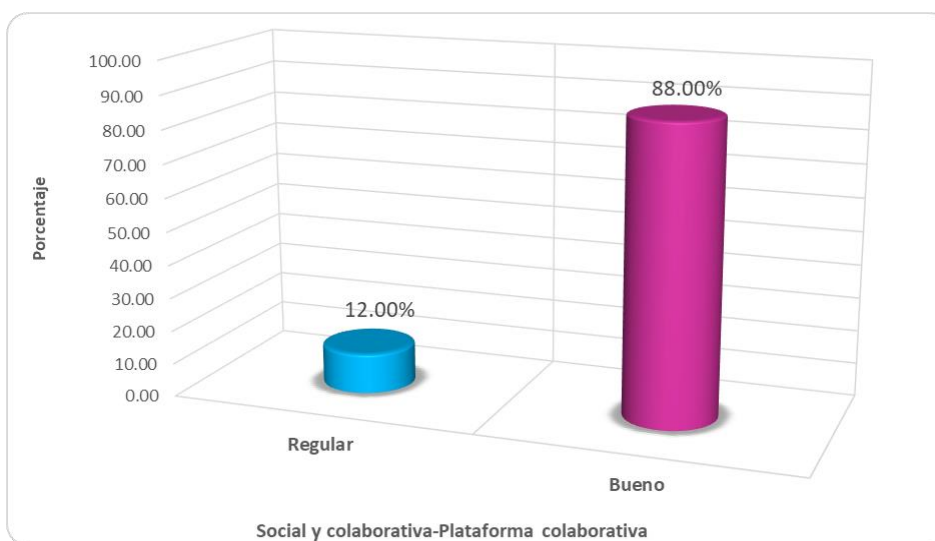
Análisis e interpretación:

El contexto que se aprecia en la tabla anterior y su respectiva figura 2, demuestra que el 72.00% de los colaboradores educativos señalaron bueno, además del 24.00% que afirmaron regular y al final un 4.00% sostuvieron malo los escenarios funcionales de las respectivas plataformas colaborativas.

Tabla 4*Situación de la dimensión social y colaborativa*

| Afirmación | f | % | Porcentaje Acumulado |
|------------|----|-------|----------------------|
| Regular | 3 | 12.00 | 12.00 |
| Bueno | 22 | 88.00 | 100 |
| Total | 25 | 100 | |

Nota: Estado social y colaborativa de las plataformas colaborativas

Figura 3*Proporción de la dimensión social y colaborativa*

Nota: porcentaje social y colaborativa de las plataformas colaborativas

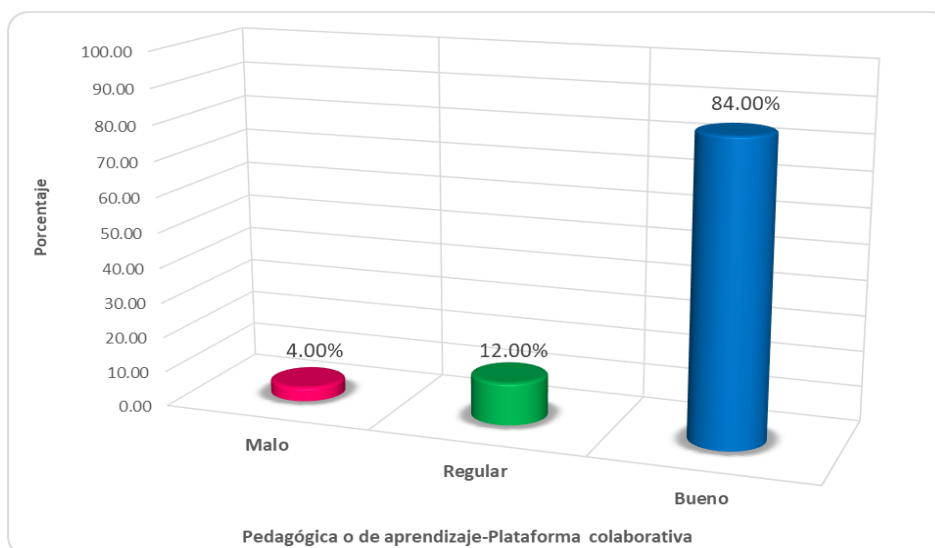
Análisis e interpretación:

El escenario reflejado por los sujetos que participaron en la investigación se distingue en la tabla 4 y figura que antecede, donde el 88.00% indicaron bueno y sólo el 12.00% argumento regular los escenarios sociales y colaborativos que se producen por las plataformas colaborativas en la formación educativa.

Tabla 5*Realidad de la dimensión pedagógica o de aprendizaje*

| Afirmación | F | % | Porcentaje Acumulado |
|------------|----|-------|----------------------|
| Malo | 1 | 4.00 | 4.00 |
| Regular | 3 | 12.00 | 16.00 |
| Bueno | 21 | 84.00 | 100 |
| Total | 25 | 100 | |

Nota: Estado pedagógica o de aprendizaje de las plataformas colaborativas

Figura 4*Proporción de la dimensión pedagógica o de aprendizaje*

Nota: porcentaje pedagógica o de aprendizaje de las plataformas colaborativas

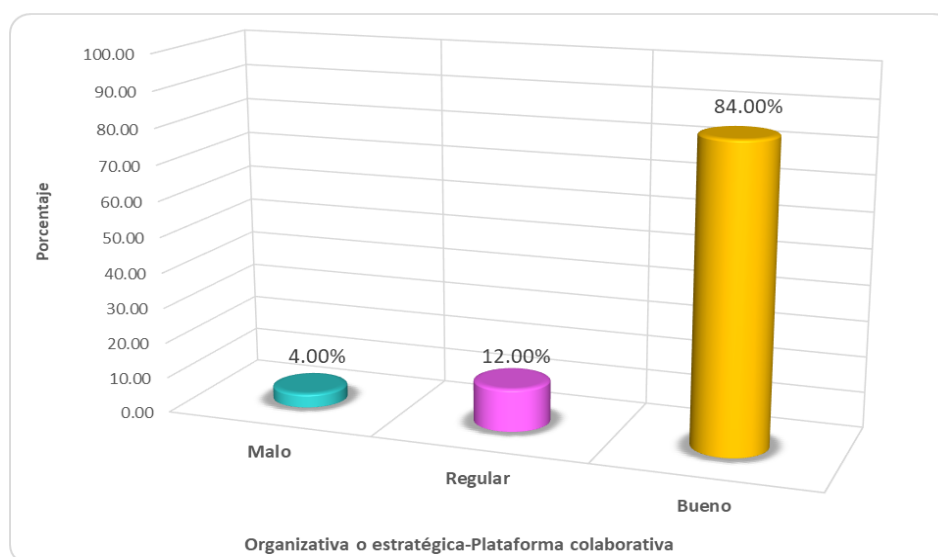
Análisis e interpretación:

La información que se distingue en la tabla y figura que antecede, señala que el 84.00% de los profesores de la escuelita manifestaron bueno, así como el 12.00% declararon regular, y el 4.00% aseguraron de malo las prácticas pedagógicas o de aprendizaje en la escuela objeto de investigación.

Tabla 6*Contexto de la dimensión organizativa o estratégica*

| Afirmación | f | % | Porcentaje Acumulado |
|------------|----|-------|----------------------|
| Malo | 1 | 4.00 | 4.00 |
| Regular | 3 | 12.00 | 16.00 |
| Bueno | 21 | 84.00 | 100 |
| Total | 25 | 100 | |

Nota: Estado organizativa o estratégica de las plataformas colaborativas

Figura 5*Proporción de la dimensión organizativa o estratégica*

Nota: porcentaje organizativa o estratégica de las plataformas colaborativas

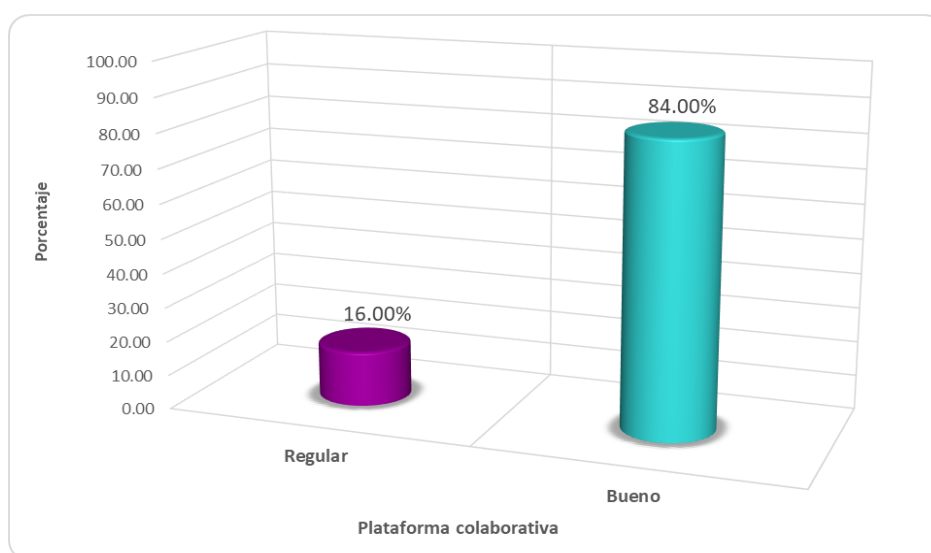
Análisis e interpretación:

Considerando la tabla anterior y su respectiva figura que precede, se especifica que un 84.00% de los maestros y administrativos de educación básica regular señalaron bueno, así mismo un 12.00% dijeron regular, y al final el 4.00% aseguraron de malo los procesos organizativos o estratégicos implementan en la entidad educativa.

Tabla 7*Situación de las plataformas colaborativas*

| Afirmación | f | % | Porcentaje Acumulado |
|------------|----|-------|----------------------|
| Regular | 4 | 16.00 | 16.00 |
| Bueno | 21 | 84.00 | 100 |
| Total | 25 | 100 | |

Nota: Estado de las plataformas colaborativas

Figura 6*Porcentaje de las plataformas colaborativas*

Nota: porcentaje de las plataformas colaborativas

Análisis e interpretación:

Al visualizar objetivamente la tabla precedente y figura 6 se reconoce que el 84.00% de los profesores y personal administrativo de la institución educativa indicaron bueno y el 16.00% anunciaron de regular las plataformas colaborativas en el espacio educativo.

5.1.2 Sobre la variable dependiente: Gestión del conocimiento

Tabla 8

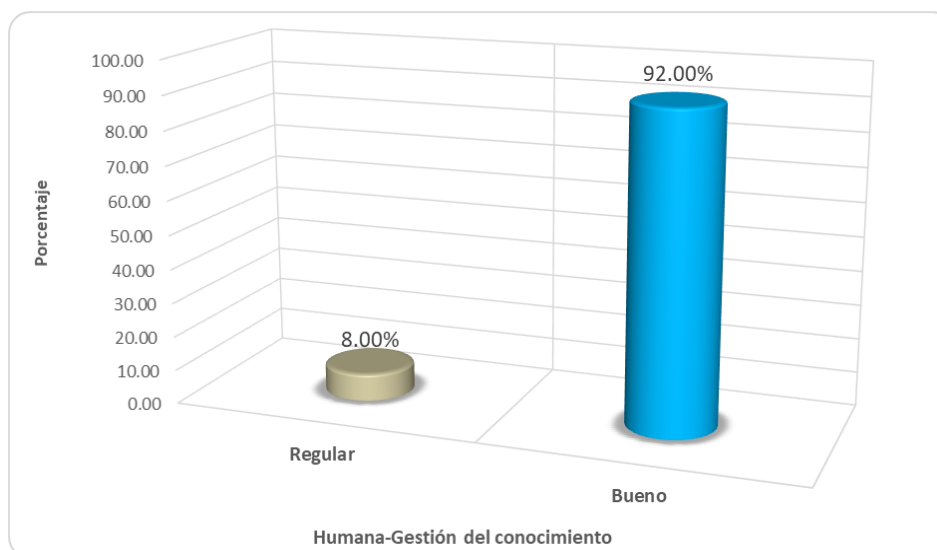
Realidad de la dimensión humana

| Afirmación | f | % | Porcentaje Acumulado |
|------------|----|-------|----------------------|
| Regular | 2 | 8.00 | 8.00 |
| Bueno | 23 | 92.00 | 100.00 |
| Total | 25 | 100 | |

Nota: Estado humano de la gestión del conocimiento

Figura 7

Proporción de la dimensión humana



Nota: porcentaje humano de la gestión del conocimiento

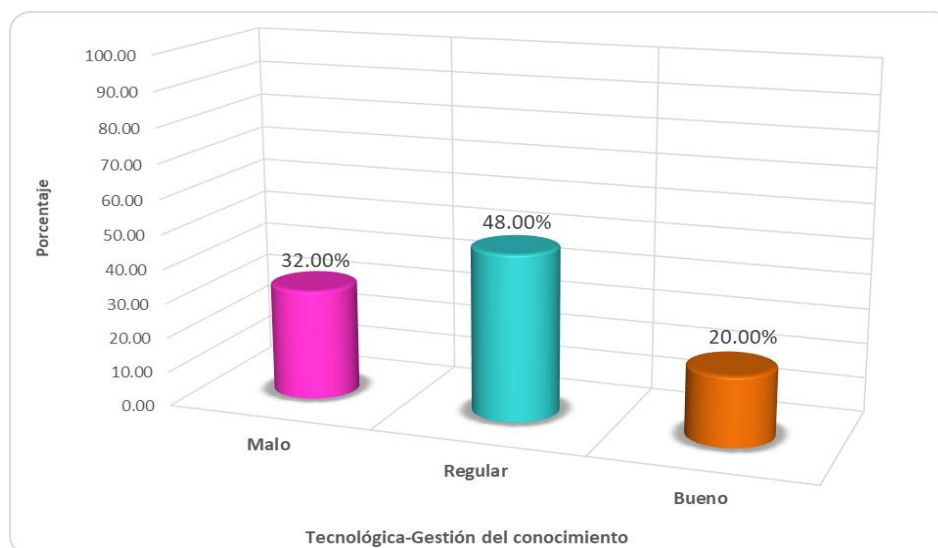
Análisis e interpretación:

La información advertida en la tabla anterior y la figura 7, distinguen al 92.00% de los maestros de la entidad educativa que señalaron bueno, además de un 8.00% que mencionaron de regular la naturaleza humana.

Tabla 9*Contexto de la dimensión tecnológica*

| Afirmación | f | % | Porcentaje Acumulado |
|------------|----|-------|----------------------|
| Malo | 8 | 32.00 | 32.00 |
| Regular | 12 | 48.00 | 80.00 |
| Bueno | 5 | 20.00 | 100 |
| Total | 25 | 100 | |

Nota: Estado tecnológico de la gestión del conocimiento

Figura 8*Proporción de la dimensión tecnológica*

Nota: porcentaje tecnológica de la gestión del conocimiento

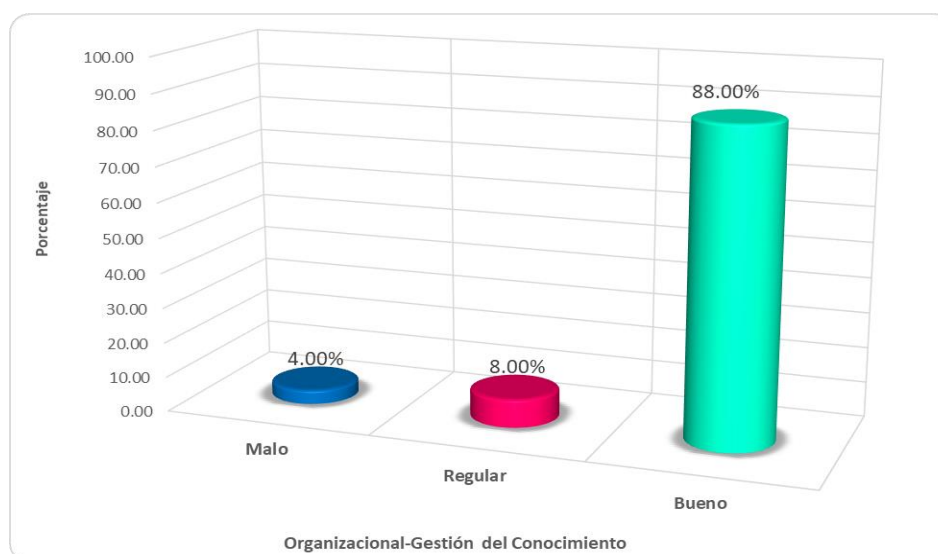
Análisis e interpretación:

Apreciando la información lograda de las respectivas unidades de análisis y que se encuentra en la tabla 9 y figura que antecede, el 48.00% informaron de regular, al igual que un 32.00% que dijeron de malo y el 20.00% revelaron de bueno los ecosistemas tecnológicos de la entidad.

Tabla 10*Situación de la dimensión organizacional*

| Afirmación | f | % | Porcentaje Acumulado |
|------------|----|-------|----------------------|
| Malo | 1 | 4.00 | 4.00 |
| Regular | 2 | 8.00 | 12.00 |
| Bueno | 22 | 88.00 | 100 |
| Total | 25 | 100 | |

Nota: Estado organizacional de la gestión del conocimiento

Figura 9*Proporción de la dimensión organizacional*

Nota: porcentaje organizacional de la gestión del conocimiento

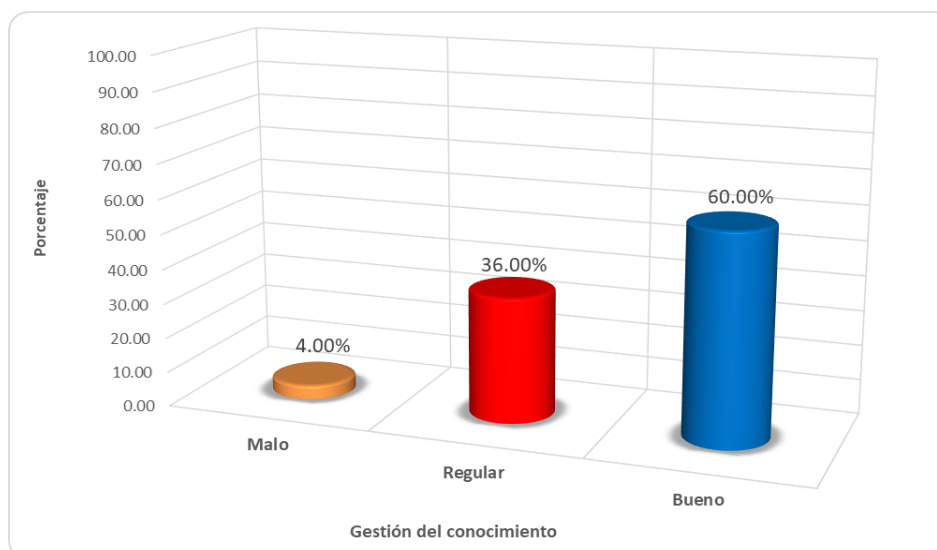
Análisis e interpretación:

Los profesores que participaron en el estudio brindaron información oportuna en la tabla que antecede y figura 9, donde el 88.00% supieron manifestar bueno, el 8.00% que dijeron regular y un 4.00% advirtieron de malo los escenarios organizacionales de la institución educativa.

Tabla 11*Estado de la gestión del conocimiento*

| Afirmación | f | % | Porcentaje Acumulado |
|------------|----|-------|----------------------|
| Malo | 1 | 4.00 | 4.00 |
| Regular | 9 | 36.00 | 40.00 |
| Bueno | 15 | 60.00 | 100 |
| Total | 25 | 100 | |

Nota: realidad de la gestión del conocimiento

Figura 10*Porcentaje de la gestión del conocimiento*

Nota: porcentaje de la gestión del conocimiento

Análisis e interpretación:

Los datos logrados a partir de los maestros y administrativos de la escuela objeto de estudio, son exhibidos en la tabla 11 y la figura anterior, en donde el 60.00% revelaron bueno, así mismo un 36.00% confirmaron regular y al final sólo el 4.00% declararon de malo la ejecución de la gestión del conocimiento.

5.2 Pruebas de hipótesis de investigación

5.2.1 Sondeo de normalidad de los instrumentos

Tabla 12

Estadístico de Shapiro-Wilk

| Variables | Shapiro-Wilk | | |
|---------------------------|--------------|----|------|
| | Estadístico | Gl | Sig. |
| Plataformas colaborativas | .871 | 25 | .004 |
| Gestión del conocimiento | .691 | 25 | .000 |

Nota: Prueba de normalidad de datos por Shapiro-Wilk

Análisis e interpretación:

La información que contiene la tabla 12, y a partir del tamaño de la muestra (25) que se encuentra por debajo de 50, se consideró a Shapiro-Wilk, en la que se distingue que el sig.=0.004 de la plataforma colaborativa y un sig.=0.000 de la gestión del conocimiento, siendo ambos inferiores al grado de significancia 0.05, que puntualizan que los datos del instrumento presentan un supuesto de distribución no normal, de donde puntualiza el manejo del estadístico Wilcoxon para validar las conjeturas del estudio.

5.2.2 Contrastación de las hipótesis de investigación

a) Contrastación de hipótesis general

Tabla 13

Plataformas colaborativas e impacto en la gestión del conocimiento

| Resumen de contrastes de hipótesis | | | | |
|--|---|----|------|----------------------------|
| Hipótesis nula | Prueba | Gl | Sig. | Decisión |
| La mediana de las diferencias entre Plataformas colaborativas y Gestión del conocimiento es igual a 0. | Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo para muestras relacionadas | 25 | ,000 | Rechace la hipótesis nula. |

Nota: Valoración de la hipótesis de investigación

Análisis e interpretación:

Se parte de la hipótesis estadística: Ho: Hipótesis nula y Ha: Hipótesis alterna.

Estableciendo:

Ho: Las plataformas colaborativas no impactan evidentemente en la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025.

Ha: Las plataformas colaborativas sí impactan evidentemente en la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025.

Grado de significancia : 0.05

Sig. o p -calculado de Wilcoxon: 0.000

Conclusión: de donde p logrado es $0.000 < 0.05$, por lo que se rechaza la Ho y se acepta la Ha, pudiendo concluir que, las plataformas colaborativas sí impactan evidentemente en la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025.

b) Contrastación de hipótesis específicas**Tabla 14**

Plataformas colaborativas e impacto con el aspecto humano de la gestión del conocimiento

| Resumen de contrastes de hipótesis | | | | |
|--|---|----|------|----------------------------|
| Hipótesis nula | Prueba | GI | Sig. | Decisión |
| La mediana de las diferencias entre Plataformas colaborativas y Humana es igual a 0. | Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo para muestras relacionadas | 25 | ,000 | Rechace la hipótesis nula. |

Nota: Valoración de la hipótesis específica 1 de la investigación

Análisis e interpretación:

Considerando la hipótesis estadística: Ho: Hipótesis nula y Ha: Hipótesis alterna.

Estableciendo:

Ho: Las plataformas colaborativas no impactan evidentemente en el aspecto humano de la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025.

Ha: Las plataformas colaborativas sí impactan evidentemente en el aspecto humano de la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025.

Grado de significancia: 0.05

Sig. o p calculado de Wilcoxon: 0.000

Conclusión: siendo p alcanzado $0.000 < 0.05$, se llega a rechazar la Ho y aceptar la Ha, concluyendo que, las plataformas colaborativas sí impactan evidentemente en el aspecto humano de la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025.

Tabla 15

Plataformas colaborativas e impacto en el aspecto tecnológico de la gestión del conocimiento

| Resumen de contrastes de hipótesis | | | | |
|---|---|----|------|----------------------------|
| Hipótesis nula | Prueba | Gl | Sig. | Decisión |
| La mediana de las diferencias entre Plataformas colaborativas y Tecnológica es igual a 0. | Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo para muestras relacionadas | 25 | ,000 | Rechace la hipótesis nula. |

Nota: Valoración de la hipótesis específica 2 de la investigación

Análisis e interpretación:

Diseñando la hipótesis estadística: Ho: Hipótesis nula y Ha: Hipótesis alterna.

Estableciendo:

Ho: Las plataformas colaborativas no impactan evidentemente en el aspecto tecnológico de la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025.

Ha: Las plataformas colaborativas sí impactan evidentemente en el aspecto tecnológico de la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025.

Grado de significancia: 0.05

Sig. o p calculado de Wilcoxon: 0.000

Conclusión: donde p logrado es $0.000 < 0.05$, se rechaza la Ho y acepta la Ha, concluyendo que, las plataformas colaborativas sí impactan evidentemente en el aspecto tecnológico de la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025.

Tabla 16

Plataformas colaborativas e impacto en el aspecto organizacional de la gestión del conocimiento

| Resumen de contrastes de hipótesis | | | | |
|--|---|----|------|----------------------------|
| Hipótesis nula | Prueba | GI | Sig. | Decisión |
| La mediana de las diferencias entre Plataformas colaborativas y Organizacional es igual a 0. | Prueba de Wilcoxon de los rangos con signo para muestras relacionadas | 25 | ,000 | Rechace la hipótesis nula. |

Nota: Valoración de la hipótesis específica 3 de la investigación

Análisis e interpretación:

Visualizando la hipótesis estadística: Ho: Hipótesis nula y Ha: Hipótesis alterna.

Estableciendo:

Ho: Las plataformas colaborativas no impactan evidentemente en el aspecto organizacional de la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025.

Ha: Las plataformas colaborativas sí impactan evidentemente en el aspecto organizacional de la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025.

Grado de significancia : 0.05

Sig. o p calculado de Wilcoxon: 0.000

Conclusión: señalando que p alcanzado es $0.000 < 0.05$, rechazando la Ho y aceptando la Ha, concluyendo que, las plataformas colaborativas sí impactan evidentemente en el aspecto organizacional de la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025.

5.3 Discusión de resultados

Los hallazgos conseguidos permiten construir discusiones coherentes y alcanzar el objetivo del estudio, “establecer el impacto de las plataformas colaborativas en la gestión del conocimiento, caso de la Institución Educativa Villa Gloria, Abancay 2025”, en razón a la confirmación del uso de las plataformas colaborativas que tienen un impacto significativo y positivo en la gestión del conocimiento en la Institución Educativa Villa Gloria, Abancay 2025, en razón al estadístico de Wilcoxon de 0.000 que se encuentra por debajo del grado de significancia 0.05, resultado que respalda la hipótesis general establecida, evidenciado por el 84.00% de los profesores y administrativos que asintieron de bueno las respectivas plataformas colaborativas y además del 60.00% que señalaron de bueno la gestión del conocimiento en los procesos para el servicio educativo. De donde se certifica que a mayor

nivel de aplicación, manejo, integración y apropiación de la tecnología, funciones, de los escenarios sociales y colaborativos, los escenarios pedagógicos o de aprendizaje y organizativas o estratégicas de estas plataformas, mejores son los procesos de creación, difusión, almacenamiento y aplicación humana, tecnológica y organizacional del conocimiento institucional que repercutirá en la calidad educativa de los infantes de educación básica regular.

Por cuanto, se evidenció que los profesores y personal administrativo que emplean de forma habitual las plataformas colaborativas, tales como Google Meet, Microsoft Teams, Classroom o Moodle desarrollan prácticas y habilidades más sólidas de intercambio de datos, co-elaboración de insumos educativos, facilitan el trabajo en equipo, eliminación de la duplicidad o pérdida de información académica y administrativa, roles claros de los maestros, la innovación pedagógica y una retroinformación continua. Toda vez que los respectivos comportamientos de los profesores se encuentran asociados directamente con una gestión del conocimiento más dinámica y efectiva, que les permite practicar una cultura organizacional colaborativa para fortalecer la innovación y el aprendizaje de discentes, maestros y administrativos, y compartir experiencias y buenas prácticas institucionales, así como la infraestructura física y tecnológica de la institución educativa les facilita la creación, almacenamiento, transferencia y el manejo oportuno del conocimiento.

Realidades y hallazgos coincidentes con los de Cortés y Messa (2018), quienes especificaron que las organizaciones presentan una percepción positiva con el manejo de las herramientas colaborativas, donde las empresas mejoran y se benefician con el uso de las mismas. Así mismo, se encuentra concordante con Gonzales (2023), sosteniendo que, la gestión del conocimiento presenta una relación de causalidad positiva directa con el desempeño laboral. Además, a los hallazgos de Franco (2020), puntualizando los ecosistemas digitales colaborativas contribuyen en la aplicación del método de casos en discentes en su formación académica.

De la misma manera, el análisis estadístico demostró que las dimensiones humanas, tecnológica y organizacional, anidadas a la creación, almacenamiento y transferencia del conocimiento, así como la investigación, calidad educativa, aprendizaje significativo y socialización son las más influenciadas por las plataformas colaborativas. Sugiriendo que los entornos digitales favorecen la incubación de ideas nuevas, la resolución conjunta de problemas y la edificación colectiva del saber pedagógico. Hallazgos que son consistentes con la naturaleza del conectivismo, donde especifica que aprendizaje se fortalece por intermedio de los ecosistemas y conexiones tecnológicas. Tal como señala Zuñe et al. (2023), que, la finalidad de migrar los contenidos didácticos en un mundo virtual implica una gama de eventos didácticos y nuevas actuaciones de los aprendientes en los procesos educativos. Al igual a lo puntualizado por Castro (2020), que el conocimiento y la utilización de los discentes de herramientas digitales de colaboración presentan una asociación evidente y positiva.

Al final, el estudio también destapa a los eventos tales como la formación digital del profesor, la disponibilidad tecnológica y la cultura organizacional inciden en el nivel del impacto observado, puntualizando que en la escuela investigada, los respectivos elementos son satisfactorios, contribuyendo a que las plataformas colaborativas se conviertan en una línea efectiva para gestionar el conocimiento educativo de la IE Villa Gloria, Abancay.

VI. Conclusiones

Primera. - Los hallazgos permiten concluir que, que las plataformas colaborativas sí impactan de manera evidente y positiva en la gestión del conocimiento en la Institución Educativa Villa Gloria, Abancay 2025; en razón que el estadístico de Wilcoxon fue 0.000 siendo menor al error 0.05. Por cuanto se evidenciaron que el manejo adecuado, oportuno y continuo de las tecnologías, funcionalidades sociabilidad y colaborativa, pedagógica o de aprendizaje y organizativa o estratégicas de los ecosistemas digitales colaborativas tales como Google Workspace, Moodle, Classroom, Microsoft Teams, Google Meet, etc., fortaleciendo los procesos de creación, transferencia, almacenamiento y aplicación del conocimiento dentro de la comunidad educativa.

Segunda. - Se concluye que, las plataformas colaborativas sí impactan de manera evidente y positiva en el aspecto humano de la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025, a partir de la prueba de Wilcoxon de 0.000 que está por debajo del grado de significancia 0.05. En vista que los entornos digitales fortalecen la interacción, comunicación y cooperación entre profesores, administrativos y estudiantes, convirtiéndose de esta manera en un canal que fortalece el desarrollo colectivo del saber y la transformación de vínculos pedagógicos más dinámicos y participativos para el beneficio del aprendiente.

Tercera. - Además se concluye que, las plataformas colaborativas sí impactan de manera positiva y evidente en el aspecto tecnológico de la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025, en razón a Wilcoxon 0.000 que es inferior al error 0.05. Toda vez que la integración tecnológica física y digital de los sistemas inteligentes virtuales optimiza de manera significativa y sustancial los procesos de organización, almacenamiento, seguridad, distribución y acceso al conocimiento institucional.

Cuarta. - Al final se concluye que, las plataformas colaborativas sí impactan de forma positiva y significativa en el aspecto organizacional de la gestión del conocimiento, caso de la institución educativa Villa Gloria, Abancay 2025, en mérito a Wilcoxon de 0.000 estando por

debajo del nivel de significancia 0.05. Llegando a puntualizar que la incorporación sistemática de estos ecosistemas digitales contribuye a mejorar la conexión institucional, la estructuración de los procesos, la circulación del conocimiento y la eficiencia en el manejo de información, y la mejora continua educativa para la satisfacción de los aprendientes infantiles en su formación académica.

VII. Recomendaciones

Primera.- A los ejecutivos de la entidad educativa les corresponde fortalecer la capacitación docente en la utilización pedagógico de las plataformas colaborativas para el cual deberán implantar acciones base y programas continuos de formación y actualización en ecosistemas digitales que les permita a los profesores fortalecer sus competencias para crear, compartir, almacenar y aplicar conocimientos basados en entornos como Classrrom, Teams, Moodle, Google Workspace o Google meet, para garantizar que los procesos de gestión del conocimiento se ejecuten sin interrupción.

Segunda.- Al director, administrativos y maestros se les invoca a implementar acciones para promover una cultura organizacional basada en la confianza y la cooperación, anidadas al fomento de actividades participativas y dinámicas grupales que mejoren las relaciones interpersonales, motivando a los colaboradores educativos a compartir sus conocimientos y experiencias de manera abierta, oportuna y activa, las que permitirán fortalecer las habilidades colaborativas y comunicativas asertivas, el trabajo en equipo, la retroalimentación de los saberes del personal docente dentro de las plataformas colaborativas.

Tercera.- A toda la comunidad educativa les corresponde robustecer y asegurar la infraestructura tecnológica organizacional que les permita garantizar una conectividad estable, la asignación adecuada de equipos y acceso permanente a las plataformas colaborativas, de tal manera que las operaciones de gestión del conocimiento puedan desarrollarse sin limitaciones técnicas en mérito a la estandarización del uso de las herramientas digitales colaborativas (Microsoft Teams, Moodle, Google Workspace, meet o Classroom), asegurando de esta manera la uniformidad en la creación, almacenamiento y tratamiento del conocimiento institucional.

Cuarta.- A la plana directiva, maestros de la IE de Villa Gloria, al igual que a los investigadores atraídos por la problemática abordada se les advierte que deberán estructurar e implantar

procesos y flujos de trabajo claros en entornos digitales educativos, para el cual deben definir roles, responsabilidades y procedimientos en la formación, almacenamiento y difusión del conocimiento, de manera que todas las unidades orgánicas trabajen de forma coordinada y ordenada, anidadas al diseño de normativas y lineamientos efectivos que regulen cómo se debe gestionar, compartir y actualizar los datos dentro de las plataformas, fortaleciendo la coherencia organizacional, y garantizando que la GC sea un proceso organizado y no aislado.

VIII. Referencias

- Budon, A. (2024). 6 razones para utilizar plataformas colaborativas para equipos. [Internet], [Consultado el 21/06/2025] y disponible en: <https://www.bitrix24.es/articles/6-razones-para-utilizar-plataformas-colaborativas-para-equipos.php>
- Blanchar-Martinez, T.C. y Martinez-Trujillo, N. E. (2025). ¿Entrevista o encuesta?: Una diferencia necesaria. [Internet], [Consultado el 03/07/2025] y disponible en: <https://nuevaepoca.revistalatinacs.org/index.php/revista/article/view/2339>
- Camacho-Arguedas, C.I. (2019). Educación peruana: camino a una cultura de gestión del conocimiento. [Internet], [Consultado el 14/06/2025] y disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/educacion-peruana-camino-a-una-cultura-de-gestion-del-conocimiento>
- Castillo, L. (2021). Herramientas de trabajo colaborativas y redes sociales. [Internet], [Consultado el 25/06/2025] y disponible en: <https://luzcastilloo811.blogspot.com/2021/07/herramientas-de-trabajo-colaborativas-y.html>
- Castro-Mellado, R. (2020). Conocimiento y aplicación de herramientas digitales colaborativas en estudiantes de escuela profesional de derecho, Universidad Andina del Cusco, 2020. [Internet], [Consultado el 21/06/2025] y disponible en: https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/13382/Tesis_conocimiento_aplicaci%C3%B3n_herramientas_digitales_colaborativas_estudiantes_escuela_profesional_derecho_universidad_Andina_Cusco.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cortés-Gruoso y Messa-Rodriguez, CR. J. (2018). Relación entre el uso de herramientas tic y la gestión del conocimiento en las pymes del valle del cauca. [Internet], [Consultado el 21/06/2025] y disponible en: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/4f5b8735-3b31-4278-8a29-3eeb922ed81d/content>
- Dieste-Cobo, J.M. (2019). Las plataformas colaborativas como oportunidad para la innovación social. [Internet], [Consultado el 12/06/2025] y disponible en:
- Flores-Caicedo, J.C. (2010). La Gestión del conocimiento y las herramientas colaborativas: una alternativa de aplicación en Instituciones de educación superior. [Internet], [Consultado el 13/06/2025] y disponible en: <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-tecnologica-del-peru/gestion-del->

conocimiento/la-gestion-del-conocimiento-y-las-herramientas-colaborativa-una-alternativa-de-aplicacion-en-instituciones-de-educacion-superior/89887728

- Franco-Casas, H. G. (2020). herramientas digitales colaborativas y su contribución en la aplicación del método de casos en estudiantes de una universidad privada de Arequipa 2020-2. [Internet], [Consultado el 21/06/2025] y disponible en: https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4817/H.Franco_Trabajo_de_Investigacion_Maestria_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gayubas, A. (2025). Tipos de investigación. [Internet], [Consultado el 01/07/2025] y disponible en: <https://concepto.de/tipos-de-investigacion/#Investigaci%C3%B3n-b%C3%A1sica-o-pura>
- Gonzales-Pastrana, D.J. (2023). La gestión del conocimiento y su relación con el desempeño laboral en el Área de Recursos Humanos de EsSalud Huancayo 2020. [Internet], [Consultado el 21/06/2025] y disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13391/4/IV_FCE_308_T_E_Gonzales_Pastrana_2023.pdf
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación, sexta edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana. México.
- IBM (2025). ¿Qué es la gestión del conocimiento?. [Internet], [Consultado el 28/06/2025] y disponible en: <https://www.ibm.com/es-es/think/topics/knowledge-management>
- Interim group (2025). Plataformas colaborativas: ¿son una opción para tu empresa?. [Internet], [Consultado el 12/06/2025] y disponible en: <https://interimgrouphr.com/blog/plataformas-colaborativas/>
- Mekt Group (2023). Gestión del conocimiento: ¿qué es y por qué es importante?. [Internet], [Consultado el 29/06/2025] y disponible en: <https://meltgroup.com/gestion-del-conocimiento/>
- Molvertech (2023). ¿Qué son plataformas colaborativas, las soluciones que revolucionan el trabajo online de las empresas?. [Internet], [Consultado el 23/06/2025] y disponible en: <https://molvertech.com/que-son-plataformas-colaborativas/>
- Moz-Saco, K. y Tafur-Galoc, R. (2020). Gestión del conocimiento y su relación con la gestión institucional de la escuela nacional de control, lima 2019. [Internet], [Consultado el 21/06/2025] y disponible en:

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7098/moz_sk-tafur_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- OpenAI (2025). Dimensiones de las plataformas colaborativas. ChatGPT. [Internet], [Consultado el 16/06/2025] y disponible en: <https://chatgpt.com/c/68672546-c6f8-8002-828b-9948238bd8f7>
- OpenAI (2025a). Dimensiones de la gestión del conocimiento. ChatGPT. [Internet], [Consultado el 17/06/2025] y disponible en: <https://chatgpt.com/c/686726d4-ae70-8002-a8bd-278495c9db34>
- Peláez-López, R.M. y Lara-Vásconez, C.B. (2020). Plataformas colaborativas para la gestión de trabajos de titulación en una IES: un estudio comparativo. [Internet], Revista Iberoamericana de la Educación 3(2), [Consultado el 21/06/2025] y disponible en: DOI:10.31876/ie.v3i2.35
- Presidencia del Consejo de Ministros (2025). Norma técnica para la gestión del conocimiento en el sector público. [Internet], Norma Técnica N° 001-2025-PCM/SGP, Secretaría de Gestión Pública, Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2025-PCM-SGP [Consultado el 28/06/2025] y disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/7676242/6501515-norma-tecnica-para-la-gestion-del-conocimiento-21-02-25-f-f.pdf?v=1740409300>
- Ríos-C., J. (2024). Educación digital y transformación curricular en Perú. [Internet], [Consultado el 14/06/2025] y disponible en: <https://gobiernodigital.pe/noticias/educacion-digital-y-transformacion-curricular-en-peru/>
- Rocha-Tamayo, J.A. (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. [Internet], [Consultado el 21/06/2025] y disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19636/1/UPS-GT003091.pdf>
- Rodríguez-Ponce, E., Pedraja-Rejas, L., Muñoz-Fritis, C. y Araneda-Guirriman, C. (2022). Gestión del conocimiento y cultura organizacional en instituciones de educación superior chilenas. [Internet], Ingeniare. Rev. chil. ing. vol.30 no.2 Arica jun. 2022, [Consultado el 21/06/2025] y disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052022000200266>

- Rus-Arias, E. (2024). Investigación explicativa: qué es y cómo funciona. [Internet], [Consultado el 01/07/2025] y disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-explicativa.html>
- Sistemas Digitales (2024). Principales herramientas colaborativas para la comunicación con tu equipo. [Internet], [Consultado el 23/06/2025] y disponible en: <https://www.sistemas-catalunya.com/herramientas-colaborativas/>
- Tapscott, D. (2018). La economía digital. Ed. Granica
- Tecno Soluciones (2023). ¡Aquí esté el Diccionario de Términos de Plataformas Digitales que necesitas para entender lo que hacemos!. [Internet], [Consultado el 30/06/2025] y disponible en: <https://tecnosoluciones.com/diccionario-de-terminos-de-plataformas-digitales/>
- Valdes-Ramirez, D. y De Armas, L. (2016). Herramientas colaborativas para la Gestión del Conocimiento en la Universidad 2.0. [Internet], [Consultado el 14/06/2025] y disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/299493107_Herramientas_colaborativas_para_la_Gestion_del_Conocimiento_en_la_Universidad_20
- Verocal (2024). Herramientas colaborativas y su papel en la gestión del conocimiento en entornos remotos. [Internet], [Consultado el 12/06/2025] y disponible en: <https://blogs-es.vorecol.com/articulo-herramientas-colaborativas-y-su-papel-en-la-gestion-del-conocimiento-en-entornos-remotos-183298>
- Wolf-Dieter, F. (2024). Herramientas colaborativas: Qué son y cómo benefician a los equipos de trabajo. [Internet], [Consultado el 12/06/2025] y disponible en: <https://www.godaddy.com/resources/latam/marketing/herramientas-colaborativas-que-son>
- Zendesk (2025). Herramientas de gestión del conocimiento - Una guía completa.[Internet], [Consultado el 29/06/2025] y disponible en: <https://www.zendesk.es/service/help-center/knowledge-management-tools/>
- Zendesk (2023). ¿Qué es la gestión del conocimiento?. [Internet], [Consultado el 28/06/2025] y disponible en: <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-gestion-del-conocimiento/#>
- Zuñe-Chero, L., Romero-Paredes, R. y Idrogo-Burga, E. (2023). Percepción estudiantil sobre el uso de una plataforma colaborativa de realidad virtual en el aprendizaje de

asignaturas de ciencias. [Internet], [Consultado el 21/06/2025] y disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-94032023000200179

Los anexos, panel fotográfico y otros documentos están resguardados en la oficina de repositorio digital institucional en la Biblioteca Central de la Universidad Tecnológica de los Andes