

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE POSGRADO**



TESIS

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA
SEDE DEL GOBIERNO REGIONAL DE JUNÍN, 2018**

PRESENTADO POR

ROSA MARITZA ABAD SUAREZ

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL**

ASESOR

Dr. WILLIAM EDUARDO MORY CHIPARRA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

LIMA –PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis queridos hijos: José Fernando
Salazar Abad y Jackeline Rocío Salazar
Abad.

Agradecimiento

Agradezco a los docentes de la Escuela
de Posgrado.

Índice

Páginas Preliminares	Páginas
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi

Capítulo I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Definición del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problema específico	16
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Hipótesis de la investigación	17
1.4.1. Hipótesis general	17
1.4.2. Hipótesis específicas	17
1.5. Variables y dimensiones	17
1.6. Justificación de la investigación	20

Capítulo II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.2. Bases teóricas	27
2.3. Definición de términos básicos	54

Capítulo III

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación	55
3.2. Diseño de investigación	56

3.3. Población y muestra de la investigación	56
3.4. Técnicas para la recolección de datos	58
3.4.1. Descripción de los instrumentos	58
3.4.2. Validez y confiabilidad de instrumentos	59
3.4.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos	62

Capítulo IV

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación e interpretación de resultados en tablas y figuras	63
4.1.1. Resultados descriptivos por variables y dimensiones	63
4.1.2. Tablas cruzadas por variables y dimensiones	68
4.1.3. Prueba de normalidad	72
4.1.4. Contrastación de las hipótesis de investigación	72

Capítulo V

5. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados obtenidos	77
5.2. Conclusiones	81
5.3. Recomendaciones	83

FUENTES DE INFORMACIÓN 84

ANEXOS 87

Anexo 1. Matriz de consistencia 88

Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos 89

Anexo 3. Base de datos 93

Anexo 4. Evidencia de similitud 99

Anexo 5. Autorización de publicación en el repositorio 100

Lista de tablas

Tabla 1	<i>Operacionalización de la variable gestión del conocimiento</i>	18
Tabla 2	<i>Operacionalización de la variable calidad del servicio educativo</i>	19
Tabla 3	<i>Distribución de la población en la sede del Gobierno Regional de Junín</i>	57
Tabla 4	<i>Resultado de la validez de juicio de expertos del instrumento gestión del conocimiento, según prueba binomial</i>	60
Tabla 5	<i>Resultado de validez de juicio de expertos del instrumento calidad del servicio, según prueba binomial</i>	61
Tabla 6	<i>Resultado de confiabilidad del instrumento gestión del conocimiento, según prueba piloto</i>	61
Tabla 7	<i>Resultado de confiabilidad del instrumento calidad del servicio, según prueba piloto</i>	62
Tabla 8	<i>Distribución de los trabajadores de la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018</i>	63
Tabla 9	<i>Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión creación del conocimiento en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018</i>	64
Tabla 10	<i>Distribución de frecuencias del nivel de transferencia y almacenamiento en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.</i>	65
Tabla 11	<i>Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión aplicación del conocimiento en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.</i>	66
Tabla 12	<i>Distribución de frecuencias bidimensional de gestión del conocimiento y calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.</i>	68
Tabla 13	<i>Distribución de frecuencias bidimensional de la dimensión creación y calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.</i>	69

Tabla 14	<i>Distribución bidimensional de la transferencia y almacenamiento y calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.</i>	70
Tabla 15	<i>Distribución de frecuencias bidimensional de la dimensión nivel de aplicación del conocimiento y calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.</i>	71
Tabla 16	<i>Correlación entre los niveles de gestión del conocimiento y calidad del servicio según los trabajadores de la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.</i>	72
Tabla 17	<i>Correlación entre los niveles de creación del conocimiento y calidad del servicio según los trabajadores de la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.</i>	73
Tabla 18	<i>Correlación entre los niveles de transferencia y almacenamiento del conocimiento y calidad del servicio según los trabajadores de la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.</i>	74
Tabla 19	<i>Correlación entre los niveles de aplicación y uso del conocimiento y calidad del servicio según los trabajadores de la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.</i>	75

Lista de figuras

<i>Figura 1</i>	Trabajadores entrevistados según nivel de conocimiento en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018	64
<i>Figura 2</i>	Trabajadores entrevistados según nivel de creación de conocimiento en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018	65
<i>Figura 3</i>	Docentes entrevistados según nivel de transferencia y almacenamiento en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018	66
<i>Figura 4</i>	Trabajadores entrevistados según nivel de aplicación de conocimiento en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.	67
<i>Figura 5</i>	Los trabajadores entrevistados según relación de los niveles de gestión del conocimiento y calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018	68
<i>Figura 6</i>	Los trabajadores entrevistados según relación de la dimensión creación del conocimiento y calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.	69
<i>Figura 7</i>	Los trabajadores entrevistados según relación de los niveles de transferencia y almacenamiento del conocimiento y calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.	70
<i>Figura 8</i>	Los trabajadores entrevistados según relación de la dimensión aplicación del conocimiento y calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.	71

Resumen

La tesis gestión del conocimiento y calidad del servicio en la sede del Gobierno Regional de Junín, busca establecer la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en la sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

El tipo de investigación es de tipo descriptivo correlacional de diseño no experimental. Con una población de 196 trabajadores del gobierno regional y teniendo como muestra representativa a 130 trabajadores del gobierno regional. Los instrumentos utilizados tienen validez y confiabilidad de acuerdo a la exigencia de la investigación.

Los resultados del análisis estadístico refieren una relación moderada ($r = 0,424$, donde $p < 0,05$) entre los niveles de gestión del conocimiento y calidad del servicio educativo en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018. Al hallarse como resultado una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido, se acepta la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

Palabras claves: gestión, conocimiento, calidad, servicio y gobierno regional.

Abstract

The thesis Management of knowledge and quality of service at the headquarters of the Regional Government of Junín, seeks to establish the relationship between knowledge management and service quality at the headquarters of the Regional Government of Junín, 2018.

The type of research is descriptive correlational type of non-experimental design. With a population of 196 workers of the regional government and having as a representative sample 130 workers of the regional government. The instruments used have validity and reliability according to the research requirement.

The results of the statistical analysis refer to a moderate relationship ($r = 0.424$, where $p < 0.05$) between the levels of knowledge management and quality of the educational service at the Headquarters of the Regional Government of Junín, 2018. As a result of Bilateral significance of 0,000, which is within the permitted value, accepts the alternative hypothesis in the following sense: There is a significant relationship between knowledge management and service quality at the Headquarters of the Regional Government of Junín, 2018.

Keywords: management, knowledge, quality, service and regional government.

Introducción

A finales del siglo XX e inicios del XXI, la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en las organizaciones privadas como del estado han ido cobrando relevancia e importancia debido a su impacto en la organización. El cual tiene, una repercusión en los sistemas educativos, la sociedad, la economía y las instituciones por lo que requiere atención y estudio.

En tal sentido, la presente tesis parte de la hipótesis de que la gestión del conocimiento se relaciona de modo significativo con la calidad del servicio en la sede del Gobierno Regional de Junín, 2018. Teniendo como apoyo los fundamentos teóricos y la demostración empírica a través de los datos estadísticos cuantitativos que sostienen la investigación realizada.

Por tal motivo el presente investigación consta de cinco capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial y considerando los lineamientos determinados por la Universidad Peruana de Ciencias e Informática y en su reglamento de grados académicos de la Escuela de Posgrado. El Capítulo I, comprende el Planteamiento del Problema, el cual incluye, la descripción de la realidad problemática, la definición del problema, los objetivos, el planteamiento de las hipótesis de investigación, las variables y la justificación. El Capítulo II, desarrolla los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos básicos. En el Capítulo III, se realiza la describe la metodología empleada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, muestra y tipo de muestreo; las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método de análisis de datos empleado. El Capítulo IV, corresponde a la presentación e interpretación de resultados en tablas y figuras. En el Capítulo V, se sostiene la discusión de resultados, las conclusiones obtenidas y se plantea las recomendaciones.

Finalmente se registra las referencias bibliográficas y los anexos presentando los instrumentos validados y empleados, la base de datos del análisis estadístico y la matriz de consistencia; los cuales fundamentan el trabajo empírico riguroso realizado en la presente tesis.

Capítulo I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La economía mundial del siglo XXI se mueve en los predios de la “Nueva Economía” con base en la gestión y la calidad. El eje de este desarrollo sin parangón es la globalización, cuyos resortes descansan en el desarrollo intensivo de la ciencia y la tecnología, que ha dado lugar a la competencia a escala global entre países, corporaciones, sistemas hemisféricos y regiones, razón por el cual, surge la necesidad de fomentar la innovación y la creatividad, como factores sustanciales que brinden una mejor calidad del servicio a los consumidores en la perspectiva de posicionarse de los mercados mundiales. En este contexto, se va consolidando la “Era del conocimiento” con base en la gestión y la calidad. La Unesco (2005), siguiendo esa línea histórica de continuidad ha pasado a denominarla con más exactitud “hacia las sociedades del conocimiento”.

En este contexto, es natural que el conocimiento se constituya en la materia prima y en el eje dinámico del desarrollo de la educación a escala global. De allí que los diversos países del orbe hayan optado por emprender reformas de sus sistemas educativos para ponerse a tono con los avances de la ciencia y la tecnología. De manera similar, las corporaciones multinacionales y locales, vienen haciendo esfuerzos para renovar sus sistemas productivos, reemplazándolos con sistemas automatizados que reemplazan la mano del hombre y lo convierten en gestores de los procesos productivos, siendo necesario la gestión del conocimiento en cada uno de los procesos. La experiencia productiva de Japón y sus altos niveles de competitividad de sus productos en el mundo en la década de los 80 del siglo pasado, condujeron a Senge (1990) a acuñar los términos “organizaciones que aprenden”, mientras Nonaka y Takeuchi (1995) aportaban con sus investigaciones sobre las corporaciones, la importancia de la gestión del conocimiento, estableciendo un complejo modelo que denominaron SECI (Socialización, Externalización, Combinación e Internalización), y cuyo producto: el conocimiento, implicaba tres procesos: creación, transferencia y almacenamiento, y aplicación. De esta forma, sentaron las bases para profundizar en el campo del conocimiento y su influencia en las diversas esferas productivas, económicas, sociales y culturales. Fue así que estos aportes significativos, revolucionaron el modo de producir afirmándose al mismo tiempo el enfoque de calidad total y, por ende, la calidad del servicio, cuyo aporte corrió por cuenta de las investigaciones de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) y Parasuraman y Zeithaml (2004), cuyos estudios permitieron establecer a partir de la confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía y tangibilidad, la percepción de la calidad del servicio, que sirvieron de base para tener una mejor comprensión entre el servicio percibido y el servicio esperado en los consumidores o clientes.

Sin embargo, la competencia a escala global librada por las corporaciones transnacionales, abrió un feroz frente atravesado por la innovación. Ello permitió poner más énfasis en los conocimientos, vale decir en el talento humano, trastocando la estructura de las organizaciones y poner en el orden del día la gestión del conocimiento, como aspecto clave en la creación de nuevo valor agregado. Esto llevó a una revalorización de la educación, sobre todo educación superior, a la par que la educación adquiriría un sentido estratégico en la nueva economía.

En el Perú, el Estado a través de los Ministerios ha venido poniendo énfasis en la gestión del conocimiento y la calidad, por ello que se ha empeñado en afirmar el enfoque de la calidad total en el talento humano, la gestión de sus instituciones y brindar una mejor calidad del servicio a la sociedad. Sin embargo, en el plano de los gobiernos regionales se han presentado una serie de obstáculos. A pesar de promoverse el enfoque de gestión y calidad centrado en la atención al ciudadano pareciera que tiene un lento avance. Se observa en las instituciones una implementación lenta en la implementación de la gestión por procesos y resultados. Volviendo necesario observar la realidad de las instituciones a la luz de la gestión del conocimiento a fin de implementar una gestión estrategia de cambio y que responda con pertinencia a la realidad.

En tal sentido, en las últimas décadas en la Región Junín se ha venido implementado desde diversas instancias los siguientes tipos de gestión: gestión por procesos, gestión por resultados, gestión estratégica y gestión por desempeño. Se observa un avance lento y de poco impacto en la sociedad civil. Asimismo, se viene implementando mecanismos para mejorar la calidad de servicios desde la sede del Gobierno Regional frente a las necesidades del ciudadano de la Región. Hecho también que por diversos factores encuentra limitaciones en la realidad. Por ello, ante la evidencia de que necesitamos conocer en la misma realidad las limitantes o condicionantes de implementación que se encuentra en la gestión y la

calidad. A través de la presente investigación se ha buscado recoger evidencias de cómo se relaciona la gestión del conocimiento y la calidad del Servicio en la sede del Gobierno Regional de Junín.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre la creación del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018?
2. ¿Qué relación existe entre transferencia del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018?
3. ¿Qué relación existe entre la aplicación y uso del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018

1.3.2. Objetivos específicos

1. Establecer la relación entre la creación del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.
2. Establecer la relación entre la transferencia del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018
3. Establecer la relación entre la aplicación y uso del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018

1.4. Hipótesis de la investigación

1.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

1.4.2. Hipótesis específicos

1. Existe una relación significativa entre la creación del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.
2. Existe una relación significativa entre la transferencia del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018
3. Existe una relación significativa entre la aplicación y uso del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

1.5. Variables y dimensiones

1. Variable independiente (x): Gestión del conocimiento
2. Variable dependiente (y): Calidad del servicio

Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión del conocimiento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión del conocimiento	Creación del conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Adquisición de información - Diseminación de la información - Interpretación compartida 	1-13	Politémica Nunca: (1) Casi nunca: (2) A veces: (3) Casi siempre: (4) Siempre: (5)
	Transferencia y almacenamiento del conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Almacenar conocimiento - Transferir conocimiento 	14-24	
	Aplicación y uso del conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajar en equipo - Empowerment - Promover el dialogo - Establecer sistemas para capturar y compartir el aprendizaje - Relación entre distintos departamentos o áreas funcionales - Compromiso con el aprendizaje 	25-40	

Fuente: Tomado de García (2015)

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad del servicio

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
Calidad del servicio	Elementos tangibles	Instalaciones físicas, equipos	1-6		
		Apariencia del personal			
		Sistemas de comunicación			
		Solución de problemas			
	Confiabilidad	Cumplimiento			Politémica
		Atención en el tiempo prometido	7-12		Ordinal
	Capacidad de respuesta	Ausencias de fallas en el proceso de atención			1. Nunca
		Disposición para atender al usuario	13-18		2. Casi nunca
		Rapidez en la atención			3. A veces
	Seguridad	El personal cubre las expectativas			4. Casi siempre
Transferencia de confianza		19-24		5. Siempre	
Empatía	Competencia				
	Atención personalizada				
	Horarios de atención adecuados	25-30			
	Preocupación por orientar a los usuarios				
		Comprensión y paciencia por las necesidades de los usuarios			

Fuente: Marco teórico

1.6. Justificación de la investigación

Justificación teórica

De manera implícita o explícita, la justificación teórica para la elaboración de esta investigación es proporcionar a los diversos actores vinculados con la gestión de una institución del estado o privado datos que puedan ser utilizados para mejorar algunos de los persistentes problemas, tales como la falta de calidad y la gestión.

La presente investigación es importante porque busca determinar la relación de la gestión del conocimiento con la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín.

En tal sentido, un tratamiento de la gestión del conocimiento y la calidad del servicio plantea la necesidad de que los actores involucrados entiendan las investigación a un nivel del dominio bibliográfico internacional o nacional, el rigor en la aplicación de la metodología y procesamiento de la información, la relevancia de los hallazgos y la consistencia del conjunto de estudios, para optimizar su trabajo no como experiencias aisladas sino más bien como hechos acumulativos de información.

Justificación metodológica

Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos empleados en la presente investigación con la gestión del conocimiento y calidad del servicio será un precedente gracias a su validez y confiabilidad para futuras investigaciones relacionadas con ambas variables de investigación. Gracias al rigor metodológico pertinente, a la validez de su constructo instrumental y a la relación de los resultados sostenidos dentro de su marco metodológico.

En tal sentido, el marco metodológico empleado en la investigación sobre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio servirá a los estudiantes de pregrado como de posgrado.

Justificación práctica

Los instrumentos diseñados de acuerdo a las dimensiones e indicadores de la investigación planteada; y aplicados en el presente estudio, no sólo servirán para recolectar los datos pertinentes de acuerdo a la muestra delimitada para el estudio a emprender, sino que nos permitirá encontrar respuestas porcentuales, de modo cuantitativo, con relación a las variables en estudio.

En un segundo aspecto, el resultado de los datos generados, a partir de la aplicación de los instrumentos en la muestra seleccionada, podrá ser incorporada en nuevos estudios emprendidos en las Escuelas de Postgrado y Pregrado; contrastando su viabilidad y factibilidad en el tiempo.

A partir del conocimiento generado en la presente investigación se verán beneficiados los diversos profesionales que interactúan con la Sede del Gobierno Regional, entre ellos ciudadanos, empresarios, docentes, investigadores, estudiantes de pregrado y postgrado.

Por último el presente trabajo busca aportar cuán importante es la gestión del conocimiento, y la calidad del servicio, contribuyendo en los retos del cambio organizacional, laboral, y de la cultura educativa, con el fin de implementar los planes y programas más eficientes y pertinentes para la mejora continua de la gestión en el Gobierno Regional de Junín.

Capítulo II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacionales

Liscano (2015). *Relaciones entre la gestión del conocimiento y el desempeño docente de la comunidad educativa fe y alegría, tesis de maestros*, Universidad Católica de Chile. Tuvo como propósito encontrar la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño docente de la comunidad educativa fe y alegría. La muestra de estudio es 294 cuya población es de 660 dado las características del estudio es probabilístico la técnica es estratificada, cuyo instrumento de estudio para la variable gestión del conocimiento consta de 30 ítems y tres dimensiones se empleó las escalas de siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca; en el caso de la variable desempeño docente consta de tres dimensiones y 27 a ítems, los

instrumentos fueron validados por expertos, y la fiabilidad dio como resultado por encima del 0.800 altamente fiables.

Concluye que se acepta la relación entre la gestión del conocimiento y desempeño docente de la comunidad educativa fe y alegría, con un p- valor de 0.000, asimismo se encuentran estrechamente relacionadas dichas variables de estudio.

Fernández (2014), *Gestión del conocimiento y de formación pedagógica de los profesores de educación, tesis de maestros, Caracas Venezuela*, Universidad de Carabobo, tuvo como propósito indagar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y la formación pedagógica de los docentes. La investigación toma un enfoque cuantitativo y una postura positivista desde ese punto de vista de la investigación es hipotética dado el caso que se plantean hipótesis, el estudio es básico, es no experimental, correlacionar, dado que se tiene dos variables que lo que se trata es de correlacionar dichas variables la gestión del conocimiento y la formación pedagógica de los maestros, la población de dicha investigación es de 330 docentes de la muestra es de 178 para dicha muestra se consideró una fórmula estadística, la técnica de muestreo es aleatorio simple.

Concluye que dichas variables de investigación están relacionadas con p- valor de 0.841 esto indica que la gestión del conocimiento y la formación pedagógica de maestros alcanzan una correlación alta, asimismo se acepta la hipótesis con 0.000 altamente significativa.

Salas y Lucin (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa "Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña"*. El objetivo de la investigación fue: Evaluar la calidad de la gestión de una Unidad Educativa y su repercusión o incidencia en los servicios educativos entregados. En la parte metodológica empleó el enfoque cuantitativo, mientras el tipo de investigación fue básica y el diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. La población

estuvo constituida por los estudiantes (407), los docentes (22), los directivos (2) y personal administrativo y de servicio (4). En cuanto a la técnica utilizo la encuesta, observación, entrevistas, y, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario.

Los resultados hallados informan del fortalecimiento de la institución educativa, considerada como el espacio donde realmente se aprende, donde es posible desarrollar competencias, habilidades, destrezas, actitudes y valores que caracterizan a la educación integral de los estudiantes sin desmerecer la importancia de la gestión realizada por sus directivos.

Sánchez (2015). *Gestión del conocimiento y desempeño docente en la Universidad de Guadalajara, tesis de maestría, Yucatán -México*, Universidad Autónoma. El objetivo general fue determinar los niveles y la correlación entre la gestión del conocimiento y desempeño docente en la Universidad de Guadalajara. Dicho estudio se encuentra enmarcado en el positivismo, la población es de 531 docentes y la muestra es de 224 la técnica de muestreo es estratificada, el diseño es no experimental por qué dichas variables se estudian al cómo se encuentra, no existe manipulación de variables, el tipo de estudio es sustantiva, asimismo es hipotética deductiva ya que dicha investigación se plantea hipótesis que posteriormente se contrastan estadísticamente según la normalidad de la investigación.

Concluye que la gestión del conocimiento contribuye y potencia el desempeño del maestro en el proceso de enseñanza aprendizaje asimismo la correlación de la investigación es de 0.829 correlación alta indica que la gestión del conocimiento y desempeño de los maestros están fuertemente relacionadas, se acepta la hipótesis del investigador con un p - valor de 0. 000.

Nacionales

Obispo (2018), presento la tesis *Gestión del conocimiento y el desempeño docente en la institución educativa “San Pedro de Chorrillos” del Distrito de Chorrillos en el año 2017*, cuyo objetivo consistió en determinar la relación que existe entre la Gestión del conocimiento y el desempeño docente. En la parte metodológica empleó el enfoque cuantitativo, mientras el tipo de investigación fue básica y el diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. Consideró una población de 65 docentes de tres niveles (Inicial, Primaria y Secundaria) de ocho instituciones educativas, y el tipo de muestreo fue no probabilístico ya que considero 65 docentes. En cuanto a la técnica e instrumento de recolección de datos: La técnica empleada fue la encuesta, y, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, y aplicó una estadística descriptiva e inferencial (la prueba correlacional Rho de Spearman);

Concluyendo que la gestión del conocimiento se relaciona directa ($Rho=0,730$) y significativamente ($p=0.000$) con el desempeño docente en la institución educativa mencionada. Siendo alta la relación entre ambas variables. Así mismo encontró que la creación del conocimiento se relaciona directa ($Rho=0,776$) y significativamente ($p=0.000$) con el desempeño docente; del mismo modo, la transferencia del conocimiento se relaciona directa ($Rho=0,742$) y significativamente ($p=0.000$) con el desempeño docente. Se probó que existe una relación altamente significativa; y, finalmente, la aplicación del conocimiento se relaciona directa ($Rho=0,707$) y significativamente ($p=0.000$) con el desempeño docente.

Guisado (2017), sustento el trabajo de investigación: *Gestión del conocimiento y capital intelectual en los docentes de la red 05 – UGEL 03 Lima, 2016*, con el objetivo de determinar la relación existente entre la gestión del conocimiento y el capital intelectual. En la parte metodológica utilizó el enfoque cuantitativo, mientras el tipo de estudio fue básico y el diseño de investigación fue no experimental, de corte transversal y correlacional. Para

ello consideró una población de 137 docentes de cinco colegios y el tipo de muestreo fue probabilístico, seleccionando una muestra de 102, mediante el muestreo aleatorio estratificado. En cuanto a la técnica utilizó la encuesta, y, el instrumento de recolección de datos utilizado fue el cuestionario. En cuanto a los métodos de análisis de datos utilizó estadística descriptiva e inferencial (la prueba correlacional Rho de Spearman).

La conclusión relevante de este estudio fue que la gestión del conocimiento tiene relación con el capital intelectual en los docentes ($r = 0,623^{**}$ y $p = 0,000$); otra conclusión destacada, el conocimiento tácito tiene relación con el capital intelectual ($r = 0,646^{**}$ y $p = 0,000$); y, también se halló que el conocimiento explícito tiene relación con el capital intelectual ($r = 0,454^{**}$ y $p = 0,000$).

Lavado (2017), presento la tesis *Gestión del conocimiento y desempeño docente en la Red – 19 Los Olivos – 2017*. El objetivo formulado consistió en determinar la relación que existe entre la Gestión del conocimiento y el desempeño docente. En la parte metodológica empleó el enfoque cuantitativo, mientras el tipo de investigación fue básica y el diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. Consideró una población de 231 docentes de tres niveles (Inicial, Primaria y Secundaria) de ocho instituciones educativas, y el tipo de muestreo fue no probabilístico ya que considero 165 docentes mediante el muestreo aleatorio simple estratificado. La técnica de recolección de datos que utilizó fue la encuesta, y, como instrumento el cuestionario.

En los resultados aplicó una estadística descriptiva e inferencial (la prueba correlacional Rho de Spearman); concluyendo que la gestión del conocimiento se relaciona directa ($Rho=0,856$) y significativamente ($p=0.000$) con el desempeño docente.

Terán, Apolín, Cavagneri (2018), presento la tesis *Gestión y calidad del servicio educativo de la I.E. “Fe y Alegría N° 01”, UGEL 02 San Martín de Porres, Lima 2013*. El objetivo consistió en determinar de qué manera la Gestión del conocimiento se relaciona con

la calidad del servicio educativo. En la parte metodológica empleó el enfoque cuantitativo, mientras el tipo de investigación fue básica y el diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. Consideró una población de 47 docentes, y el tipo de muestreo fue no probabilístico y consideraron la misma cantidad de docentes. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta, y, como instrumento el cuestionario.

En los resultados aplicó una estadística descriptiva e inferencial (la prueba correlacional Rho de Spearman); concluyendo que la gestión del conocimiento se relaciona directa ($Rho=0,856$) y significativamente ($p=0.000$) con el desempeño docente. La veracidad de la primera hipótesis aceptándose la hipótesis nula. Es decir, no existe relación directa y significativa entre la dirección institucional y la calidad del servicio educativo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión del conocimiento

Definición de gestión del conocimiento

Según Tiemessen et al. (1997), la gestión del conocimiento constituye la integración de las formas organizativas, sistemas y procesos que han sido concebidos para operar de forma conjunta, utilizando en ello el conocimiento y las habilidades del personal en beneficio de la empresa (citado por Cárcel y Rodríguez, 2014, p. 721).

En otras palabras, la esencia de la gestión del conocimiento consiste en articular al interior de la estructura organizativa de la empresa, los sistemas, métodos y procedimientos que demandan de conocimientos, habilidades y destrezas del personal, con el objetivo de dar un valor agregado a la razón de ser de la empresa y lograr en dicho proceso ventaja competitiva.

Por su parte, Nonaka y Takeuchi (1999) señalaron que la gestión del conocimiento se basa en la capacidad de la empresa para crear nuevos conocimientos, almacenarlos y luego

diseminarlos entre los colaboradores de la organización para luego aplicarlos, esto es, convertirlos en bienes y servicios que produzcan beneficios a la empresa (citado por López y Gutiérrez, 2015, p. 87).

Para los investigadores japoneses la gestión del conocimiento reside en que el gerente debe saber articular desde una perspectiva sistémica los elementos del conocimiento que se dan dentro de la empresa, esto es creación, almacenamiento y disseminación y aplicación concreta, permitiendo mediante este sistema crear cadena de valor y adquirir nuevas ventajas competitivas, siendo un aspecto importante en ello la innovación.

De otra parte, Davenport y Prusak (2000) definieron la gestión del conocimiento como un activo de la organización, producto de la interacción recíproca de las personas que se desenvuelven dentro de aquella, con el propósito de adoptar decisiones y acceder luego a nuevos conocimientos (citado por López y Gutiérrez, 2015, p. 88).

De acuerdo con la posición de los autores citados, se colige que el conocimiento especializado, vinculado directamente con la razón de ser de una empresa, es lo que produce nuevo valor agregado, esto permite evaluar de manera pertinente, cada uno de los procesos y adoptar decisiones que van a permitir generar nuevos conocimientos y dar lugar de nuevo a un ciclo repetitivo donde lo sustancial es la creación de nuevos conocimientos, ampliando de esta forma el umbral de oportunidades y posibilidades para nuevos productos o servicios.

Mientras que Mathi (2004), sostiene que la gestión del conocimiento es la integración de procesos de selección, organización, disseminación y transferencia de información asimilada en dicho proceso con el propósito de lograr ventaja comercial (citado por López y Gutiérrez, 2015, p. 88).

Esta definición coincide con lo establecido por Nonaka y Takeuchi (1999) quienes se enfocan en la creación, disseminación y aplicación del conocimiento, para lograr una mejor

ventaja competitiva, teniendo como base el conocimiento tácito articulado con el conocimiento explícito.

Sin embargo, una definición mucho más exhaustiva la define Dalkir (2005) cuando señala lo siguiente:

La gestión del conocimiento es la coordinación deliberada y sistemática de las personas, la tecnología, los procesos y la estructura organizativa de una organización para agregar valor mediante la reutilización y la innovación. Esta coordinación se logra mediante la creación, el intercambio y la aplicación de conocimientos, así como a través de la alimentación de las valiosas lecciones aprendidas y las mejores prácticas en la memoria corporativa para fomentar el aprendizaje organizativo continuo. (p. 3).

En la cita se argumenta que el conocimiento es diferente del dato y la información. Aunque están vinculados. Sin embargo, se destaca que el conocimiento es inherente a la persona, es decir, está relacionado con la experiencia de trabajo, que constituye la fuente de conocimiento en la medida que se profundiza en la práctica social, merced al aprendizaje. Asimismo, establece una diferenciación entre lo que es el conocimiento tácito (inherente al sujeto) y el conocimiento explícito (formal y puede ser transmitido mediante un medio) vinculado directamente con la organización empresarial.

La definición señala que es importante que se establezca una coordinación necesaria y permanente de los colaboradores, el uso efectivo de las herramientas tecnológicas, y una articulación efectiva de los procesos estratégicos, operativos y de soporte. En otras palabras, se trata de involucrar a toda la estructura organizativa con el propósito de generar nuevo valor agregado, empleando para ello diversos mecanismos innovadores que implican aplicar de manera creativa los conocimientos, sistematizando en dicho proceso la experiencia personal y corporativa y permitiendo el aprendizaje continuo. De esta forma se establece un

círculo virtuoso que se inicia por la creatividad, continua luego con la adquisición y transmisión y termina luego con la aplicación y uso del conocimiento.

En cambio, para Santana, Cabello, Cubas y Medina (2011) la gestión del conocimiento es un componente clave de la estructura administrativa.

Involucra la movilización armónica de personas, recursos, funciones, roles, tareas, actividades y procesos dinamizados todos por el flujo de conocimiento, que representa la savia de la organización, en virtud de la interacción que desarrolla la experiencia profesional de los colaboradores de la empresa, con el objetivo de incrementar su patrimonio intelectual y ponerlo al servicio de aquella (p. 32).

De lo señalado por diversos autores, se puede inferir que gestión del conocimiento se da en una organización y está supeditada a la razón de ser de aquella, articulando para tal fin, los procesos de creación, diseminación y aplicación del conocimiento, con el propósito de crear nuevos bienes y servicios de modo que le permitan posicionarse en el mercado y obtener de este modo ventajas competitivas en base a la innovación y la mejora continua de aquellos.

Si bien es cierto la gestión del conocimiento es concebida como un proceso sistemático, sin embargo, se debe recalcar que la base de esa interacción es el conocimiento tácito y el conocimiento explícito. El primero, ligado directamente con la innovación, es decir orientada a una aplicación concreta y que es expresada en un producto y es promovida por el colaborador en todo momento, y, el conocimiento explícito que es aquel que queda codificado y compartido en algunas especificaciones para elaborar un producto (receta) o un determinado software, y resulta transmisible; por lo tanto, se puede transferir, siendo importante para ello el aprendizaje (learning). Siendo así, el sujeto es el elemento activo que interactúa y se interrelaciona en la organización y está asociado con el capital humano, vale decir con sus competencias, habilidades y destrezas; mientras que la organización, representa

el capital estructural, esto es, aquella información que ha sido codificada y organizada en las denominadas bases de datos; adicionalmente, se incluyen los sistemas, procesos, modelos, métodos, estrategias y herramientas que le permiten viabilizar el proceso productivo o de servicios a la organización empresarial para beneficio de sus clientes.

Dimensiones de la gestión del conocimiento

Existen tres dimensiones en torno a gestión del conocimiento: La primera, es la creación de conocimiento. La segunda, es la transferencia y almacenamiento de conocimiento y, tercero, la aplicación y uso del conocimiento. Estos conceptos difieren en su contenido para algunos autores; mientras, para otro grupo, consideran estos términos como interrelacionados.

En lo que respecta a la creación del conocimiento, asociado con el aprendizaje organizativo, existen conceptos coincidentes, para un grupo de autores; pero, para otros resultan divergentes. Sin embargo, Tarí y García (2009) estiman que consiste en recolectar datos, transformarlos luego en información, para que se convierta en conocimiento y beneficien a la organización.

De la misma manera, el segundo concepto está referido a la transferencia y almacenamiento de conocimiento, el mismo que está referido al conocimiento organizativo. De las múltiples definiciones, cabe destacar en lo que concierne a la transferencia y almacenamiento de conocimiento en la organización. Es decir, se refiere a la forma como es transmitida y asimilada la información para producir nuevo valor.

Por último, el tercer concepto está referido a la aplicación y uso del conocimiento, concepto asociado a la organización de aprendizaje. La misma que está concebida como la aplicación y el uso del conocimiento orientado a la mejora continua de los procesos de la organización. En otras palabras, consiste en explotar, explorar, adaptarse y lograr la gestión del cambio para el desarrollo de nuevos aprendizajes.

En resumen, los tres conceptos abordados permiten establecer las dimensiones de la gestión del conocimiento, lo que faculta establecer una definición de gestión del conocimiento, entendida como la creación, almacenamiento, transferencia, aplicación y uso del conocimiento orientado a generar nuevo valor en una organización (Tarí y García, 2009, pp. 140 – 141).

Creación de conocimiento

En lo que respecta a esta dimensión, estudiada por Tarí y García (2009), es abordada desde una doble perspectiva: la Primera, partiendo de una postura teórica; mientras la segunda, se enfoca desde una posición empírica. Para tal efecto, recurren a los estudios teóricos de Slater y Narver (1995), Chiva y Camisón (2003), Chao et al. (2005) y Tippins (2007), quienes consideran como indicadores objetivos de esta dimensión: la adquisición de información, diseminación de la información y la interpretación compartida; por su parte Chivas y Camisón (2003), se centran en hacer una descripción del papel que juega fundamentalmente la estructura organizativa y directiva, al cual asignan papeles activos, dado que son los interesados en poner en marcha aspectos estratégicos, tácticos y operativos que estimulen la creación de conocimiento, papel que pasa por asumir necesariamente el liderazgo, innovar, comunicar y desarrollar formación continua, en otras palabras, una absoluta predisposición del personal con el propósito de invitarlos a formar parte del aprendizaje organizativo.

Por su parte Chao et al. (2007), considera el aprendizaje de explotación, aprendizaje de exploración, conocimiento tácito y conocimiento explícito, como los elementos que permiten el aprendizaje organizacional, a partir de una reserva existente en la que se desenvuelve la organización; mientras Tippins y Sohi (2003) se inclinan por la adquisición de información, diseminación de la información, interpretación compartida, memoria

declarativa y memoria procesual es decir, prestan mayor atención tanto al factor humano como tecnológico para disponer de información relevante y pertinente.

En resumen, los autores citados coinciden en señalar tres características básicas del aprendizaje organizativo: adquisición, diseminación e interpretación. Siendo esta última, nada menos que una aplicación y uso del conocimiento que se genera para la organización (pp. 143 – 144).

Desde una perspectiva empírica, cabe destacar el aporte de Pérez et al. (2004), cuyas ideas se centran en la adquisición tanto interna como externa del conocimiento, seguido por una distribución y una adecuada interpretación de aquel, favoreciendo de esta forma la memoria organizativa, en otras palabras, se refiere a la interacción que desarrolla la organización con su medio exterior, adquiriendo de aquello nuevos datos e información vital para sus intereses, mientras que en el plano interno, apela a la experiencia y know how de sus colaboradores, permitiendo incrementar su acervo y enfocarse en una mejora continua.

En cambio, Martínez y Ruíz (2003b) se inclina por destacar la capacidad de aprendizaje, la estructura organizativa y la cultura organizacional, es decir que la adquisición y almacenamiento de nuevos conocimientos, solo es factible si existe una organización, articulando dichos conocimientos en base a una razón de ser.

De esta forma, es la organización la que arma el rompecabezas del conocimiento que se encuentra diseminado entre sus colaboradores, compactando de esta forma experiencias, prácticas y conocimientos relativos, en un todo denominado cultura organizacional (Tarí y García, 2009, pp. 143 – 144).

De lo expresado por los investigadores teóricos y empíricos, se colige que los indicadores objetivos que describen la dimensión creación (aprendizaje organizativo) se basa en: adquisición de información, entendida como el elemento de base en el que se realiza la recolección de datos, es decir, representa el “input” a través del cual se asimila los datos en

beneficio de la organización, para luego ser procesada y refinada la data y convertirse luego en información pertinente que sirva a los intereses de la organización.

El otro indicador, se refiere a la diseminación de información, para tal efecto se dispone del personal apropiado y de los medios y recursos que se encargan de facilitar la transmisión de la información a través del flujo de comunicación organizacional para mantener informado tanto a los clientes internos como externos. Se puede decir que este indicador, está asociado propiamente a la fase de proceso, en donde la información se torna en un elemento transversal a los distintos niveles jerárquicos, convirtiéndose en materia prima para dinamizar otros procesos subyacentes.

Finalmente, el último indicador está referido a la interpretación compartida que consiste en tener una lectura de la información que ha sido socializada para beneficio de la organización, de modo que dicho intercambio sirva luego para la toma de decisiones, reduciendo de esta forma la incertidumbre. Se puede decir que este indicador está asociado al “output”, esto es a la salida, convirtiéndose en un nuevo conocimiento que sirve a la organización, dándole un mayor valor agregado, en la medida que articula y dinamiza la cadena de valor de la gestión del conocimiento.

En resumen, el aprendizaje organizacional es permanente creación de nuevos conocimientos, porque sirven a la razón de ser de la organización, vale decir su misión, permitiéndole adquirir permanentemente nuevos cúmulos de datos que convierte en información y luego en conocimiento, un proceso continuo, ininterrumpido que reduce el grado de incertidumbre de la organización para tomar decisiones pertinentes.

Transferencia y almacenamiento

Siguiendo con la línea de pensamiento establecida por Tarí y García (2009), en lo que concierne a esta dimensión, cabe destacar desde el enfoque teórico los aportes de

Guadamillas (2001) que aborda los conceptos de crear, almacenar, distribuir, aplicar conocimiento.

Mientras que Linderman et al. (2004) se inclinan por la socialización, exteriorización, combinación e interiorización del conocimiento. Para estos dos autores el eje de dicha transferencia y almacenamiento residen fundamentalmente en almacenar conocimiento, pero al mismo tiempo promover la transferencia del conocimiento en toda la organización. Es decir, socializarlo una vez identificado y procesado el conocimiento inherente a la organización para su posterior implementación o aplicación.

Mientras que el enfoque empírico se basa en lo que respecta al indicador almacenar conocimiento, en los aportes de Crossan y Hulland (2002) cuya propuesta está caracterizada por stocks de aprendizaje que se dan a nivel individual, o en niveles de grupos u organizativo; también se suceden los flujos de aprendizaje feed-forward, retroalimentación.

En cambio, Prieto y Revilla (2004) se concentra únicamente en los stocks de conocimiento. Es decir, el primer autor se concentra en el proceso acumulativo de aprendizaje, proveniente de la experiencia cotidiana, para fomentar una retroalimentación en base a lo aprendido, mientras que el segundo autor se centra en los cúmulos de conocimiento que la organización puede alcanzar en mérito a la interacción del conocimiento tácito y el conocimiento explícito, que lo formaliza la organización para su propio beneficio y también aprendizaje.

De manera que ambas propuestas no se contraponen, por el contrario, se complementan entre sí, una sirve a la otra de manera recíproca, permitiéndole a la organización alcanzar nuevas cuotas de conocimiento y consecuentemente nuevos aprendizajes que enriquecen su cultura organizacional.

En lo que respecta al indicador transferencia de conocimiento en la organización, los aportes vienen de diversos autores, sin embargo, cabe destacar la propuesta de Molina et al.

(2007) cuyo trabajo aborda conocimiento interno, conocimiento de los clientes y conocimiento de los proveedores, todos ellos elementos sine qua non para impulsar la transferencia de conocimiento en la organización.

Pues, sin estos flujos sería imposible un desempeño adecuado de toda la organización (Tarí y García, 2009, pp. 143 – 145). En efecto, esta propuesta constituye una cadena de valor que involucra la cultura organizacional, el stock de conocimiento de los clientes y de los proveedores que posee la organización, permitiéndole operar y enfocarse en las necesidades de sus clientes internos y externos y poderlas luego satisfacerlas, permitiendo con estas prácticas alimentar a la propia organización con nuevas cotas de conocimiento que le permita lograr mejores ventajas competitivas, además de facultarle la adquisición de nuevos aprendizajes que se ven reflejados en buenas prácticas, posibilitando de esta forma una mejora continua de sus procesos y mejores desempeños.

De esta forma la razón de ser de la organización ve incrementado su patrimonio en conocimientos, prácticas y optimización de procesos que, al ser transferida al conjunto de la organización, enriquece su cultura organizacional y tiene mejores oportunidades de competir y obtener mejores ventajas competitivas.

En resumen, la dimensión transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo) tiene como indicadores objetivos: el almacenar conocimiento y realizar transferencia de conocimiento en la organización. Estos dos indicadores tienen una vida activa en la estructura de toda la organización, porque sobre la base del conocimiento que se genera en aquella, es que se produce el nexo entre el aprendizaje organizativo y la organización del aprendizaje, estos dos procesos tienen la particularidad de condicionarse entre sí, actuando de modo recíproco en el proceso de la producción de existencias, permitiendo de esta forma un flujo continuo de nuevas experiencias que al ser sistematizadas

contribuyen a una mejora de la calidad de los productos o servicios que se brinde a los clientes.

De allí que el interés de la organización sea también disponer de los medios y recursos necesarios para ampliar la cobertura de transferencia y, sobre todo, de almacenamiento para garantizar el funcionamiento del proceso productivo. Por ello que en el mundo empresarial adquiere cada vez más relevancia la minería de datos y el big data analytics, porque a través de los diversos segmentos de datos e información, se va enriqueciendo el conocimiento de la organización y adoptando decisiones audaces, además de abrir el camino para la innovación y la creación de nuevos espacios que le permitan lanzar nuevos productos y/o servicios. Permitiéndole de esta manera a la organización, abrir nuevos mercados o, en su defecto, renovar otros, con un nuevo posicionamiento que represente crear nuevo valor agregado y lograr al mismo tiempo mejores ventajas competitivas.

Aplicación y uso del conocimiento

Esta dimensión se caracteriza por tener una gama de indicadores que están asociados con el trabajo en equipo, el empowerment (empoderamiento) de las personas y equipos de trabajo, promover el diálogo permanente entre las personas, grupos, equipos y divisiones, establecer sistemas para capturar y compartir el aprendizaje de manera recíproca, relación entre distintos departamentos o áreas funcionales y compromiso con el aprendizaje. Indicadores que están orientados a estimular la iniciativa de las personas dentro de la organización. Por ello, al ponerse énfasis en sus indicadores permite afianzar más las cotas de aprendizaje de los protagonistas, pero al mismo tiempo fortalecer la estructura organizativa, así como la de sus procesos, porque cada ciclo de aprendizaje tiende a enriquecer el círculo virtuoso de la mejora continua y de esta forma satisfacer los gustos y expectativas de sus clientes.

En lo que respecta al enfoque teórico, cabe resaltar que los aportes considerados son de Garvin (1993), en donde los puntos relevantes que aborda pasan por solucionar problemas de forma sistemática, experimentación, aprendizaje de la experiencia pasada, aprendizaje de otros, transferencia de conocimientos.

En cambio, Slater y Narver (1995), se inclinan por una mentalidad emprendedora, orientación al mercado, estructura orgánica, liderazgo facilitador, planificación estratégica descentralizado. Por último, Terziovski et al. (2000) son de la opinión de fomentar el rol más activo de los modelos mentales, dominio personal, aprendizaje en equipo, idea de sistemas, visión compartida. En líneas generales, se privilegia el aspecto estratégico de la organización, pero teniendo en cuenta el acervo acumulado por aquella y que se encuentra expresado en la experiencia de su capital humano, el mismo que se expresa en la iniciativa, la innovación y el liderazgo que pueda expresar en determinadas circunstancias que lo amerite. Este conjunto de características tiene su punto de apoyo en el ejercicio de la visión compartida, ya que sin ella las perspectivas de la organización evidenciarían a todas luces, una suma de voluntades informales sin mayor compromiso con la razón de ser de la organización y mucho menos habría una proyección estratégica.

En cambio, desde el enfoque empírico, se destaca el aporte de Senge (1992) basado en un pensamiento sistémico, dominio personal, modelos mentales, construir una visión compartida y aprendizaje en equipo. El mérito de este autor reside en que sistematiza las prácticas de importantes empresas transnacionales y encuentra que un factor importante es el aprendizaje organizacional, cuya chispa es la innovación, y que solo una organización capaz de aprender con rapidez es la condición necesaria e indispensable para lograr ventaja competitiva. De modo que su paradigma se enfoca en adoptar un pensamiento sistémico, estableciendo como condición sine qua non la apertura de modelos mentales que sirvan a la construcción de una visión compartida, vale decir, objetivos comunes, de tal manera que

fomente el aprendizaje en equipo y en ese proceso se afiance el dominio personal de los líderes que emergen para impulsar el aprendizaje organizacional y adquirir nuevos conocimientos a partir de conjunción del conocimiento tácito y explícito.

De modo que el mérito de la propuesta de Tarí y García (2009, p. 145) reside en que conjugaron los diversos aportes teóricos y empíricos e identificaron un repertorio de indicadores que tienen como vértice: el trabajo en equipo, luego destaca el empowerment (empoderamiento), promoción del dialogo, establecer sistemas para capturar el aprendizaje, relación entre distintos departamentos o áreas funcionales y el compromiso con el aprendizaje.

En otras palabras, establecieron las columnas que permiten una aplicación y uso intensivo del conocimiento, cada vez en cotas superiores, en virtud del aprendizaje organizacional. Por ello que se pone un mayor énfasis en el desarrollo de modelos de aprendizaje, como el formulado por Peter Senge (1992) sustentado en el sujeto o individuo que se pone al servicio de la organización.

Por tanto, la propuesta formulada por Tarí y García (2009) consiste en generar conocimiento en la organización, siendo importante contar con elementos de almacenamiento y dispositivos de transferencia para garantizar los flujos de información en la organización. De modo que faciliten la aplicación y generación de nuevo valor a la organización. En esto reside la gestión del conocimiento, esto es generar cadena de valor a partir de establecer la relación recíproca entre creación (aprendizaje organizativo), transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo) y aplicación y uso (organización del aprendizaje).

Modelos gestión del conocimiento

En los trabajos de MacAdam y MacCreedy (1999), Rodríguez (2006) y Kakabadse et al. (2002) sistematizados por Barragán (2009, pp. 70 - 71), se recurre a la clasificación de los diversos aportes en materia de gestión del conocimiento, los mismos que están estructurado en modelos. La visión de cada uno de los investigadores representa un avance claro de cómo influye el conocimiento en la organización de la empresa, pero al mismo tiempo observando otros factores conexos que viabilizan la generación de nuevos conocimientos.

Aporte de MacAdam y MacCreedy (1999)

La tarea de estos investigadores consistió en revisar, describir y agrupar los modelos centrados en la gestión del conocimiento, para ello establecieron tres clases de modelos. El primero, denominado modelos categóricos del conocimiento en el que se exponen fundamentalmente desde una perspectiva conceptual y teórica. El segundo, lo llamaron modelos de capital intelectual, en que se distingue tres tipos de personas que están ligados a las funciones propias que realizan, esto es, los clientes, los colaboradores y aquellos vinculados con los procesos y desarrollo, que a su vez dan lugar a dos categorías: el capital humano y el capital estructural u organizacional. El tercero, corresponde a los modelos socialmente construidos, que propiamente están vinculados con los procesos sociales y el aprendizaje organizacional, es decir va más allá del propio entorno interno de la organización (Barragán, 2009, p. 70).

En este apartado el autor hace una descripción de los modelos y al mismo tiempo una evaluación sucinta de cada uno de ellos, con el propósito de sistematizarlos, destacando en ello dos aportes claves: el capital intelectual y el capital estructural. Ello permite inferir que el capital intelectual es el factor determinante para la creación de valor agregado, pero para que trascienda es importante también considerar el capital estructural y capital relacional que sirven al capital humano. En resumen, la importancia de este estudio consiste en que se

centran en la composición del capital intelectual, identificando cada uno de sus componentes. De modo que bien puede considerársele como un esfuerzo importante por establecer un modelo de capital intelectual.

Aporte de Rodríguez (2006)

Este investigador formula una taxonomía en base a tres categorías. El primero es el almacenamiento, acceso y transferencia del conocimiento, en líneas generales no hay una distinción clara entre dato, información y conocimiento. Además, esta limitación conlleva a considerar el conocimiento como un activo independiente entre las personas que lo producen y aplican; asimismo, esta clase de modelos están centrados en la creación de métodos, estrategias y técnicas que permiten almacenar conocimiento y transferirlo luego entre los colaboradores de la organización, poniendo en práctica tipos de almacenamiento como externo, interno, estructurado e interno informal.

El segundo está referido a un modelo sociocultural, en el cual se destaca la cultura organizacional que actúa de forma interactiva con el entorno y está generando procesos de gestión del conocimiento. Precisamente estas interacciones es lo que conlleva a adoptar a los miembros de la organización actitudes positivas en los que cabe destacar la confianza, la creatividad y el valor del conocimiento adquirido en base al esfuerzo personal y conjunto de sus miembros, así como la colaboración y los flujos de comunicación extendidos por toda la organización.

El tercero está referido a los modelos de corte tecnológicos, como su mismo nombre lo sugiere están centrados en sistemas informáticos, cuyo uso y desarrollo recalcan en las plataformas tecnológicas (intranet, sistemas expertos, internet, entre otros), así como en los recursos tecnológicos (buscadores, multimedia, entre otros) que sirven para una adecuada gestión del conocimiento (Barragán, 2009, pp. 70 - 71).

Las tres categorías reseñadas tienen sus propias características y se han adecuado a las particularidades funcionales de la organización empresarial en el transcurso de las dos últimas décadas. Así, con respecto a la primera categoría se puede afirmar que ha estado orientado más al almacenamiento y transferencia de conocimientos, bajo el precepto de que el conocimiento representa más un activo inherente de la persona, y que adquiere valor adicional si este conocimiento adquirido se corresponde con su almacenamiento y transferencia, para luego ser aplicado en beneficio de la organización.

Por lo tanto, significa enfocarse en los modos de almacenarlo y transferirlo, para de esta forma habilitarlo en el mismo proceso de la producción y/o servicios. Es decir, no es tanto la adquisición propiamente dicha del conocimiento lo más importante, porque consideran que la persona que trabaja en la empresa se encarga de asimilarlo, desarrollarlo e innovarlo para beneficio de la organización, sino su almacenamiento y transferencia con el propósito de convertirlo en un importante soporte que permita a la empresa obtener ventajas competitivas y de esta forma reivindicar dicho contenido patrimonial, porque es compatible con la razón de ser de la empresa, al punto de convertirse dichos conocimientos sistematizados en secretos de estado para la organización.

En lo que corresponde al segundo modelo de orden sociocultural, se considera como aspecto relevante la cultura organizacional, como la suma de conocimientos, habilidades y destrezas, valores, hábitos y normas que dan una personalidad a la organización, poniéndose énfasis en los flujos de comunicación, las interacciones y relaciones interpersonales de las que se alimenta toda la organización. Es decir, es la afirmación del precepto popular: uno para todos y todos para uno. El éxito individual es el éxito de la corporación, porque la adquisición de nuevo conocimiento mediante la innovación o creatividad personal es socializada inmediatamente en virtud del efecto multiplicador a toda la empresa y convertido

luego en un producto que sacude el mercado y desarrolla mejores ventajas competitivas para la organización.

Por último, en lo que respecta a los modelos tecnológicos, el conocimiento está enfocado en la creación de una estructura informática que automatice los diversos procesos que se dan en el proceso productivo. De modo que la tecnología, en esta clase de modelos constituye un medio vital para optimizar procesos, fomentar estrategias de búsqueda informatizadas que permitan el análisis de las diversas situaciones y coadyuven a una mejora continua de todos sus procesos para beneficio de la propia organización empresarial y así lograr mejores cotas de ventajas competitivas.

Aporte de Kakabadse, Kakabadse y Kouzmin (2003)

Estos investigadores proponen un conjunto de modelos de diverso tipo que van desde una característica filosófica, pasando por modelos de tipos pragmáticos y tecnológicos, así como de los cognoscitivos. En realidad, se puede decir que se trata de una evolución de los modelos de gestión del conocimiento acorde con el desarrollo científico y tecnológico que se ha operado en las últimas tres décadas y que se han ido incorporando en el campo de la gestión de la organización con el propósito de hacerla más efectiva. Veamos cada uno de ellos.

Los modelos filosóficos de gestión del conocimiento, son aquellos que están relacionados con la epistemología, es decir directamente con la construcción del conocimiento. Esta clase de modelos buscan explicar el cómo es posible obtener información partiendo de la propia realidad objetiva en el que se desenvuelve la organización, siendo necesario tener en cuenta para esta línea de conducta, tres principios. Primero, los objetivos, que se basan en los valores, la abstracción y el pensamiento. Segundo, el tipo, que engloba conceptos y objetos proposicionales. Tercero, la fuente del conocimiento, directamente relacionada con la percepción,

memoria y razón. Además, hay algo adicional que señalar: la explicación de los nexos que se establecen entre el conocimiento y los niveles de validez que aportan la certidumbre, la justificación, la causalidad, la duda y la revocación, en el proceso de construcción del conocimiento.

Los modelos cognoscitivos de gestión del conocimiento, se enmarcan dentro de un enfoque cuantitativo y son propios de un diseño de tipo explicativo causal y sirven para las industrias que están enfocadas en el conocimiento. El valor que genera el uso de este conocimiento reside en su permanente retroalimentación y nexo con otras formas de conocimiento que están orientadas a la solución de problemas y la satisfacción de necesidades de la organización y de sus clientes.

Los modelos de red de gestión del conocimiento, se corresponden con las teorías de diseño organizacional en red y están enfocadas en la adquisición, intercambio y transferencia de conocimiento, con el propósito de estimular el aprendizaje organizacional, lo que implica adoptar nuevas prácticas para facilitar su aprehensión. Siendo necesario la socialización, buscando aprovechar las redes externas de conocimiento y, sobre todo en la adquisición de nuevas ideas que conlleven al beneficio de la organización. Por tanto, la fortaleza de esta clase de modelo se sustenta en el vínculo entre los individuos y los grupos de interés con los que interactúa para facilitar el intercambio de conocimiento.

Los modelos de comunidad de práctica de gestión del conocimiento, construida a partir de una perspectiva sociológica e histórica, se basa en que el conocimiento es propiedad común de un grupo de trabajo de modo que este fluye en la comunidad como resultado de un consenso establecido por la comunidad que le da validez. De modo que se ha hecho extensivo a las actividades laborales, profesionales, entre otros. Además la interacción en las comunidades de práctica, permite la integración

de sus miembros, creando de esta manera relaciones de reciprocidad y participación colectiva entre sus miembros lo que faculta el intercambio de recursos, pero además fomenta el desarrollo de la comunidad en virtud del trabajo conjunto para encontrar soluciones factibles que benefician a sus miembros, unidos por el cordón umbilical de la experiencia práctica que contribuye a un mejor desempeño, gracias a que el conocimiento constituye un elemento intrínseco de la práctica, vale decir del hacer cotidiano en el que se encuentran involucrados los miembros de la comunidad de práctica.

Los modelos cuánticos de gestión del conocimiento, son abordados desde un enfoque cuántico, es decir se basa en los aportes logrados por la física cuántica, la tecnología emergente de corte cuántico y economía, en otras palabras, con los logros que ha alcanzado la computación cuántica caracterizada por el procesamiento y almacenamiento de enormes volúmenes de información. Esta capacidad de procesamiento en base a las tecnologías de la información permite esbozar la simulación de escenarios dinámicos y virtuales para la toma de decisiones y que se ajuste al futuro deseado. Estos modelos por su capacidad integradora e interactiva en las operaciones de la organización en todos sus niveles permiten la solución de problemas complejos, o de aquellos que expresen conflictos o se muestren paradójicos (Barragán, 2009, pp. 71 – 73).

Se puede afirmar que el modelo filosófico fue el primero que se concibió para dar explicación a la construcción del conocimiento. Se caracteriza porque define un objeto epistemológico: la propia realidad objetiva, sobre la que comenzó a erigirse este modelo, además de ahondarse en los procesos cognitivos que implicaban su aprehensión lo que sirvió para formular tres principios que con sus propios constructos permitieron el ulterior desarrollo de la disciplina epistemológica. Se puede considerar como el modelo pionero a

partir del cual se comenzaron otros referentes enriquecidos por la propia práctica social de los individuos.

En lo que compete al segundo modelo, este se fundamenta en los procesos cognoscitivos. Es resultado típico del desarrollo de la psicología cognitiva, cuyos estudios estuvieron centrados en el procesamiento de la información y la introducción de los correspondientes feedback imitando los modelos cibernéticos. Este modelo pone énfasis en las funciones del cerebro que al combinarse de manera óptima van discriminando los datos, estructurando la información y generando nuevo conocimiento.

En referencia a los modelos de red, estos están orientados a la aplicación de modelos neuronales basados en la adquisición, transferencia y almacenamiento de la información, pero fundamentalmente con un sentido fuerte de socialización para beneficio de la organización. Donde los elementos centrales son la realidad objetiva, el entorno en donde se desenvuelven los sujetos, los sentidos que captan la información obtenida de la realidad y que inmediatamente es transferida al cerebro y luego procesada para adoptar decisiones y posteriormente ser almacenada. De modo que se reproduce este modelo en la estructura organizacional para afirmar experiencias y convertirlas en conocimiento para beneficio de toda la organización.

En relación al modelo de comunidad de práctica, está vinculado con los impactos del conocimiento en el contexto sociocultural. De modo que se valora la organización de comunidades para socializar nuevos conocimientos, compartirlos e incrementarlos a partir de iniciativas de innovación y creatividad que se desarrollan como resultado de las interacciones que se dan en los centros laborales. El objetivo de este modelo es homogenizar aprendizajes y convertirlos en buenas prácticas que coadyuven a la mejora de la calidad ya sea del producto o del servicio, por ello que la estructura de estas comunidades de práctica tiene un carácter democrático y donde la iniciativa tiene un gran valor para sus miembros,

porque a través de ellos se promueve la mejora de todos los procesos en la organización empresarial.

Finalmente, los modelos cuánticos se corresponden con los avances en las últimas dos décadas, donde la computación cuántica se va haciendo realidad con arquetipos de máquinas ultrarrápidas y que pueden albergar enormes cantidades de información, por ejemplo, la cloud computing. Por tanto, el interés de estos modelos está centrado en el desarrollo de infraestructura, plataformas y aplicaciones del conocimiento para obtener mejores ventajas competitivas, dándole presencia en tiempo real a la empresa en el mercado y una mayor interacción con los proveedores y clientes. Así estos modelos tecnológicos se constituyen en herramientas de soporte para hacer más eficiente la labor de los colaboradores en cada uno de los procesos que demanda un producto o servicio.

2.2.2. Calidad del servicio

Definir calidad de servicio constituye un problema por el carácter subjetivo y multidimensional que guarda este concepto. Al respecto Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p. 44), afirmaron lo siguiente: “Si estudiar la calidad de un producto presenta en ocasiones dificultades, éstas se multiplican al referirnos a la calidad del servicio, elemento, como es sabido, de naturaleza intangible, perecedero, heterogéneo y cuya producción y consumo resulta simultánea”. Entonces con mayor razón resulta complicado el estudio de calidad de servicio en el rubro financiero que se muestra tan diferenciado, multifacético y demasiado complejo.

A pesar de ello, se reseñan algunas definiciones que permiten tener una mejor comprensión de lo que es calidad de servicio, desde dos enfoques: Uno como valoración subjetiva, y, el otro identificado como actitud.

Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993, p. 21), señala que “la calidad de servicio, desde la óptica de la percepción de los clientes, puede ser definida como: la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones”.

Grönroos (1988), citado en Roldán, Balbuena y Muñoz (2010), considera que la calidad de servicio es:

El resultado de integrar la calidad en tres tipos de dimensiones: calidad técnica (qué se da), calidad funcional (cómo se da) e imagen corporativa. En ellas, se recogen los atributos que pueden influir en la percepción de un cliente ante un servicio (p. 21).

Concibe la calidad de servicio como la combinación de las dimensiones calidad técnica, calidad funcional y de imagen corporativa orientada a ejercer influencia en la percepción del cliente ante un servicio requerido.

En cambio, Oliver (1998, p. 41) concibe la calidad de servicio con la actitud del cliente, y por tanto considera que se trata de “una orientación afectiva frente un objeto y no implica sorpresa como concepto central”. Para este autor la calidad de servicio se trata de una cuestión afectiva que siente el cliente por un determinado servicio.

Bolton y Drew (1991, p. 12), también se inclina por identificar actitud con calidad de servicio, al sostener que “la actitud del cliente corresponde a una evaluación global del producto/servicio antes que a una evaluación de una transacción específica”. Es decir, calidad de servicio es la actitud del cliente que le permite hacer una valoración integral del servicio y no de manera específica.

Por tanto, calidad de servicio es el juicio que se forma el cliente acerca de un servicio luego de haberlo experimentado, actuando en consonancia sobre las percepciones de aquél en las dimensiones calidad técnica, calidad funcional e imagen corporativa que actúan como elementos de valor para calificar de bueno o no el servicio recibido. Sin embargo, para otros

autores, afirman que la calidad de servicio es una actitud, esto es una respuesta que permite asignarle un valor integral a un servicio en general y no por lo específico que pusiera significar, cuando se toma un servicio.

A manera de resumen, se indican algunas definiciones de calidad de servicio de algunos de los principales teóricos de la calidad del servicio:

Definiciones de calidad de servicio.

Roldán, Balbuena y Muñoz (2010, p. 23), señala que los siguientes autores definen la calidad del servicio en los siguientes términos

Lehtinen y Lehtinen (1982). La calidad de servicio ocurre en la interacción entre el cliente y la persona de contacto con la empresa, existiendo tres dimensiones: calidad física, calidad corporativa y calidad interactiva

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988). La calidad de servicio es el resultado de comparar la percepción versus la expectativa del consumidor.

Grönroos (1988). La calidad de servicio está compuesta por tres dimensiones: calidad técnica (que se dá), calidad funcional (cómo se da) e imagen corporativa, las cuales influyen en la percepción de un cliente.

Vásquez, Rodríguez y Díaz (1996) La calidad de servicio la determina el consumidor, sobre la percepción el servicio que ha recibido.

Dimensiones de servicio de calidad

El estudio de servicio de calidad inicialmente fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), llevándolos a formular un modelo conceptual de la calidad de servicio, centrando el estudio en los servicios de banca, tarjetas de créditos, agentes de seguros y servicios técnicos. En este primer estudio lograron identificar diez dimensiones

determinantes de la calidad de servicio. Estas dimensiones fueron: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicaciones y comprensión del cliente. Cada una de esas dimensiones contenía indicadores concretos que describían las características de cada uno de estos factores (Setó, 2004, p. 22).

Sin embargo, como resultado de la profundización de sus investigaciones Parasuraman, Zethaml y Berry (1988, p. 26), resumieron estas diez dimensiones en cinco. En el trabajo de campo, se evidenció una alta correlación entre algunos de estos factores razón por el cual se agruparon la profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad en una sola dimensión, la misma que se resumió como seguridad; mientras accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente se agruparon en la dimensión denominada empatía (Setó, 2004, p. 23).

Por tanto, de la síntesis de los factores fundamentales de calidad de servicio, surgieron las siguientes cinco dimensiones del modelo conceptual de calidad de servicio, a saber: 1) Elementos tangibles o tangibilidad, 2) Confiabilidad o fiabilidad, 3) Capacidad de respuesta, 4) Seguridad y 5) Empatía.

Elementos tangibles o tangibilidad

Setó (2004, p. 23), define tangibilidad como “apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación”.

Según Cottle (1990, p. 39), considera que “Los elementos tangibles incluyen a) las evidencias físicas y los elementos o artefactos que intervienen en su servicio, b) sus instalaciones y equipos y c), la apariencia de su personal”. Ejemplificando el concepto, señala que un elemento tangible de un banco incluye la apariencia de los estados de cuentas y de las tarjetas de crédito.

Maqueda y Llaguno (1995, p. 400), señalan que la dimensión es los elementos tangibles de la oferta de servicios, y la conciben como “la parte visible y perceptible de la oferta de servicio: instalaciones, equipo, apariencia del personal de contacto, etc., que indican al cliente la naturaleza y la calidad de servicio”.

De lo expresado por los autores, se alude a la presentación física de la organización, pero además la forma como se presenta el personal y otros materiales del que dispone la organización que sirvan para orientar o informar al cliente. En realidad, lo que busca con los elementos tangibles es impresionar al cliente en sus percepciones de tal forma que concite su interés por el servicio. En otras palabras, de lo que se trata es de estimular la percepción con antelación de los clientes antes de que entre en contacto con el servicio, asegurándose con esto cierta influencia a posteriori de aquel.

Esta dimensión, opera en el plano concreto mediante la identificación de indicadores agrupados en los siguientes rubros: 1) Instalaciones físicas y equipos, 2) apariencia del personal y 3), sistemas de comunicación.

Fiabilidad o confiabilidad

Setó (2004, p. 23) define fiabilidad como “habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable”.

Maqueda y Llaguno (1995), conciben esta dimensión como fiabilidad del servicio o grado de exactitud entre lo servicio y prometido, para el cual “requiere realizar la prestación del servicio con formalidad, y exactitud, de acuerdo con las expectativas, promesas y publicidad que del servicio se han hecho”.

Cottle (1990, p. 43), señala que la fiabilidad es la “capacidad para suministrar el servicio de manera confiable, puntual, segura y cuidadosa”.

En buena cuenta, se trata de la capacidad de la organización para brindar el servicio requerido con el mayor grado de exactitud o conformidad entre los clientes, ofreciendo a la par la garantía del servicio.

Esta dimensión, se manifiesta en el plano concreto mediante la identificación de los siguientes indicadores: 1) solución de problemas, 2) cumplimiento, 3) atención en el tiempo prometido y 4), ausencia de fallas en el proceso de atención. En suma, En estos indicadores la organización expresa de manera clara la eficiencia y eficacia del servicio en beneficio de los clientes, en otras palabras, la efectividad del servicio ofrecido.

Capacidad de respuesta

Setó (2004, p. 23) considera que se trata de una “disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido”.

Cottle (1990, p. 40), señala que capacidad de respuesta “se refiere a la actitud que usted muestra para ayudar a sus clientes y para suministrar un servicio rápido”.

Carrasco (2013, p. 7), define capacidad de respuesta como la “disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionarles un servicio rápido”.

Se trata de la habilidad de la organización de ofrecerle al cliente un servicio rápido. Es decir, la capacidad de respuesta es la inmediatez de la organización para con el servicio requerido por el cliente.

Esta dimensión, se refleja en elementos concretos que representan indicadores: 1) Disposición para atender al cliente; 2) Rapidez en la atención. Es decir, se trata de colmar en atenciones al cliente y de una manera rápida y efectiva.

Seguridad

Setó (2004, p. 23), define esta dimensión como “conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente”.

Carrasco (2013, p. 7), señala que se trata de “Conocimientos y atención mostrados por los empleados y habilidad para generar credibilidad y confianza”.

Maqueda y Llagunó (1995, p. 400), para estos autores esta dimensión la denominan infundir seguridad y confianza en los clientes, razón por el cual “se trata de la competencia, cortesía, preparación y atención que prestan los empleados del servicio al cliente para reducir los riesgos (mayores en el servicio) percibidos por éste”.

En otras palabras, esta dimensión consiste en brindar la seguridad, confianza y tranquilidad al cliente y de esta manera reducir los riesgos a los que está expuesto en cliente en la compra del servicio.

Los indicadores que caracterizan a esta dimensión son: 1) El personal cubre las expectativas, 2) Transferencia de confianza y, 3) competencias.

Empatía

Setó (2004, p. 23), considera que es la “atención individualizada que el proveedor del servicio ofrece a los clientes”.

Cottle (1990, p. 42), señala que Empatía “Requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conocimiento a fondo de sus características y necesidades con el cliente, conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales y de sus requerimientos específicos”.

Maqueda y Llagunó (1995, p. 400), llaman a esta dimensión la cualidad de la empatía y aducen “que es algo más que la cortesía, es ponerse en el lugar del cliente, de forma

comprometida con él, intentando encontrar la respuesta más adecuada y deseada por el comprador de servicios”.

De lo expresado por los autores, la empatía es la actitud emocional de predisposición de la organización por el cliente, expresando con ello atención, interés, preocupación y comprensión por sus necesidades manifiestas o no a la hora de considerar el servicio.

Los indicadores que permiten medir esta dimensión son: 1) Atención personalizada, 2) Horario de atención adecuados, 3) Preocupación por orientar a los clientes, 4) Comprensión y paciencia por las necesidades de los clientes”.

2.3. Definición de términos básicos

Calidad del servicio. La calidad de servicio la determina el consumidor, sobre la percepción el servicio que ha recibido. (Vásquez, Rodríguez y Díaz, 1996)

Descriptivo. Porque los estudios descriptivos suponen una mayor precisión del problema a investigar, por lo que son más formales que los exploratorios y, generalmente, se apoyan en hipótesis, que pueden ser tentativas o especulativas. (Mas, 2012, p. 68)

Gestión del conocimiento. La gestión del conocimiento consiste en poner a disposición del conjunto de miembros de una institución, de un modo ordenado, práctico y eficaz, además de los conocimientos explicitados, la totalidad de los conocimientos particulares, eso es tácitos, de cada uno de los miembros de dicha institución que pueden ser útiles para el más inteligente y mejor funcionamiento de la misma y el máximo desarrollo y crecimiento de dicha institución. (Del Moral, A, Pasos, J, Rodríguez, E. 2007, p. 13).

Capítulo III

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación a implementarse es de tipo descriptivo correlacional.

Es de tipo descriptivo como indica Más (2012)

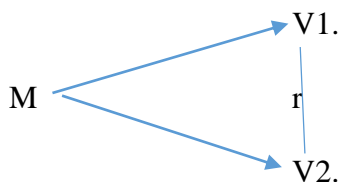
Porque los estudios descriptivos suponen una mayor precisión del problema a investigar, por lo que son más formales que los exploratorios y, generalmente, se apoyan en hipótesis, que pueden ser tentativas o especulativas. (p. 68)

Y es correlacional “porque hay más de una variable para ser analizadas, ya que se busca la relación causa y efecto entre variables” (Quezada, 2015, p. 36)

Es decir, con el tipo de investigación definida lo que se busca es describir la relación entre las dos variables de investigación, con la intención de poder medir y

establecer la relación entre ellos. A fin de verificar la existencia o no de la relación entre las variables de estudios sostenidos en la presente investigación.

Definiéndose el diseño del tipo de investigación en el siguiente gráfico:



Donde:

M: Muestra

V1. Gestión del conocimiento

V2. Calidad del servicio

3.2. Diseño de investigación

En el presente estudio, el diseño adoptado es el no experimental, porque no se manipula variable alguna y solo se limita a la observación y descripción de cada una de las variables de estudio. Por ello, que en el presente estudio se ha considerado un diseño correlacional transeccional o transversal. Al respecto, se afirma que son aquellos “que recopilan datos en un momento único” (Hernández, et al, 2014, p. 154).

3.3. Población y muestra de la investigación

Población:

En el presente estudio se ha considerado como población a 196 trabajadores del Gobierno Regional de Junín.

Tabla 3

Distribución de la población en la sede del Gobierno Regional de Junín

Instancias de la región	N° trabajadores
Presidencia regional	12
Procuraduría regional	02
Gerencia General	10
Oficina regional de administración y finanzas	47
Gerencia regional de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial	20
Oficina regional de asesoría jurídica	4
Oficina regional de desarrollo Institucional y Tecnológico	7
Gerencia regional de desarrollo económico	8
Gerencia de desarrollo social	11
Gerencia de recursos naturales y medio ambiente	10
Gerencia regional de infraestructura	23
Subgerencias de desarrollo	42
Total	196

Fuente: Cap del Gobierno Regional de Junín.

Muestra:

La unidad de análisis serán 130 trabajadores de la sede Regional de Junín.

Para determinar el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} = 196$$

Donde:

Población:	N =	196
Proporción	p =	0.5
Proporción	q =	0.5
Nivel de confianza	Z = 1.96 → Z ² =	3.8416
Error de estimación	E = 0.05 → E ² =	0.0025
Muestra	n =	130

Muestreo

La técnica que se ha empleado en la selección de la muestra es probabilística. En ese sentido, se trata de una muestra probabilística, donde cada uno de los elementos tienen la misma posibilidad de salir seleccionados.

3.4. Técnicas para la recolección de datos

3.4.1. Descripción de los instrumentos

La técnica

La técnica “permite recabar de manera directa la apreciación y percepción del encuestado respecto a valores cuantitativos, a partir de ello se pueden establecer deducciones concretas sobre las variables de estudio” (Quezada 2015, p. 115). En tal sentido la técnica en la presente investigación nos permite recabar información de relevancia gracias a la encuesta el cual luego se expresa en valores cuantitativos.

Instrumento

“El instrumento que corresponde a la encuesta o cuestionario, el cual contiene un conjunto de preguntas y alternativas responde a la naturaleza de las variables” (Quezada, 2015, p. 119). En tal sentido en el presente estudio se consideró el empleo de dos cuestionarios los cuales han sido definidos de acuerdo a cada variable de investigación.

Por ello se consideró tomar en cuenta los siguientes cuestionarios:

Cuestionario 1, para medir la variable gestión del conocimiento

Cuestionario 2, para medir la variable calidad del servicio

Escala de valoración

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Casi siempre
5. Siempre

3.4.2. Validez y confiabilidad de instrumentos

Validez

Los instrumentos para utilizarse fueron validados por juicio de expertos que reúne la condición de tener el grado, ser docente del posgrado, con criterio metodológico y temático, quienes observan la pertinencia, relevancia y claridad.

Validez de instrumento gestión del conocimiento

La validación del cuestionario de gestión del conocimiento se ha realizado teniendo en cuenta una muestra piloto.

Tabla 4

Resultado de la validez de jueces expertos del instrumento gestión del conocimiento, según prueba binomial

	Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)	Decisión
Juez1	Grupo 1 SI	46	.92	.50	.000	Significativo
	Grupo 2 NO	4	.08			
	Total	50	1.00			
Juez2	Grupo 1 SI	48	.96	.50	.000	Significativo
	Grupo 2 NO	2	.04			
	Total	50	1.00			
Juez3	Grupo 1 SI	50	1.00	.50	.000	Significativo
	Total	50	1.00			

Fuente: *Elaboración propia*

Al efectuarse el cálculo del promedio de Sig. Exacta tenemos:

$$\frac{.000 + .000 + .000}{3} = .000 < .05$$

Por tanto, al ser este valor cero se concluye que el instrumento es válido.

Prueba de validez calidad del servicio

La validación del cuestionario de calidad del servicio se ha realizado teniendo en cuenta una muestra piloto.

Tabla 5

Resultado de validez de juicio de expertos del instrumento calidad del servicio, según prueba binomial

	Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)	Decisión
Juez1	Grupo 1 SI	21	.84	.50	.001	Significativo
	Grupo 2 NO	4	.16			
	Total	25	1.00			
Juez2	Grupo 1 SI	23	.92	.50	.000	Significativo
	Grupo 2 NO	2	.08			
	Total	25	1.00			
Juez3	Grupo 1 SI	24	.96	.50	.000	Significativo
	Grupo 2 NO	1	.04			
	Total	25	1.00			

Fuente: *Elaboración propia*

Al efectuarse el cálculo del promedio de Sig. Exacta tenemos:

$$\frac{.001 + .000 + .000}{3} = .000 < .05$$

Al ser este valor cero se concluye que el instrumento es válido. Por tanto, ambos instrumentos pasaron la validez.

Confiabilidad

Tabla 6

Resultado de confiabilidad del instrumento gestión del conocimiento, según prueba piloto

Alfa de Cronbach	N de elementos
.947	25

Fuente: *Elaboración propia*

De acuerdo con la prueba piloto (n = 15 docentes), el resultado de confiabilidad fue de 0.947, el cual indica una alta confiabilidad.

Tabla 7

Resultado de confiabilidad del instrumento calidad del servicio, según prueba piloto

Alfa de Cronbach	N de elementos
.926	25

Fuente: *Elaboración propia*

De acuerdo con la prueba piloto (n = 15 docentes), el resultado de confiabilidad fue de 0.926, el cual indica una alta confiabilidad.

3.4.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

Los datos recogidos a través del trabajo de campo el cual se expresa en aplicación de las encuestas será procesado a través del software SPSS v. 24, a fin de obtener las tablas, figuras y porcentajes de correlación de las variables de investigación, que luego permitirá contrastar la hipótesis sostenida en el presente estudio con los datos obtenidos, a fin de llegar a las conclusiones.

A fin de ver qué tipo de estadístico se utilizaría se realizaría la prueba de normalidad a fin de poder establecer con precisión la información.

Capítulo IV

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación e interpretación de resultados en tablas y figuras

4.1.1. Resultados descriptivos por variables y dimensiones

Resultados descriptivos

Tabla 8

Distribución de los trabajadores de la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Bajo	13	1.7	1.7	1.7
	Medio	76	75.7	75.7	77.5
	Alto	41	22.5	22.5	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

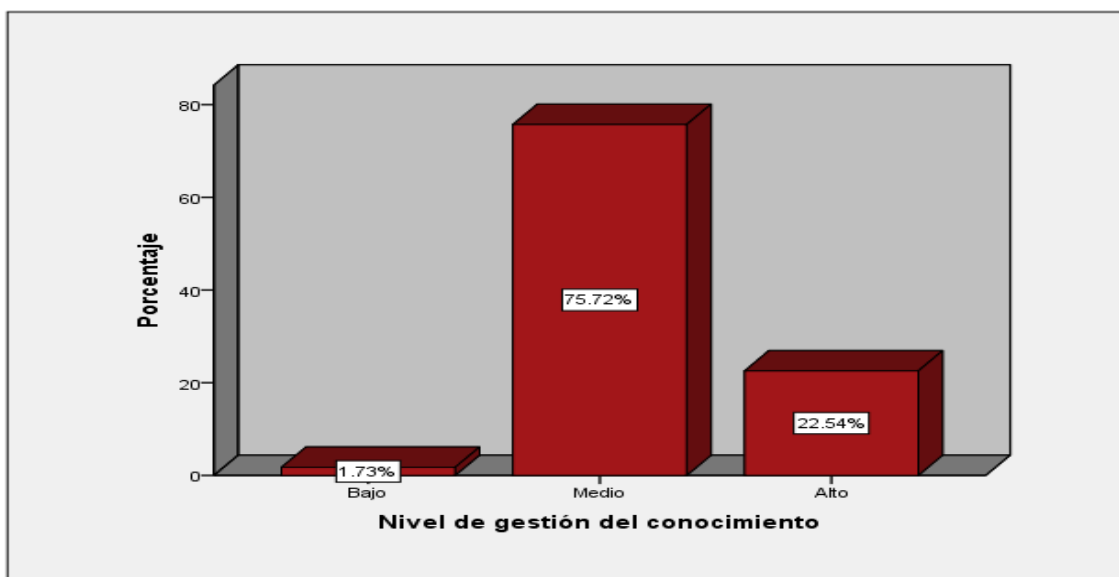


Figura 1. Trabajadores entrevistados según nivel de conocimiento en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018

Interpretación:

Los datos que se observan de la tabla 8 y figura 1, indican que el 75.72% de los trabajadores entrevistados consideraron la gestión del conocimiento en el nivel medio, mientras la opinión de otro grupo se situó en el nivel alto y, solo un 1.73% estimaron en el nivel bajo. A todas luces, el nivel de gestión del conocimiento percibido por los trabajadores de la sede del Gobierno Regional en el nivel medio y alto, es favorable.

Tabla 9

Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión creación del conocimiento en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	2.3	2.3	2.3
	Medio	76	71.7	71.7	74.0
	Alto	41	26.0	26.0	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

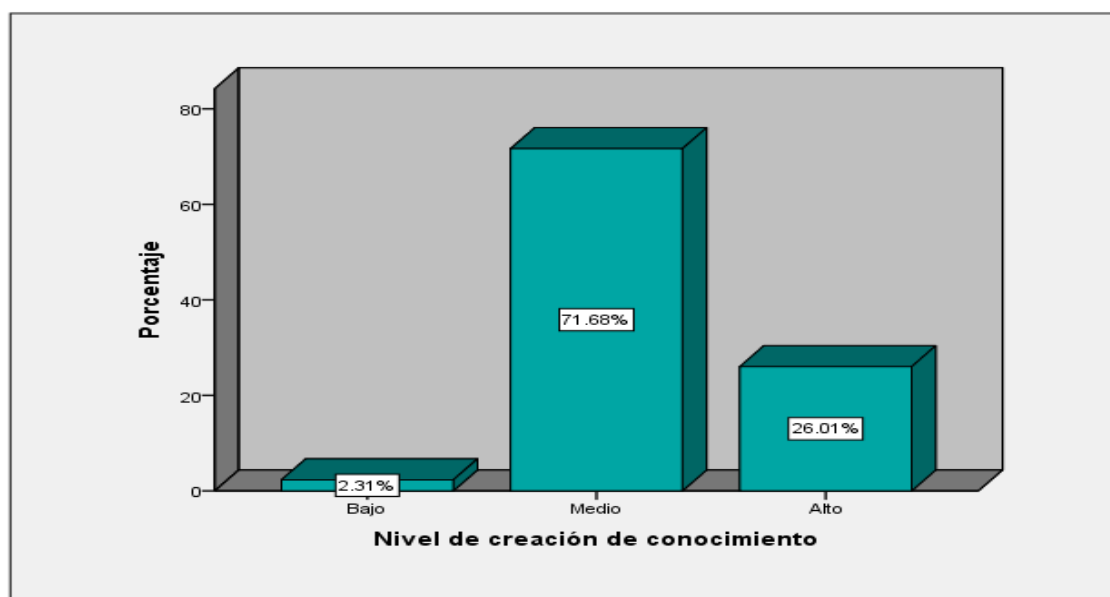


Figura 2. Trabajadores entrevistados según nivel de creación de conocimiento en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 2 se observa que en el 71.68% de los trabajadores entrevistados mostraron en el nivel medio la creación de conocimiento, mientras otro 26.01% indicaron en el nivel alto; en cambio, solo un 2.31% señalaron en el nivel bajo. Estos resultados permiten colegir que existe una percepción favorable en cuanto al nivel de creación de conocimiento por parte de los trabajadores entrevistados en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

Tabla 10

Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión nivel de transferencia y almacenamiento en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	2.3	2.3	2.3
	Medio	76	71.7	71.7	74.0
	Alto	41	26.0	26.0	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

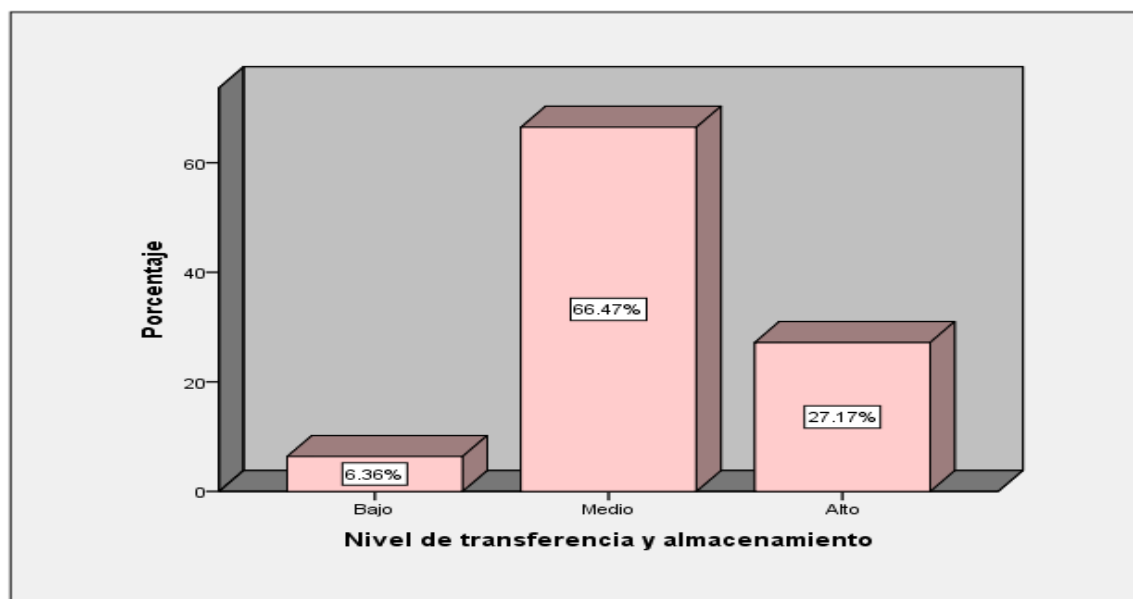


Figura 3. Docentes entrevistados según nivel de transferencia y almacenamiento en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018

Interpretación:

Los datos obtenidos de la tabla 10 y figura 3, indican que el 66.47% de los trabajadores entrevistados coincidieron en señalar la dimensión transferencia y almacenamiento de la gestión del conocimiento en el nivel medio, mientras otro 27.17% opinó en beneficio del nivel alto y, solo un 6.36% valoraron en el nivel bajo. En resumen, el nivel de transferencia y almacenamiento percibido por los trabajadores del Gobierno Regional se haya en el nivel medio y alto, por lo que resulta favorable de conocimiento en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

Tabla 11

Distribución de frecuencias del nivel de la dimensión aplicación del conocimiento en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	4.0	4.0	4.0
	Medio	76	70.5	70.5	74.6
	Alto	41	25.4	25.4	100.0
	Total	130	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

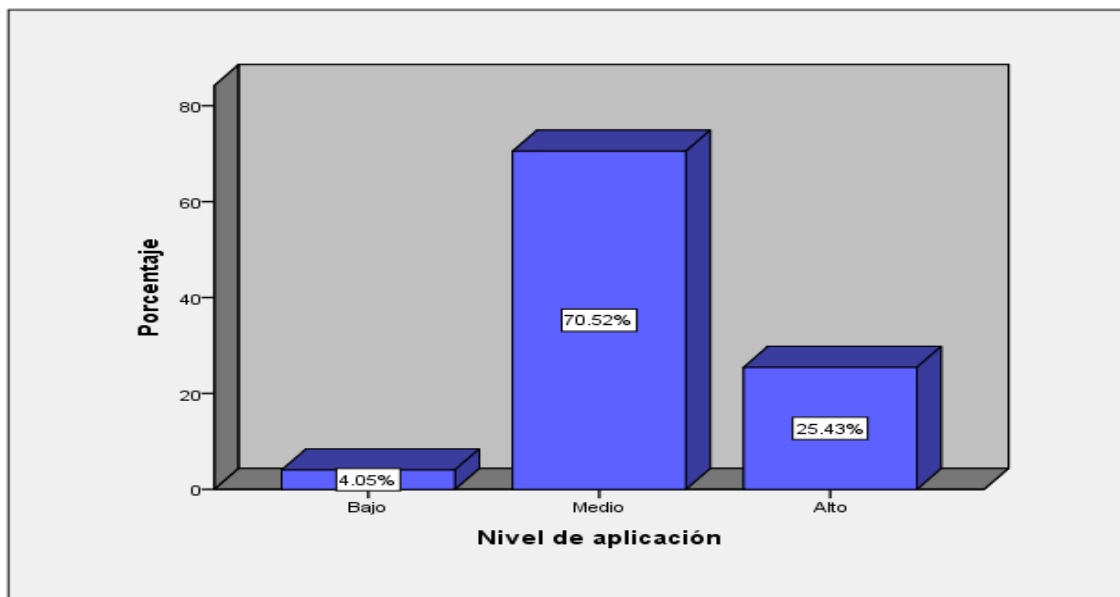


Figura 4. Trabajadores entrevistados según nivel de aplicación de conocimiento en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

Interpretación:

Los datos obtenidos de la tabla 11 y figura 4, indican que el 70.52% de los trabajadores entrevistados concordaron en señalar la dimensión aplicación de la gestión del conocimiento en el nivel medio, mientras otro 25.43% opinó en beneficio del nivel alto y, solo un 4.05% juzgaron en el nivel bajo. En resumen, el nivel de aplicación percibido por los trabajadores del Gobierno Regional se haya en el nivel medio y alto, por lo que resulta favorable la aplicación de este conocimiento en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

4.1.2. Tablas cruzadas por variables y dimensiones

Tabla 12

Distribución de frecuencias bidimensional de gestión del conocimiento y calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

			Nivel de calidad del servicio			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Nivel de gestión del conocimiento	Bajo	Recuento	3	0	0	3
		% del total	1.7%	0.0%	0.0%	1.7%
	Medio	Recuento	30	100	1	131
		% del total	17.3%	57.8%	0.6%	75.7%
	Alto	Recuento	1	28	10	39
		% del total	0.6%	16.2%	5.8%	22.5%
Total	Recuento	34	128	11	173	
	% del total	19.7%	74.0%	6.4%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

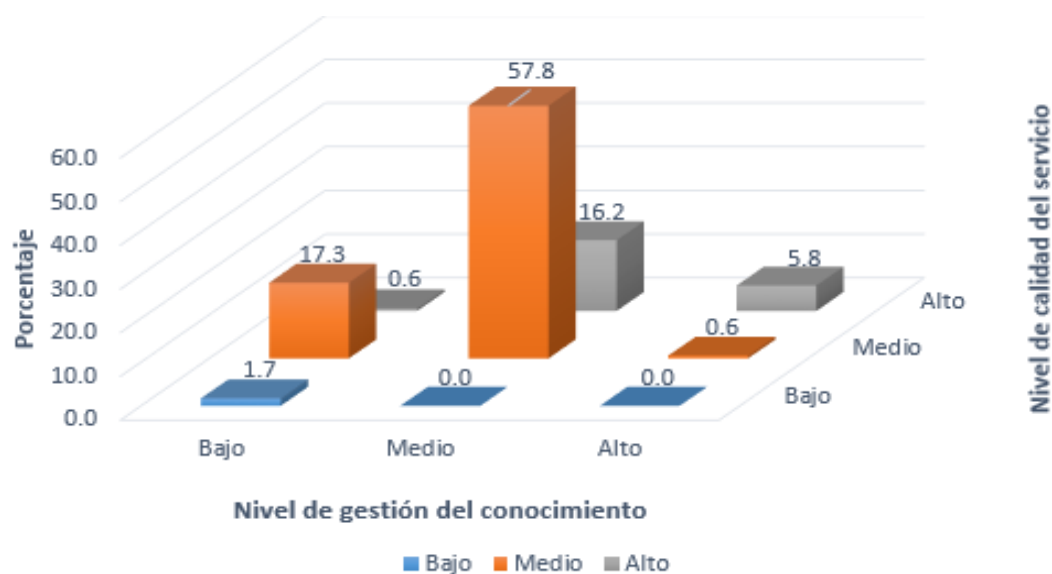


Figura 5. Los trabajadores entrevistados según relación de los niveles de gestión del conocimiento y calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018

Interpretación:

En la tabla 12 y figura 5, se aprecia las opiniones de los trabajadores entrevistados de la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018, del cual se desprende una relación entre gestión del conocimiento y la calidad del servicio en el nivel medio (57.8%), otra se halla en el nivel alto (5.8%) y otra en el nivel bajo (1.7%).

Tabla 13

Distribución de frecuencias bidimensional de la dimensión creación y calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

			Nivel de calidad del servicio			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Nivel de creación	Bajo	Recuento	4	0	0	4
		% del total	2.3%	0.0%	0.0%	2.3%
	Medio	Recuento	30	94	0	124
		% del total	17.3%	54.3%	0.0%	71.7%
	Alto	Recuento	0	34	11	45
		% del total	0.0%	19.7%	6.4%	26.0%
Total	Recuento	34	128	11	173	
	% del total	19.7%	74.0%	6.4%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

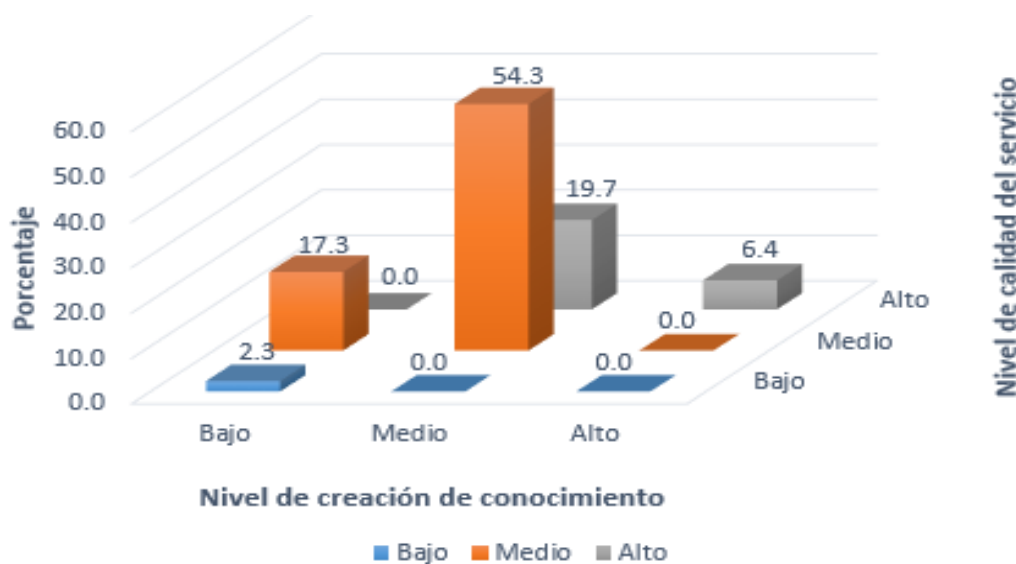


Figura 6. Los trabajadores entrevistados según relación de la dimensión creación del conocimiento y calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

Interpretación:

En la tabla 13 y figura 6, se considera las opiniones de los trabajadores la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018, del cual se colige una relación entre la dimensión creación de

conocimiento y la calidad del servicio en el nivel medio (54.3%), otra se halla en el nivel alto (6.4%) y otra en el nivel bajo (2.3%).

Tabla 14

Distribución bidimensional de la transferencia y almacenamiento y calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

			Nivel de calidad del servicio			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Nivel de transferencia y almacenamiento	Bajo	Recuento	11	0	0	11
		% del total	6.4%	0.0%	0.0%	2.3%
	Medio	Recuento	23	92	0	115
		% del total	13.3%	53.2%	0.0%	66.5%
	Alto	Recuento	0	34	11	47
		% del total	0.0%	20.8%	6.4%	27.2%
Total	Recuento	34	128	11	173	
	% del total	19.7%	74.0%	6.4%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

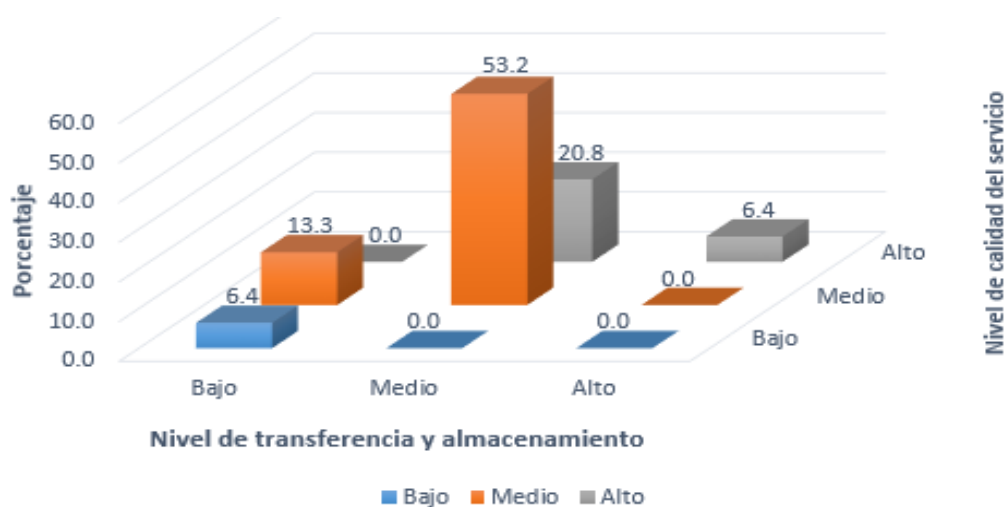


Figura 7. Los trabajadores entrevistados según relación de los niveles de transferencia y almacenamiento del conocimiento y calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

Interpretación:

En los datos de la tabla 14 y figura 7, se observa las opiniones de los trabajadores entrevistados en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018, del cual se concluye una relación entre la dimensión transferencia y almacenamiento de conocimiento y la calidad del

servicio en el nivel medio (53.2%), mientras otras se hallan tanto en el nivel alto como en el bajo con un 6.4%.

Tabla 15

Distribución de frecuencias bidimensional de la dimensión nivel de aplicación del conocimiento y calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

		Nivel de calidad del servicio			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Nivel de aplicación	Bajo	Recuento	6	1	0	7
		% del total	3.5%	0.6%	0.0%	4.0%
	Medio	Recuento	30	94	0	124
		% del total	16.2%	54.3%	0.0%	70.5%
	Alto	Recuento	0	33	11	44
		% del total	0.0%	19.1%	6.4%	25.4%
Total	Recuento	34	128	11	173	
	% del total	19.7%	74.0%	6.4%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

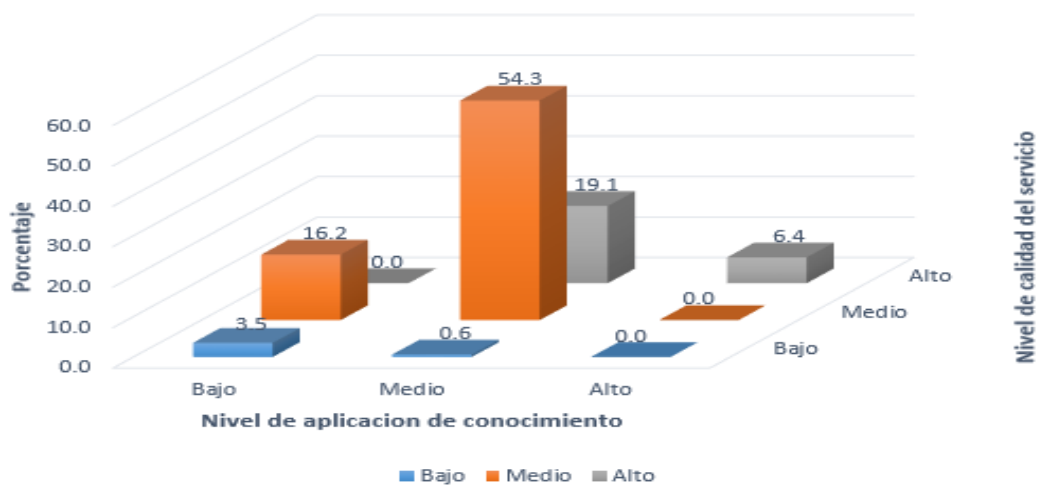


Figura 8. Los trabajadores entrevistados según relación de la dimensión aplicación del conocimiento y calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

Interpretación:

En la tabla 15 y figura 8, se considera las opiniones de los trabajadores la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018, del cual se discurre una relación entre la dimensión aplicación de

conocimiento y la calidad del servicio en el nivel medio (54.3%), otra se halla en el nivel alto (6.4%) y otra en el nivel bajo (3.5%).

4.1.3. Prueba de normalidad

Se utilizará el estadístico Rho de Spearman, por que los datos son heterogéneos.

4.1.4. Contrastación de las hipótesis de investigación

Hipótesis general

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

H_a: Existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

Tabla 16

Correlación entre los niveles de gestión del conocimiento y calidad del servicio según los trabajadores de la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

			Nivel de gestión del conocimie nto	Nivel de calidad del servicio
Rho de Spearman	Nivel de gestión del conocimie nto	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 . 173	.424** .000 173
	Nivel de calidad del servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.424** .000 173	1.000 . 173

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Los resultados del análisis estadístico refieren una relación moderada ($r = 0,424$, donde $p < 0,05$) entre los niveles de gestión del conocimiento y calidad del servicio educativo en la

Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018. Al hallarse como resultado una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido, se acepta la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀: No existe una relación significativa entre la creación del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

H₁: Existe una relación significativa entre la creación del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

Tabla 17

Correlación entre los niveles de creación del conocimiento y calidad del servicio según los trabajadores de la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

		Nivel de creación del conocimiento		Nivel de calidad del servicio	
Rho de Spearman	Nivel de creación del conocimiento	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 . 173	.487** .000 173	
	Nivel de calidad del servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.487** .000 173	1.000 . 173	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Los resultados del análisis estadístico refieren una relación moderada ($r = 0,487$, donde $p < 0,05$) entre los niveles creación del conocimiento y calidad del servicio en la Sede del

Gobierno Regional de Junín, 2018. Al hallarse como resultado una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido, se acepta la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe una relación significativa entre la creación del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe una relación significativa entre la transferencia del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018

H₂: Existe una relación significativa entre la transferencia del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

Tabla 18

Correlación entre los niveles de transferencia y almacenamiento del conocimiento y calidad del servicio según los trabajadores de la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

		Nivel de transferencia y almacenamiento del conocimiento		Nivel de calidad del servicio	
Rho de Spearman	Nivel de transferencia y almacenamiento del conocimiento	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 . 173	.562** .000 173	
	Nivel de calidad del servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.562** .000 173	1.000 . 173	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Los resultados del análisis estadístico refieren una relación moderada ($r = 0,562$, donde $p < 0,05$) entre los niveles de transferencia y almacenamiento del conocimiento y calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018. Al hallarse como resultado una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido, se

acepta la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe una relación significativa entre la transferencia del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe una relación significativa entre la aplicación y uso del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

H₃: Existe una relación significativa entre la aplicación y uso del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

Tabla 19

Correlación entre los niveles de aplicación y uso del conocimiento y calidad del servicio según los trabajadores de la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

		Nivel de aplicación y uso del conocimiento	Nivel de calidad del servicio
Rho de Spearman	Nivel de aplicación y uso del conocimiento	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 .500** 173
	Nivel de calidad del servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.500** .000 173

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

Los resultados del análisis estadístico refieren una relación moderada ($r = 0,500$, donde $p < 0,05$) entre los niveles de aplicación y uso del conocimiento y calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018. Al hallarse como resultado una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido, se acepta la hipótesis

alterna en el sentido siguiente: Existe una relación significativa entre la aplicación y uso del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

Capítulo V

5. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados obtenidos

Los resultados obtenidos a partir del contraste de hipótesis indican que la gestión del conocimiento se relaciona significativamente con la calidad del servicio, según las opiniones de los trabajadores entrevistados en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018. De manera similar acontece con las dimensiones de la gestión del conocimiento (creación de conocimiento, transferencia y almacenamiento de conocimiento y aplicación y uso de conocimiento) con la calidad del servicio.

De manera que, con respecto a la hipótesis general, el resultado hallado expresa una relación positiva y moderada ($r = 0.424$) entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018. Este resultado hallado se corrobora con los resultados hallados por Liscano (2015) referente a la gestión del

conocimiento y desempeño docente, al considerar una muestra de 294, demostró la existencia de correlación positiva y alta ($r = 0.800$, $p = .000$), en esa misma línea, también el trabajo de Sánchez (2015) halló una correlación positiva y alta ($r = 0.829$, $p = .000$) entre gestión del conocimiento y desempeño docente, al trabajar en este caso con una muestra de 224 docentes; también el trabajo de Fernández (2014) se inscribió en dicha dirección, al correlacionar gestión del conocimiento y formación pedagógica de los docentes, al considerar una muestra de 178 docentes en formación, y obtener una correlación positiva y alta ($r = 0.841$, $p = .000$). De esta forma, las opiniones de los encuestados dejan entrever en los casos citados una relación alta y significativa. Esta aprobación, si se amplía al conjunto de elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que intervienen en la calidad de servicio, seguirá manteniéndose la correlación, aunque en su magnitud cambie, porque la gestión del conocimiento entendida como estrategia que adoptan los directores, se hallan fuertemente asociadas con el desempeño del docente, pero cuando se le asocia con otros factores complementarios con aspectos tangibles, la percepción cambiará. No obstante, ello, la gestión del conocimiento es un buen predictor de la calidad del servicio que brindan las instituciones educativas.

En lo que atañe a la hipótesis específica 1, se estableció una relación positiva y moderada ($r = 0.487$, $p = .000$) entre la creación de conocimiento y la calidad del servicio. Según el marco teórico, la creación de conocimiento está centrada en la adquisición de información, su diseminación en el ámbito de la escuela, así como su interpretación compartida, en buena cuenta, en poner de manifiesto habilidades y competencias por parte de las organizaciones para generar nuevos conocimientos y materializarlos luego en servicios y/o bienes, que para el caso materia de análisis, se evidencia en el ofrecimiento de la calidad del servicio por parte de los trabajadores de la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018, lo que nos permite colegir, que se da una creación de conocimiento pero en la

calidad del servicio se tiene una percepción baja, lo que se evidencia en las percepciones de los encuestados, aunque el estudio de Guisado (2017) encontró que la gestión del conocimiento tiene relación con el capital intelectual en los docentes ($r = 0,623^{**}$ y $p = 0,000$); en otro estudio de Obispo (2018) encontró que la creación del conocimiento se relaciona directa ($r=0.776$) y significativamente ($p=0.000$) con el desempeño docente en la institución educativa donde realizó el investigador dicho estudio, de manera que en esa línea la dimensión creación del conocimiento se halla estrechamente relacionada con otros elementos de la calidad del servicio.

En lo que respecta a la hipótesis específica 2, cabe insistir en el aporte de Obispo (2018) en cuyo estudio encontró que la transferencia del conocimiento se relaciona directa ($r = 0.742$) y significativamente ($p = .000$) con la calidad del servicio donde realizó el estudio, de manera que este resultado se enlaza con lo hallado en el presente estudio al obtenerse una relación positiva o directa ($r = 0.562$) y significativamente ($p = 0 .000$) con la calidad del servicio, cuyas percepciones permiten colegir que la estrategia de transferencia y almacenamiento, utilizado de modo permanente en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

En lo que respecta a la hipótesis específica 3, cabe destacar nuevamente el aporte de Obispo (2018) en cuyo estudio encontró que la aplicación y uso del conocimiento se relaciona directa ($r = 0.707$) y significativamente ($p = .000$) con la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018 donde realizó el estudio, de manera que este resultado se asocia con lo hallado en el presente estudio al obtenerse una relación positiva o directa ($r = 0.500$) y significativamente ($p = 0 .000$) con la calidad del servicio, cuyas percepciones permiten colegir que la estrategia de aplicación y uso, utilizado de modo permanente en la institución encontrándose asociada con la calidad del servicio, y que va depender de la forma como se gestionen los elementos de la calidad del servicio; en esa

misma línea el trabajo de Terán, Apolín y Cavagneri (2018) no hallaron una relación entre el uso de la información y la calidad del servicio educativo ($r = .005$, $p = 0.974$), rechazándose la hipótesis alterna. Esta contradicción pueda deberse al tamaño de la muestra de docentes ($n = 47$).

De manera que estos resultados hallados dejan entrever que la gestión del conocimiento es una importante estrategia de gestión que deben de utilizar los trabajadores en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018, porque la razón de ser de la escuela es precisa formar y transferir conocimientos y buscar su aplicación a través de proyectos de innovación que son una exigencia de las autoridades políticas, pero al contrario, la calidad del servicio percibido por los encuestados dejan entrever que no es el adecuado, pero aun así hacen esfuerzo por realizar su labor.

5.2. Conclusiones

Primera: Los resultados del análisis estadístico refieren una relación moderada ($r = 0,424$, donde $p < 0,05$) entre los niveles de gestión del conocimiento y calidad del servicio educativo en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018. Al hallarse como resultado una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido, se acepta la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

Segunda: Los resultados del análisis estadístico refieren una relación moderada ($r = 0,487$, donde $p < 0,05$) entre los niveles creación del conocimiento y calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018. Al hallarse como resultado una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido, se acepta la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe una relación significativa entre la creación del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

Tercera: Los resultados del análisis estadístico refieren una relación moderada ($r = 0,562$, donde $p < 0,05$) entre los niveles de transferencia y almacenamiento del conocimiento y calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018. Al hallarse como resultado una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido, se acepta la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe una relación significativa entre la transferencia del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018

Cuarta: Los resultados del análisis estadístico refieren una relación moderada ($r = 0,500$, donde $p < 0,05$) entre los niveles de aplicación y uso del conocimiento y calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018. Al hallarse como resultado una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido, se acepta la hipótesis alterna en el sentido siguiente: Existe una relación significativa entre la aplicación y uso del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

5.3. Recomendaciones

Primera: El presidente regional debe promover una gestión en base a su conocimiento y conocimiento de los gerentes regionales a fin de promover un servicio de calidad.

Segunda: Los líderes políticos deben crear conocimiento y el servicio en base a la necesidad de los trabajadores de la Sede Regional.

Tercera: La transferencia del conocimiento y los servicios en la Región Junín se debe realizar en base a las necesidades que los ciudadanos presentan en las reuniones de gestión por participación ciudadana.

Cuarta: Se debe de utilizar el conocimiento sistematizado en los documentos de gestión planteados por los líderes y técnicos de gestiones anteriores a fin de no partir de cero sino de experiencias que mejoren la gestión y la calidad del servicio a nivel de la Región Junín.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Guisado, L. (2017). *Gestión del conocimiento y capital intelectual en los docentes de la red 05 – UGEL 03 Lima, 2016* (tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Gómez, S., Kanashiro, A. y Reynaga, H. (2017). *Gestión del conocimiento en las UGEL de Lima Metropolitana* (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad del Pacífico.
- Kates, A., y Galbraith, J. R. (2007). *Designing your organization: Using the STAR model to solve 5 critical design challenges*. San Francisco, CA: John Wiley & Sons.
- Lopera, M. y Quiroz, N. (2013). *Caracterización de un modelo de gestión del conocimiento aplicable a las funciones universitarias de investigación y extensión: caso Universidad CES* (Tesis de maestría). Medellín, Colombia: Universidad CES-Universidad del Rosario. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4651/43838548-2013.pdf>
- Manrique, J. (2016). *Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para la Facultad de Ingeniería seccional Bogotá, en la Universidad Libre* (tesis de grado) Bogotá, Colombia: Universidad Libre.
- Quezada, N. (2015). *Metodología de la investigación*. Perú: Editorial Macro.
- Pérez López, H. (2016). *Gestión y medición del conocimiento en organizaciones públicas* (tesis de maestría). Guanajuato, México: Universidad de Guanajuato.
- Rodríguez, D. (2006). Modelos para la creación y gestión del conocimiento: una aproximación teórica. *Educar* 37, 2006 25-39.

Tarí, J. y García, M. (2009). Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa Vol. 15, N° 3, 2009, pp. 135-148.*

Toala, G., Meza, D. y Mejía, G. (2017). Modelo de gestión del conocimiento y capital intelectual de los docentes universitarios. *Revista Publicando, 4 No 11. (1). 2017, 270-286. ISSN 1390-9304.*

Unesco (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento*. Paris: Unesco.

Tesis

Lavado (2017). *Gestión del conocimiento y desempeño docente en la Red – 19 Los Olivos – 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.

Liscano (2015). *Relaciones entre la gestión del conocimiento y el desempeño docente de la comunidad educativa fe y alegría, tesis de maestros*. (Tesis de grado). Universidad Católica de Chile.

Fernández (2014) *Gestión del conocimiento y de formación pedagógica de los profesores de educación, tesis de maestros, Caracas Venezuela*. (Tesis de grado). Universidad de Carabobo. Venezuela.

Guisado (2017). *Gestión del conocimiento y capital intelectual en los docentes de la red 05 – UGEL 03 Lima, 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo.

Obispo (2018). *Gestión del conocimiento y el desempeño docente en la institución educativa “San Pedro de Chorrillos” del Distrito de Chorrillos en el año 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.

- Salas B., J. C. y Lucin A., R. J. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”*. (Tesis de maestría) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Sánchez (2015). *Gestión del conocimiento y desempeño docente en la Universidad de Guadalajara, tesis de maestría, Yucatán -México*. (Tesis de grado). Universidad Autónoma. México.
- Terán V., M. E.; Apolín A., J. K. y Cavagneri M., E. E. (2018). *Gestión y calidad del servicio educativo de la I.E. “Fe y Alegría N° 01”, UGUEL 02 San Martín de Porres, Lima 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión del conocimiento y calidad del servicio en la sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Metodología
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la creación del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre transferencia del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la aplicación y uso del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018?</p>	<p>Objetivo General.</p> <p>Establecer la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.</p> <p>Objetivo Específicos.</p> <p>Establecer la relación entre la creación del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.</p> <p>Establecer la relación entre la transferencia del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018</p> <p>Establecer la relación entre la aplicación y uso del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe una relación significativa entre la creación del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.</p> <p>Existe una relación significativa entre la transferencia del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018</p> <p>Existe una relación significativa entre la aplicación y uso del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno Regional de Junín, 2018.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Gestión del conocimiento</p> <p>Creación del conocimiento</p> <p>Transferencia y almacenamiento del conocimiento</p> <p>Aplicación y uso del conocimiento</p> <p>Variable 2:</p> <p>Calidad del servicio</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p>	<p>Tipo</p> <p>Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental</p> <p>Población 196</p> <p>Muestra 130 la sede del Gobierno Regional de Junín</p> <p>Muestreo</p> <p>Probabilístico</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p> <p>Validez</p> <p>Por Juicio de expertos</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Según alfa de Cronbach 0.947</p>

Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos**Cuestionario**

Gestión del Conocimiento

Instrucciones:

El siguiente cuestionario está orientado a recoger información con relación a la Gestión del Conocimiento, motivo por el cual se le pide responder todas las preguntas con sinceridad y objetividad.

Escala de valoración

Nunca	Muy rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítems		ESCALA				
1.	Investigas con relación a tu trabajo profesional	1	2	3	4	5
2	Busca información en libros y páginas web sobre lo que trabajas	1	2	3	4	5
3	Te capacitas en el uso de los programas de Office.	1	2	3	4	5
4	Investigas sobre temas vinculados al ejercicio de tu profesión	1	2	3	4	5
5.	Impartes tus aprendizajes adquiridos en institutos o universidades	1	2	3	4	5
6	Utilizas estrategias para lograr las metas de tu trabajo	1	2	3	4	5
7	Diseñas tu horario de trabajo en base a tus intereses personales	1	2	3	4	5
8	Hablas con tus pares sobre el respeto, la cooperación y el apoyo.	1	2	3	4	5
9.	La evaluación que haces de tu trabajo es sistemática, permanente y formativa.	1	2	3	4	5
10	La carrera que estudias tiene coherencia con las cosas que haces	1	2	3	4	5
11	Te comunicas asertiva y empáticamente con tus pares en el trabajo	1	2	3	4	5
12	Organizas tus conocimientos buscando generar ingreso económico.	1	2	3	4	5
13	Tu oficina reúne las condiciones para ser acogedora	1	2	3	4	5
14	Asocias tus conocimientos para resolver problemas personales	1	2	3	4	5
15	Reúnes libros y artículos científicos relacionados al ejercicio de tu carrera profesional	1	2	3	4	5
16	Organizas tu tiempo para realizar tus trabajos del trabajo	1	2	3	4	5
17	Compartes con tus compañeros de trabajo tus experiencias	1	2	3	4	5
18	Realizas cambios de mejora como trabajador en la Región	1	2	3	4	5
19	Utilizas los conocimientos en la solución de problemas reales con actitud reflexiva y crítica.	1	2	3	4	5

20	Organizas tu trabajo en función de tu proyecto de vida personal.	1	2	3	4	5
21	Desarrollas en tu trabajo tus apuntes de manera ordenada y comprensible	1	2	3	4	5
22	Utiliza estrategias para promuevan un pensamiento crítico y creativo.	1	2	3	4	5
23	Utilizas laptops, tablees y/o celulares para realizar tus trabajos en la oficina	1	2	3	4	5
24	Afianzas tus conocimientos mediante lecturas personales	1	2	3	4	5
25	Utilizas los métodos y técnicas que has aprendido en tu formación profesional	1	2	3	4	5
26	Enriqueces tus conocimientos revisando libros físicos y virtuales.	1	2	3	4	5
27	A partir de los resultados de tus evaluaciones de desempeño buscas mejorar	1	2	3	4	5
28	Hablas con sus pares sobre temas de estudios y logros personales.	1	2	3	4	5
29	Hablas con tus pares de tu participación en eventos académicos	1	2	3	4	5
30	Interactúa con tus pares intercambiando experiencias y organizando trabajos en grupo	1	2	3	4	5
31	Promueves entre tus pares el trabajo colaborativo acogiendo sus aportes	1	2	3	4	5
32	Elaboras personalmente los trabajos que te dejan en la gerencia donde trabajas	1	2	3	4	5
33	Acoge con buena predisposición los consejos de tus jefes	1	2	3	4	5
34	Participas de actividades culturales y/o de teatro en tu medio social	1	2	3	4	5
35	Comunicas a tus familias sobre los avances y resultados que obtienes en el trabajo.	1	2	3	4	5
36	Participas como ponente o expositor en temas relacionados a tu trabajo	1	2	3	4	5
37	Publicas tus escritos a través de un libro o internet	1	2	3	4	5
38	Aportas con tus ideas y colaborando en los trabajos en grupo promovidos en la gerencia	1	2	3	4	5
39	Empleas tu conocimiento para resolver dilemas prácticos y laborales	1	2	3	4	5
40	Utiliza el internet, las páginas web y los medios tecnológicos para actualizarte constantemente.	1	2	3	4	5

Cuestionario

Calidad del servicio

INSTRUCCIONES:

El siguiente cuestionario está orientado a recoger información con relación a la calidad del servicio en la institución motivo por el cual se le pide responder todas las preguntas con sinceridad y objetividad.

ESCALA DE VALORACION

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

1	Los instrumentos de gestión: PEI, ROF, MOF y PAT responden a la diversidad social y cultural de la Institución.	1	2	3	4	5
2.	Las capacitaciones responden a los diversos problemas del proceso de la gestión de los trabajadores	1	2	3	4	5
2	Las programaciones responden a las necesidades socioculturales de los trabajadores	1	2	3	4	5
4.	Las oficinas están acondicionadas y son adecuadas para el trabajo participativo y/o trabajo en grupo	1	2	3	4	5
5.	Los ciudadanos participan activamente en las reuniones de la institución.	1	2	3	4	5
6.	Los ambientes son adecuados y/o están acondicionados para la atención a las personas.	1	2	3	4	5
7	Se promueve el cuidado de la imagen personal mediante charlas de etiqueta personal.	1	2	3	4	5
8.	El personal utiliza una buena presentación personal.	1	2	3	4	5
9.	Para la comunicación del personal se utiliza las redes sociales.	1	2	3	4	5
10	Existe un buen sistema de comunicación interna.	1	2	3	4	5
11	Existe un buen clima laboral en la oficina	1	2	3	4	5
12	Se utiliza un sistema actualizado de computadoras para realizar las actividades.	1	2	3	4	5

13.	Se busca solucionar los problemas en base a las normas y procedimientos establecidos.	1	2	3	4	5
14.	Se invita al personal a participar de las reuniones de base y sindicato.	1	2	3	4	5
15	Las oficinas cuentan con servicios higiénicos adecuados y suficientes	1	2	3	4	5
16	Los ciudadanos participan por igual en las actividades sociales de la región.	1	2	3	4	5
17	La distribución y asignación de funciones contempla la igualdad de género.	1	2	3	4	5
18	Se promueve la participación de los trabajadores varones y mujeres en igualdad de condiciones	1	2	3	4	5
19	Se cumple con las horas de trabajo administrativo por el personal de la sede regional.	1	2	3	4	5
20	Las oficinas cuentan con la iluminación adecuada para promover el trabajo.	1	2	3	4	5
21	Los trabajadores reciben los bonos de desempeño laboral por el cumplimiento de metas.	1	2	3	4	5
22.	A nivel de la Institución se promueve la administración de pruebas por competencias laborales.	1	2	3	4	5
23	Los trabajadores son promovidos de acuerdo con el logro en el nivel suficiente en las diversas áreas	1	2	3	4	5
24	Los ciudadanos participan de las evaluaciones nacionales e internacionales sobre la gestión desarrollada en la sede regional	1	2	3	4	5
25	La institución cuenta con un inventario de los bienes patrimoniales.	1	2	3	4	5
26.	En la Institución se lleva un control sistemático de la asistencia y faltas de los trabajadores	1	2	3	4	5
27	Se realiza en la Institución un informe económico de ingresos y egresos de las actividades realizadas	1	2	3	4	5
28	La Institución cuenta con un programa para informar a los ciudadanos sobre el avance y dificultad	1	2	3	4	5
29	La Institución cuenta con un reporte estadístico de los avances realizados en la gestión.	1	2	3	4	5
30	La Institución cuenta con un programa de capacitación al personal	1	2	3	4	5

Anexo 3. Base de datos

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Variables	Creación del conocimiento										Tranferencia y almacenamiento del conocimiento										Aplicación y uso del conocimiento																								
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	Item 32	Item 33	Item 34	Item 35	Item 36	Item 37	Item 38	Item 39	Item 40					
Trabajador 1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4					
Trabajador 2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4				
Trabajador 3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4				
Trabajador 4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3				
Trabajador 5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	2	2	5	4	4	4	4	3	3	4	2	2	5	4	4	4	4	4				
Trabajador 6	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	4	4	5	3	4	2	2	4	5	4	5	4	5	3	4	2	2	4	5	4	5					
Trabajador 7	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	3	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4				
Trabajador 8	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	4	2	4	2	5	4	2	5	5	4	2	5	5	4	2	5	5	4	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	4					
Trabajador 9	2	2	4	4	1	4	4	4	4	3	4	2	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
Trabajador 10	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5		
Trabajador 11	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4			
Trabajador 12	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	2	4	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4		
Trabajador 13	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4			
Trabajador 14	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5			
Trabajador 15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	1	4	3	4	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4			
Trabajador 16	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	4	4	3	5	3	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5			
Trabajador 17	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	2	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4		
Trabajador 18	3	2	3	4	4	4	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	3	5	4	4	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4	2	4	4		
Trabajador 19	1	2	5	5	1	5	2	5	4	4	5	3	5	5	5	5	1	5	2	1	2	5	1	3	1	5	2	5	5	3	2	5	1	3	1	5	2	5	5	3	5	5	3		
Trabajador 20	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5		
Trabajador 21	1	3	4	4	2	4	5	4	4	3	4	4	3	2	1	4	3	4	2	3	4	4	3	2	1	4	3	4	3	4	4	4	3	2	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
Trabajador 22	4	4	5	5	2	5	5	5	5	3	4	2	3	2	2	5	4	5	4	2	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4		
Trabajador 23	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	4	3	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	5	3	3		
Trabajador 24	1	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	2	4	4	2	5	4	5	4	5	5	4	3	4	2	4	4	4	5	4	5	4	3	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
Trabajador 25	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	2	4	4	4	5	4	5	4	3	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	
Trabajador 26	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
Trabajador 27	2	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	5	3	2	5	5	4	4	1	4	5	5	4	4	5	5	4	4	1	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
Trabajador 28	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	5	4	5	4	2	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 29	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	2	5	4	4	5	2	5	5	4	4	3	4	5	4	3	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	5
Trabajador 30	4	4	5	5	2	5	5	5	5	3	4	2	3	2	2	5	4	5	4	2	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
Trabajador 32	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
Trabajador 33	4	4	4	3	2	4	2	2	4	2	4	3	4	2	3	4	3	4	2	2	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 34	2	3	4	2	2	4	3	2	2	2	4	2	3	2	2	4	2	4	1	1	3	3	1	3	1	3	3	3	2	2	3	3	1	3	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2
Trabajador 35	4	4	4	3	2	4	2	2	4	2	4	3	4	2	3	4	3	4	2	2	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 36	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	1	4	3	4	3	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
Trabajador 37	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4
Trabajador 38	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
Trabajador 39	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
Trabajador 40	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
Trabajador 41	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	2	2	5	4	4	4	4	3	3	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 42	3	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	2	2	4	5	4	5	4	5	3	4	2	2	4	5	4	5	4
Trabajador 43	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4										

Trabajador 50	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5		
Trabajador 51	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	1	4	3	4	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4		
Trabajador 52	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	4	4	3	5	3	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	
Trabajador 53	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	2	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4		
Trabajador 54	3	2	3	4	4	4	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	3	5	4	4	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4		
Trabajador 55	1	2	5	5	1	5	2	5	4	4	5	3	5	5	5	5	1	5	2	1	2	5	1	3	1	5	2	5	5	3	2	5	1	3	1	5	2	5	5	3		
Trabajador 56	4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5		
Trabajador 57	1	3	4	4	2	4	5	4	4	3	4	4	3	2	1	4	3	4	2	3	4	4	3	2	1	4	3	4	3	4	4	4	3	2	1	4	3	4	3	4		
Trabajador 58	4	4	5	5	2	5	5	5	3	4	2	3	2	2	5	4	5	4	2	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4		
Trabajador 59	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	4	3	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3			
Trabajador 60	1	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	2	4	4	2	5	4	5	4	5	5	4	3	4	2	4	4	4	5	4	5	4	3	4	2	4	4	4	5	4		
Trabajador 61	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	3	4	2	4	4	4	5	4	5	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4		
Trabajador 62	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4		
Trabajador 63	2	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	5	3	2	5	5	4	4	1	4	5	4	4	5	5	4	4	1	4	5	5	4	4	4	4		
Trabajador 64	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	5	4	5	4	2	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4		
Trabajador 65	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	2	5	4	4	5	2	5	5	4	4	3	4	5	4	3	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	5			
Trabajador 66	4	4	5	5	2	5	5	5	3	4	2	3	2	2	5	4	5	4	2	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	4			
Trabajador 67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4		
Trabajador 68	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4		
Trabajador 69	4	4	4	3	2	4	2	2	4	2	4	3	4	2	3	4	3	4	2	2	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4		
Trabajador 70	2	3	4	2	2	4	3	2	2	2	4	2	3	2	2	4	2	4	1	1	3	3	1	3	1	3	3	3	2	2	3	3	1	3	1	3	3	3	2	2		
Trabajador 71	4	4	4	3	2	4	2	2	4	2	4	3	4	2	3	4	3	4	2	2	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4		
Trabajador 72	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	1	4	3	4	3	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4		
Trabajador 73	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4		
Trabajador 74	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4		
Trabajador 75	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4		
Trabajador 76	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	
Trabajador 77	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	2	2	5	4	4	4	4	3	3	4	2	2	5	4	4	4	4	4		
Trabajador 78	3	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	3	4	4	5	3	4	2	2	4	5	4	5	4	5	3	4	2	2	4	5	4	5	5		
Trabajador 79	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	4	
Trabajador 80	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	5	5	5	4	2	5	5	4	4	5	5	5	4	2	5	5	5	4	2	5	5	4	
Trabajador 81	2	2	4	4	1	4	4	4	3	4	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Trabajador 82	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5		
Trabajador 83	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
Trabajador 84	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	5	2	4	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4		
Trabajador 85	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	4		
Trabajador 86	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
Trabajador 87	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	1	4	3	4	2	3	3	4	2	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	
Trabajador 88	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4	3	5	3	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5
Trabajador 89	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	2	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	

Trabajador 90	3	2	3	4	4	4	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	3	5	4	4	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4	
Trabajador 91	1	2	5	5	1	5	2	5	4	4	5	3	5	5	5	5	1	5	2	1	2	5	1	3	1	5	2	5	5	3	2	5	1	3	1	5	2	5	5	3	
Trabajador 92	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5		
Trabajador 93	1	3	4	4	2	4	5	4	4	3	4	4	3	2	1	4	3	4	2	3	4	4	3	2	1	4	3	4	4	4	3	2	1	4	3	4	3	4			
Trabajador 94	4	4	5	5	2	5	5	5	3	4	2	3	2	2	5	4	5	4	2	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4			
Trabajador 95	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	4	3	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3		
Trabajador 96	1	4	5	4	4	5	3	5	4	4	4	2	4	4	2	5	4	5	4	5	5	4	3	4	2	4	4	4	5	4	5	4	3	4	2	4	4	4	5	4	
Trabajador 97	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	3	4	2	4	4	4	5	4	5	4	3	4	2	4	4	4	5	4		
Trabajador 98	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4		
Trabajador 99	2	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	5	3	2	5	5	4	4	1	4	5	4	4	5	5	4	4	1	4	5	5	4	4		
Trabajador 100	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	5	4	5	4	2	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4		
Trabajador 101	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	2	5	4	4	5	2	5	5	4	4	3	4	5	4	3	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	5		
Trabajador 102	4	4	5	5	2	5	5	5	3	4	2	3	2	2	5	4	5	4	2	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	4		
Trabajador 103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5		
Trabajador 104	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3		
Trabajador 105	4	4	4	3	2	4	2	2	4	2	4	3	4	2	3	4	3	4	2	2	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	
Trabajador 106	2	3	4	2	2	4	3	2	2	2	4	2	3	2	2	4	2	4	1	1	3	3	1	3	1	3	3	3	2	2	3	3	1	3	1	3	3	3	2	2	
Trabajador 107	4	4	4	3	2	4	2	2	4	2	4	3	4	2	3	4	3	4	2	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	
Trabajador 108	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	3	1	4	3	4	3	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
Trabajador 109	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4
Trabajador 110	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
Trabajador 111	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	
Trabajador 112	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	3	
Trabajador 113	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	2	2	5	4	4	4	3	3	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	
Trabajador 114	3	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	4	4	5	3	4	2	2	4	5	4	5	4	5	3	4	2	2	4	5	4	5	4	5	
Trabajador 115	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	2	2	4	2	3	2	2	4	2	3	2	2	4	2	4	2	4	2	3	2	2	4	2	4
Trabajador 116	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	2	4	2	5	4	5	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	4	4	5	5	5	4	2	5	5	5	4	4	4	
Trabajador 117	2	2	4	4	1	4	4	4	3	4	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Trabajador 118	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4	5	
Trabajador 119	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
Trabajador 120	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	2	4	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
Trabajador 121	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	4	
Trabajador 122	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
Trabajador 123	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	1	4	3	4	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4
Trabajador 124	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	4	3	5	3	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	
Trabajador 125	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	2	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	
Trabajador 126	3	2	3	4	4	4	2	4	3	2	2	4	3	2	4	3	3	5	4	4	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4	
Trabajador 127	1	2	5	5	1	5	2	5	4	4	5	3	5	5	5	1	5	2	1	2	5	1	3	1	5	2	5	5	3	2	5	1	3	1	5	2	5	5	3		
Trabajador 128	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	
Trabajador 129	1	3	4	4	2	4	5	4	4	3	4	4	3	2	1	4	3	4	2	3	4	4	3	2	1	4	3	4	4	4	3	2	1	4	3	4	3	4	4	4	
Trabajador 130	4	4	5	5	2	5	5	5	3	4	2	3	2	2	5	4	5	4	2	4	4	5	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	

CALIDAD DEL SERVICIO

Variables	Elementos tangibel						Confiabilidad						Capacidad de respuesta						Seguridad						Empatía					
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30
Trabajador 1	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5
Trabajador 2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
Trabajador 3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 4	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	4
Trabajador 5	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3
Trabajador 6	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 7	2	2	2	4	2	2	2	4	3	2	3	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	2
Trabajador 8	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5
Trabajador 9	4	4	4	4	1	1	2	4	2	1	1	4	3	1	1	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1
Trabajador 10	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	1	3	4	5
Trabajador 11	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
Trabajador 12	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4
Trabajador 13	3	4	4	4	2	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
Trabajador 14	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	3	3	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	5	5
Trabajador 15	4	2	4	4	4	1	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	2	2	4	4
Trabajador 16	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Trabajador 17	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	5	3	5	3	4	5	5
Trabajador 18	3	2	3	4	4	4	2	4	3	2	2	4	5	2	4	3	5	5	4	4	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4
Trabajador 19	2	1	1	5	1	1	5	5	4	1	1	5	5	1	2	2	2	5	5	5	5	1	2	5	1	5	2	3	5	3
Trabajador 20	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	2	5	3	4	4	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5
Trabajador 21	3	3	3	4	2	5	2	2	3	2	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4	2
Trabajador 22	4	2	5	5	3	5	4	4	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	4	3	3	4	2
Trabajador 23	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
Trabajador 24	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
Trabajador 25	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
Trabajador 26	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
Trabajador 27	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4
Trabajador 28	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
Trabajador 29	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
Trabajador 30	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
Trabajador 31	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4
Trabajador 32	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4
Trabajador 33	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4
Trabajador 34	3	1	3	4	2	3	3	4	4	2	1	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	4	3	2	3	1	2	3	2
Trabajador 35	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4
Trabajador 36	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4
Trabajador 37	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5
Trabajador 38	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
Trabajador 39	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 40	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	4
Trabajador 41	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3
Trabajador 42	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabajador 43	2	2	2	4	2	2	2	4	3	2	3	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	2
Trabajador 44	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
Trabajador 45	4	4	4	4	1	1	2	4	2	1	1	4	3	1	1	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	1
Trabajador 46	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	1	3	4	5
Trabajador 47	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
Trabajador 48	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4
Trabajador 49	3	4	4	4	2	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2

Trabajador 50	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	3	3	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	5	5	
Trabajador 51	4	2	4	4	4	1	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	2	2	4	4	
Trabajador 52	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
Trabajador 53	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	5	3	5	3	4	5	5	
Trabajador 54	3	2	3	4	4	4	2	4	3	2	2	4	5	2	4	3	5	5	4	4	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4	
Trabajador 55	2	1	1	5	1	1	5	5	4	1	1	5	5	1	2	2	2	5	5	5	5	1	2	5	1	5	2	3	5	3	
Trabajador 56	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	2	5	3	4	4	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5		
Trabajador 57	3	3	3	4	2	5	2	2	3	2	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4	2	
Trabajador 58	4	2	5	5	3	5	4	4	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	3	4	2	
Trabajador 59	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
Trabajador 60	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
Trabajador 61	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
Trabajador 62	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	
Trabajador 63	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	
Trabajador 64	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	
Trabajador 65	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	
Trabajador 66	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	
Trabajador 67	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	
Trabajador 68	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4	
Trabajador 69	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	
Trabajador 70	3	1	3	4	2	3	3	4	4	2	1	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	4	3	2	3	1	2	3	2	
Trabajador 71	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	
Trabajador 72	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	
Trabajador 73	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	
Trabajador 74	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	
Trabajador 75	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
Trabajador 76	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	3	3	4	5	5	4	4	4	2	4	3	4	4	4	
Trabajador 77	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	
Trabajador 78	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Trabajador 79	2	2	2	4	2	2	2	4	3	2	3	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	2	
Trabajador 80	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
Trabajador 81	4	4	4	4	1	1	2	4	2	1	1	4	3	1	1	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1
Trabajador 82	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	1	3	4	5	
Trabajador 83	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
Trabajador 84	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	
Trabajador 85	3	4	4	4	2	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
Trabajador 86	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	3	3	5	5	5	3	4	4	4	5	3	4	5	5	
Trabajador 87	4	2	4	4	4	1	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	2	2	4	4	
Trabajador 88	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
Trabajador 89	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	5	3	5	3	4	5	5	

Trabajador 90	3	2	3	4	4	4	2	4	3	2	2	4	5	2	4	3	5	5	4	4	4	2	4	4	3	4	2	2	4	4
Trabajador 91	2	1	1	5	1	1	5	5	4	1	1	5	5	1	2	2	2	5	5	5	5	1	2	5	1	5	2	3	5	3
Trabajador 92	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	2	5	3	4	4	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	
Trabajador 93	3	3	3	4	2	5	2	2	3	2	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4	2
Trabajador 94	4	2	5	5	3	5	4	4	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	3	4	2
Trabajador 95	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
Trabajador 96	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
Trabajador 97	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
Trabajador 98	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
Trabajador 99	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4
Trabajador 100	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
Trabajador 101	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
Trabajador 102	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
Trabajador 103	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4
Trabajador 104	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4
Trabajador 105	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4
Trabajador 106	3	1	3	4	2	3	3	4	4	2	1	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	4	3	2	3	1	2	3	2
Trabajador 107	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4
Trabajador 108	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4
Trabajador 109	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	2	5	3	4	4	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5
Trabajador 110	3	3	3	4	2	5	2	2	3	2	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4	2
Trabajador 111	4	2	5	5	3	5	4	4	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	3	4	2
Trabajador 112	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
Trabajador 113	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
Trabajador 114	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
Trabajador 115	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
Trabajador 116	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4
Trabajador 117	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
Trabajador 118	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4
Trabajador 119	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
Trabajador 120	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4
Trabajador 121	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5	3	4	4	4
Trabajador 122	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4
Trabajador 123	3	1	3	4	2	3	3	4	4	2	1	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	4	3	2	3	1	2	3	2
Trabajador 124	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4
Trabajador 125	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4
Trabajador 126	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	2	5	3	4	4	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5
Trabajador 127	3	3	3	4	2	5	2	2	3	2	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4	2
Trabajador 128	4	2	5	5	3	5	4	4	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	3	4	2
Trabajador 129	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
Trabajador 130	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4


Anexo 4. Evidencia digital de similitud

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=11982081958&lang=es&u=1073096145&s=3

feedback studio

TESIS

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
ESCUELA DE POSGRADO



TESIS
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN
LA SEDE DEL GOBIERNO REGIONAL DE JUNÍN, 2018

PRESENTADO POR
ROSA MARITZA ABAD SUAREZ

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL

ASESOR
Mg. JOSÉ JAVIER FERNÁNDEZ GUERRA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

LIMA - PERÚ
2019

Resumen de coincidencias

23 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	16 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3	www.ferrecoval.net Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	1 %

23

Text-only Report | High Resolution | Activado

Página: 1 de 101 | Número de palabras: 19917

Escritorio 15:30 22/10/2019

Anexo 5. Autorización de publicación en el repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: ABAD SUÁREZ ROSA MARITZA
 DNI: 19843015 Correo electrónico: rosabad2005@hotmail.com
 Domicilio: JR. LORETO N° 574 -HUANCAYO
 Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 997748366

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: POST GRADO
 Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)
 Título del Trabajo de Investigación / Tesis:
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y CALIDAD DEL
SERVICIO EN LA SEDE DEL GOBIERNO REGIONAL
DE JUNÍN 2018

3.- OBTENER:

Bachiller () Título () Mg. (X) Dr. () PhD. ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

(X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.

() No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 17 días del mes de Febrero de 2018.


Firma

