

# **Análisis de la gestión del conocimiento aplicable a las entidades públicas de los municipios Bucarasica, Lourdes y Mutiscua, ubicados en el departamento de Norte de Santander, en relación con el servicio ciudadano**

**Romis Samir García Rodríguez**  
Código estudiantil: 20121216987

Trabajo de Investigación presentado como requisito para optar el título de:

**Magíster en Desarrollo y Gestión de Empresas Sociales**

**Tutora:**

Íngrid Katherynne Cely Gámez

## **RESUMEN**

La Constitución Política Colombiana de 1991 crea entidades públicas de diferente índole y nivel con el fin de salvaguardar el estado social y democrático de derecho para dar cumplimiento a sus fines esenciales en la generación de bienes y prestación de servicios de los habitantes de un territorio; así mismo, establece una estructura organizacional de dichas entidades y adopta criterios y sistemas de gestión y calidad para la adecuada prestación de los servicios. En este orden de ideas, el Estado, mediante Decreto Nacional N.º 1499 de 2017, integró los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad en un solo Sistema de Gestión, estableciendo el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, por medio del cual se integran todas las entidades políticas, las normas, los recursos y la información. Teniendo en cuenta esto se ha planteado el presente proyecto cuyo objetivo general es analizar el Impacto de la gestión del conocimiento en el servicio ciudadano de los entes territoriales Bucarasica, Lourdes y Mutiscua, ubicados en el

departamento de Norte de Santander, Colombia. Para lograr el objetivo planteado, se han establecido tres objetivos específicos, a saber: describir los resultados que han obtenido los entes territoriales del Estado colombiano, a nivel general, a partir de las evaluaciones presentadas por cada uno por medio del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG, para la vigencia 2022; interpretar los resultados de medición de desempeño institucional de la gestión del conocimiento en el servicio ciudadano de los entes territoriales Bucarasica, Lourdes y Mutiscua, ubicados en el departamento de Norte de Santander, Colombia, enfocados en la sexta dimensión del MIPG; y, analizar los resultados de medición de desempeño institucional de la gestión del conocimiento en el servicio ciudadano de los entes territoriales Bucarasica, Lourdes y Mutiscua, ubicados en el departamento de Norte de Santander, Colombia, enfocados en la Política N.º 18 del MIPG. En el aspecto metodológico, el paradigma sobre el cual se basa la presente investigación es el interpretativo. En este sentido, en lo que tiene que ver con el diseño, se ha optado por aplicar la teoría fundamentada. En lo que tiene que ver con las conclusiones, preocupa que, en lo concerniente al Índice de Desempeño Institucional, la calificación obtenida por las alcaldías municipales del Estado fue muy bajo, quedando, incluso, en un nivel 0 del ranking (quintil). A su vez, se encontró que hay un gran esfuerzo por parte de la Alcaldía de Bucarasica para cumplir con las 7 dimensiones del MIPG, ya que en todas ellas obtuvieron altas calificaciones; sin embargo, la Gestión del Conocimiento fue la dimensión en la que menos puntaje se refleja, circunstancia que pone a reflexionar en el porqué de ese hecho. Del mismo modo, al revisar el índice detallado por política, genera preocupación el hecho de que la generación y producción de conocimiento tuvo un puntaje ampliamente bajo, en comparación con los demás ítems evaluados. Adicionalmente, ese aspecto se repite tanto en Lourdes como en Mutiscua; incluso, en el caso del primero de estos, tanto la producción como la planeación de la gestión del conocimiento y la innovación fueron los aspectos que menos puntaje obtuvieron alcanzando un 0 % en el último ítem acabado de mencionar. Misma calificación obtuvo la producción en el municipio de Mutiscua. Finalmente, se plantea un interrogante, consistente en

cómo se podría generar un mecanismo para que en los entes territoriales analizados en el presente proyecto se fomente, en cada una de las instituciones públicas que allí se encuentren, la cultura del conocimiento y del aprendizaje.

**Palabras clave:** Gestión del Conocimiento, servicio al ciudadano, entidades públicas, innovación, Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

## ABSTRACT

The Colombian Political Constitution of 1991 creates public entities of different nature and level in order to safeguard the social and democratic rule of law to fulfill their essential purposes in generating goods and providing services to the inhabitants of a territory; likewise, it establishes an organizational structure for these entities and adopts criteria and management and quality systems for the proper provision of services. In this regard, the State, through National Decree No. 1499 of 2017, integrated the Administrative Development and Quality Management Systems into a single Management System, establishing the Integrated Planning and Management Model - MIPG, through which all political entities, norms, resources, and information are integrated. Taking this into account, the present project has been proposed, whose general objective is to analyze the impact of knowledge management on citizen service in the territorial entities of Bucarasica, Lourdes, and Mutiscua, located in the department of Norte de Santander, Colombia. To achieve the stated objective, three specific objectives have been established, namely: to describe the results obtained by the territorial entities of the Colombian State, at a general level, based on the evaluations presented by each one through the Unique Progress Report Form - FURAG, for the 2022 fiscal year; to interpret the results of institutional performance measurement of knowledge management in citizen service of the territorial entities Bucarasica, Lourdes, and Mutiscua, located in the department of Norte de Santander, Colombia, focused on the sixth dimension of the MIPG; and to analyze the results of institutional performance measurement of

knowledge management in citizen service of the territorial entities Bucarasica, Lourdes, and Mutiscua, located in the department of Norte de Santander, Colombia, focused on Policy No. 18 of the MIPG. In the methodological aspect, the paradigm on which this research is based is interpretative. In this sense, regarding the design, the grounded theory has been chosen to be applied. As for the conclusions, it is concerning that, regarding the Institutional Performance Index, the rating obtained by the municipal mayor's offices of the State was very low, even ranking at level 0 (quintile). It was also found that there is a great effort by the Mayor's Office of Bucarasica to comply with the 7 dimensions of the MIPG, as they obtained high ratings in all of them; however, Knowledge Management was the dimension with the lowest score, a circumstance that raises questions about the reasons behind this fact. Similarly, when reviewing the index detailed by policy, it is concerning that the generation and production of knowledge had a significantly low score compared to other evaluated items. Additionally, this aspect is repeated in both Lourdes and Mutiscua; even in the case of the former, both the production and planning of knowledge management and innovation were the aspects that scored the lowest, reaching 0% in the latter item just mentioned. The production in the municipality of Mutiscua obtained the same rating. Finally, a question is raised, consisting of how a mechanism could be generated to promote, in each of the public institutions found in the territorial entities analyzed in this project, the culture of knowledge and learning.

**Keywords:** Knowledge Management, Citizen Service, Public Entities, Innovation, Integrated Planning and Management Model – MIPG (in Spanish).

## REFERENCIAS

1. Aja Quiroga, L. (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. *ACIMED*, 10(5), 1-7.  
<http://eprints.rclis.org/5135/1/gestion.pdf>

2. Barrios Hernández, K., Oliverio Vega, E. y Acosta Prado, J. C. (2016). *Gestión del conocimiento y capacidad de innovación*. Ediciones Universidad Simón Bolívar.  
<https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2089/Gesdelconocapadeinno.pdf>
3. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo – CLAD (2020). *Carta iberoamericana de innovación en la gestión pública*.  
<https://clad.org/wp-content/uploads/2020/10/Carta-Iberoamericana-de-Innovacion-10-2020.pdf>
4. Chávez Ramírez, E. D., Rojas Delgado, L., Anticona Valderrama, D. M. y Chávez Ramírez, M. (2021). Gestión Del Conocimiento En La Administración Pública: Una Revisión Sistemática. *Revista Iberoamericana de la Educación*, (1), 1-21. <https://www.revista-iberoamericana.org/index.php/es/article/view/89/197>
5. Contreras, O. E., Lesmez Peralta, J. C. y Castro Hernández, C. (2023). Evaluación de la Efectividad del Método de caso en la Formación Directiva para Programas de Ingeniería. Un Estudio Cuasi-Experimental. *International Journal of Professional Business Review*, 8(10), 1-10.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9127121>
6. Contreras Contreras, F. y Tito Huamani, P. L. (2013). *La gestión del conocimiento y las políticas públicas*. Universidad María Auxiliadora.  
<http://eprints.rclis.org/22933/1/LA%20GESTI%C3%93N%20DEL%20CONO>

CIMIENTO%20Y%20LAS%20POL%C3%8DTICAS%20P%C3%9ABLICAS.

pdf

7. Decreto 1499 de 2017. (2017, 11 de septiembre). Presidente de la República.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=83433>
8. Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. (2020). *Guía para la implementación de la gestión del conocimiento y la innovación en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG). Versión 1 Diciembre de 2020.* <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/detalle-publicacion?entryId=37827592>
9. Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. (2021). *Abecé de la integración de la gestión del conocimiento y la innovación - Versión 1 - Diciembre 2021.* <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/detalle-publicacion?entryId=40788625>
10. Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. (2021). *Caja de herramientas: pensamiento futuro para servidores públicos - Versión 1 - Diciembre 2021.* <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/detalle-publicacion?entryId=40831222>
11. Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. (2021). *Guía para evitar o mitigar la fuga de conocimiento en las entidades públicas - Versión 1- Septiembre de 2021.* <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/detalle-publicacion?entryId=40535653>

12. Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. (2021). *Lineamiento técnico de gestión del conocimiento y la innovación.*  
[https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703525/Lineamiento\\_tecnico\\_gestion\\_conocimiento\\_innovacion\\_v1.pdf/bace2a42-00fc-2d8d-9217-bd2f3702e496?t=1633738142758](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703525/Lineamiento_tecnico_gestion_conocimiento_innovacion_v1.pdf/bace2a42-00fc-2d8d-9217-bd2f3702e496?t=1633738142758)
13. Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. (2022). *El aprendizaje organizacional a través de las buenas prácticas y lecciones aprendidas - Versión 1 - Agosto de 2022.*  
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/detalle-publicacion?entryId=41597085>
14. Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. (2022). *La Gestión del Conocimiento, una política que avanza en Colombia para mejorar el servicio público.* <https://www.funcionpublica.gov.co/-/la-gestion-del-conocimiento-una-politica-que-avanza-en-colombia-para-mejorar-el-servicio-publico-%C2%A0%C2%A0>
15. Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. (2022). *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG – Versión 4 – Marzo 2021.* [https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document\\_library/bGsp2ljUBdeu/view\\_file/34268003](https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2ljUBdeu/view_file/34268003)
16. Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. (2023). *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG – Versión 5 – Marzo 2023.*  
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/2023->

03-

21 Anexos 2%2C+3%2C+5%2C+6+y+7 manual operativo criterios diferenciales.pdf/

17. Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. (s.f.). *Gestión del conocimiento*. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/que-es-gestion-del-conocimiento>
18. Fonseca Zárate, C. H., Castellanos Oviedo, F. y Castillo Grimaldos, S. (2016). Nuevos métodos de gestión del conocimiento - consulta nacional de administradores públicos con prospectiva participativa. *Administración & Desarrollo*, 46(2), 175-199. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6403475>
19. Fontalvo Herrera, T. J., Quejada, R. y Puello Payares, J. Q. (2011). La gestión del conocimiento y los procesos de mejoramiento. *Dimensión empresarial*, 9(1), 80-87. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3797779>
20. Función Pública. (s.f.). *Medición del desempeño institucional*. [https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/medicion\\_desempeno](https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/medicion_desempeno)
21. Galindo Arévalo, L. V. (2020). Aproximación a los lineamientos para la implementación de la gestión del conocimiento en las entidades del sector público en Colombia. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 12(1), 181-197. <https://www.redalyc.org/journal/5604/560465477012/560465477012.pdf>
22. Giraldo Vélez, J. F. (2020). Estrategias que modifican la cultura organizacional y su impacto en la gestión del conocimiento en una entidad



28. Ministerio de Educación. (2023). *Modelo Integrado de Planeación y Gestión*.  
<https://www.mineducacion.gov.co/portal/micrositios-institucionales/Modelo-Integrado-de-Planeacion-y-Gestion/>
29. Nizama Valladolid, M. y Nizama Chávez, L. M. (2020). El enfoque cualitativo en la investigación jurídica, proyecto de investigación cualitativa y seminario de tesis. *Vox Juris*, 38(2), 69-90.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7628480>
30. Nonaka, T. & Takeuchi, H. (1991/1999). *La organización creadora de conocimiento. Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de innovación* (M. Hernández Kocka, Trad.; 2.<sup>a</sup> ed.). Oxford University Press.  
<https://masteradmon.files.wordpress.com/2013/04/la-organizacic3b3n-creadora-del-conocimiento-pdf.pdf>
31. Palacios Alcívar, J. del R. y Zambrano Zambrano, E. J. (2020). Importancia de la gestión del conocimiento y su incidencia en la competitividad de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de Manabí. *Polo del Conocimiento: Revista científico – profesional*, 5(3), 326-353.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398412>
32. Palacios Rodríguez, Ó. A. (2020). La teoría fundamentada: origen, supuestos y perspectivas. *Intersticios sociales*, (22), 47-70.  
<https://www.scielo.org.mx/pdf/ins/n22/2007-4964-ins-22-47.pdf>
33. Pulido Reina, J. S. y Muñoz, F. A. (2020). Gestión del conocimiento, factor crítico de éxito en el desempeño organizacional. *Criterio Libre*, (33), 131-149.  
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/7535/6773>

34. Quintana, A. y Montgomery, W. (2006). Metodología de Investigación Científica Cualitativa. *Psicología: Tópicos de actualidad*. 47-84.  
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2724/1/Metodolog%c3%ada%20de%20investigaci%c3%b3n%20cient%c3%adfica%20cualitativa.pdf>
35. Romero Chávez, C. (2005). La categorización un aspecto crucial en la investigación cualitativa. *Revista de Investigaciones Cesmag*, 11(11), 113-118.  
[https://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos virtuales/posgrado/maestria a sesoria\\_familiar/investigacion%20i/material/37\\_romero\\_categorizaci%C3%B3n\\_inv\\_cualitativa.pdf](https://proyectos.javerianacali.edu.co/cursos virtuales/posgrado/maestria a sesoria_familiar/investigacion%20i/material/37_romero_categorizaci%C3%B3n_inv_cualitativa.pdf)
36. Universidad de Guadalajara. (s.f.). *Clasificación general de las fuentes de información*. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/portal/clasificacion-general-de-las-fuentes-de-informacion>
37. Weber, M. (1922/2002). *Wirtschaft und Gesellschaft. Grundriss der Vmtehendn Soziologie* (J. Medina Echavarría, J. Roura Farella, E. Ímaz, E. García Maynez y J. Ferrater Mora, Trads. 2.<sup>a</sup> ed.). Fondo de Cultura Económica de España S. L.
38. Ynzunza Cortés, C. B., Izar Landeta, J. M. y Ávila Acosta, R. (2013). Cultura organizacional, gestión de conocimiento y desempeño laboral. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 19(54), 77-86.  
<https://ri.ujat.mx/bitstream/20.500.12107/1856/1/ew-81-48-A.pdf>