



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA  
CALIDAD DEL SERVICIO EN EL INSTITUTO SUPERIOR DE  
EDUCACIÓN JUAN VELASCO ALVARADO, VILLA MARÍA  
DEL TRIUNFO, LIMA, 2022**

**PRESENTADO POR  
MIRIAM FLORES ALEJANDRO  
KATHERINE MOZOMBITE TAMANI**

**ASESOR  
JOSÉ LUIS SÁNCHEZ PONTE**

**TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ  
2023**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU RELACIÓN CON LA  
CALIDAD DEL SERVICIO EN EL INSTITUTO SUPERIOR DE  
EDUCACIÓN JUAN VELASCO ALVARADO, VILLA MARÍA DEL  
TRIUNFO, LIMA, 2022**

**PARA OPTAR  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADA POR:  
MIRIAM FLORES ALEJANDRO  
KATHERINE MOZOMBITE TAMANI**

**ASESOR  
MG. JOSÉ LUIS SÁNCHEZ PONTE**

**LIMA, PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por su apoyo incondicional, amor y las fuerzas que me dan para no rendirme en todas las etapas de mi vida. A mi abuela por darme la fortaleza y los consejos sabios que yo necesito. A mis tres hermanos por contar con su ayuda y aliento a seguir adelante, y a mi angelito, que desde el cielo me acompaña.

**Miriam**

A mi madre, que con su amor incondicional y entereza me inculco valores; siendo la base de mi vida y éxito académico.

A ella que supo ser madre, amiga, mi refugio e inspiración en cada paso del camino. Gracias por darme la fuerza y determinación para alcanzar mis sueños.

**Katherine**

## **AGRADECIMIENTOS**

Primero agradecer a Dios, por darnos salud y fuerza en todo este proceso y así poder culminar uno de nuestros objetivos; obtener el título profesional.

A nuestras familias, por ser nuestro motivo de seguir adelante; quienes nos brindan la fuerza y amor en cada una de nuestras etapas de la vida.

A nuestro asesor Mg. José Luis Sánchez Ponte, por brindarnos su conocimiento, experiencia, amabilidad y disposición asertiva para mejorar y culminar la presente tesis.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	14
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....	19
1.1. Antecedentes de la investigación .....	19
1.1.1. Antecedentes internacionales.....	19
1.1.2. Antecedentes nacionales .....	22
1.2. Bases teóricas .....	24
1.2.1. Gestión del conocimiento .....	25
1.2.1.1. Definiciones.....	25
1.2.1.2. Modelos de gestión del conocimiento.....	26
1.2.1.2.1. Modelo de Wiig.....	26
1.2.1.2.2. Modelo de Nanoka y Takeuchi .....	27
1.2.1.2.3. Modelo de integración tecnológica .....	28
1.2.1.2.4. Modelo de Rodríguez Ponce, Pedraja, Araneda y Muñoz .....	29
1.2.1.3. Dimensiones de la gestión del conocimiento .....	32

1.2.2.	Calidad de servicio .....	37
1.2.2.1.	Definiciones.....	37
1.2.2.2.	Modelo de Calidad de Servicio .....	39
1.2.2.2.2.	Modelo de los tres componentes .....	41
1.2.2.2.3.	Modelo de Bitner .....	41
1.2.2.3.	Dimensiones de la calidad de servicio.....	42
1.3.	Definición de términos básicos.....	48
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....		50
2.1.	Formulación de hipótesis principal y derivadas .....	50
2.1.1.	Hipótesis general.....	50
2.1.2.	Hipótesis específicas.....	50
2.2.	Variables y definición operacional .....	50
2.2.1.	Identificación de variables .....	50
2.2.2.	Definición operacional .....	51
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		53
3.1.	Diseño Metodológico.....	53
3.1.1.	Enfoque.....	53
3.1.2.	Tipo .....	53
3.1.3.	Alcance .....	53
3.1.4.	Diseño .....	54
3.1.5.	Unidad de investigación .....	54
3.2.	Diseño Muestral .....	54

3.2.1.	Población .....	54
3.2.2.	Criterios de inclusión de la población de estudio .....	55
3.2.3.	Muestra .....	55
3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	56
3.3.1.	Técnicas de recolección de datos .....	56
3.3.2.	Instrumentos de recolección de datos .....	56
3.2.4.	Confiabilidad y validez del instrumento.....	57
3.3.	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	58
3.4.	Aspectos éticos.....	59
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		60
4.2.	Resultados de la investigación.....	60
4.2.1.	Análisis de la fiabilidad para la variable Gestión del conocimiento	60
4.2.1.1	Análisis de fiabilidad para las dimensiones de la variable Gestión del conocimiento .....	60
4.2.2.	Análisis de la fiabilidad para la variable Calidad del servicio .....	61
4.2.1.2	Análisis de fiabilidad para las dimensiones de la calidad de servicio . .....	61
4.3.	Resultados descriptivo sociodemoFiguras .....	62
4.4.	Descripción de la muestra.....	66
4.4.1.	Gestión del conocimiento .....	68
4.4.2.	Calidad del servicio .....	73
4.5.	Análisis exploratorio .....	79



4.5.1.	Prueba de Normalidad.....	79
4.6.	Análisis correlacional .....	80
4.6.1.	Verificación de objetivos y/o contrastación de las hipótesis .....	80
4.6.1.1.	Relación entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio .. .....	80
4.6.1.2.	Relación entre la creación del conocimiento y la calidad del servicio .....	82
4.6.1.4.	Relación entre el compartir del conocimiento y la calidad del servicio .....	86
4.6.1.5.	Relación entre aplicar conocimiento y la calidad del servicio.....	87
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....		90
CONCLUSIONES .....		95
RECOMENDACIONES .....		100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		104
ANEXOS.....		118
Anexo 1: Matriz de consistencia.....		118
Anexo 2: Operacionalización de Variables .....		119
Anexo 3: Cuestionarios .....		120
Anexo 4: Ficha de validación de instrumento, Experto 1 .....		123
Anexo 5: Ficha de validación de instrumento, Experto 2 .....		128
Anexo 6: Ficha de validación de instrumento, Experto 3 .....		134

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Indicadores de la constante gestión del conocimiento .....	51
Tabla 2 Indicadores de la constante calidad de servicio.....	52
Tabla 3 Escala de Likert.....	57
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad de la variable Gestión del conocimiento .....	60
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad de las dimensiones de la variable Gestión del conocimiento.....	60
Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad de la variable Calidad del servicio .....	61
Tabla 7 Estadísticas de fiabilidad de las dimensiones de la variable Calidad del servicio.....	61
Tabla 8 Datos descriptivos sociodemográficos sobre el sexo de los encuestados	62
Tabla 9 Datos descriptivos sociodemográficos sobre el cargo que ocupan los encuestados.....	63
Tabla 10 Datos descriptivos sociodemográficos sobre la edad de los encuestados .....	64
Tabla 11 Datos descriptivos sociodemográficos sobre los años de experiencia de los encuestados .....	65
Tabla 12 División de percentiles sobre los datos.....	66
Tabla 13 Baremación por niveles sobre la Variable Gestión del conocimiento .....	67
Tabla 14 Baremación por niveles sobre la Variable Calidad de servicio.....	67
Tabla 15 Datos de frecuencia sobre la percepción de la Gestión del conocimiento .....	68
Tabla 16 Datos de frecuencia sobre la percepción de la Creación del conocimiento .....	69

Tabla 17 Datos de frecuencia sobre la percepción del Almacenamiento de conocimientos .....	70
Tabla 18 Datos de frecuencia sobre la percepción del Compartir conocimiento...	71
Tabla 19 Datos de frecuencia sobre la percepción de Aplicar conocimiento .....	72
Tabla 20 Datos de frecuencia sobre la percepción de la Calidad del servicio .....	73
Tabla 21 Datos de frecuencia sobre la percepción de los Elementos tangibles ...	74
Tabla 22 Datos de frecuencia sobre la percepción de la Fiabilidad .....	75
Tabla 23 Datos de frecuencia sobre la percepción de la Capacidad de respuesta .....	76
Tabla 24 Datos de frecuencia sobre la percepción de la Seguridad .....	77
Tabla 25 Datos de frecuencia sobre la percepción de la Empatía .....	78
Tabla 26 Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov para la distribución de los datos .....	79
Tabla 27 Prueba de correlación entre la Gestión del conocimiento y la Calidad de Servicio .....	80
Tabla 28 Prueba de correlación entre la Creación del conocimiento y la Calidad de Servicio .....	82
Tabla 29 Prueba de correlación entre el Almacenamiento de conocimiento y la Calidad de Servicio .....	84
Tabla 30 Prueba de correlación entre el Compartir conocimiento y la Calidad de Servicio .....	86
Tabla 31 Prueba de correlación entre el Aplicación del conocimiento y la Calidad de Servicio .....	88

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Representación gráfica del sexo de los encuestados .....	62
Figura 2 Representación gráfica sobre el cargo que ocupan los encuestados .....	63
Figura 3 Representación gráfica sobre la edad de los encuestados.....	64
Figura 4 Representación gráfica sobre los años de experiencia de los encuestados .....	65
Figura 5 Representación gráfica sobre la percepción de la Gestión del conocimiento .....	68
Figura 6 Representación gráfica sobre la percepción de la Creación del conocimiento.....	69
Figura 7 Representación gráfica sobre la percepción del Almacenamiento de conocimientos .....	70
Figura 8 Representación gráfica sobre la percepción del Compartir conocimiento .....	71
Figura 9 Representación gráfica sobre la percepción de Aplicar conocimiento ....	72
Figura 10 Representación gráfica sobre la percepción de la Calidad del servicio	73
Figura 11 Representación gráfica sobre la percepción de los Elementos tangibles .....	74
Figura 12 Representación gráfica sobre la percepción de la Fiabilidad .....	75
Figura 13 Representación gráfica sobre la percepción de la Capacidad de respuesta .....	76
Figura 14 Representación gráfica sobre la percepción de la Seguridad.....	77
Figura 15 Representación gráfica sobre la percepción de la Empatía .....	78
Figura 16 Figura de correlación entre la Gestión del conocimiento y la Calidad de Servicio .....	81

Figura 17 Figura de correlación entre la Creación del conocimiento y la Calidad de Servicio .....	83
Figura 18 Figura de correlación entre el Almacenamiento de conocimiento y la Calidad de Servicio .....	85
Figura 19 Figura de correlación entre el Compartir conocimiento y la Calidad de Servicio .....	87
Figura 20 Figura de correlación entre el Aplicación del conocimiento y la Calidad de Servicio .....	88

## RESUMEN

El propósito primordial de este estudio se orienta a determinar la relación de la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022, el cual se desarrolló con eficacia por medio de la recurrencia a un enfoque metodológico cuantitativo, tipo aplicado de alcance descriptivo - correlacional y de diseño no experimental – transversal sobre una muestra de 57 colaboradores de la institución a quienes se les aplicó un cuestionario de escala ordinal basado en un modelo Likert, compuesto por 25 y 22 ítems. Los resultados de la investigación evidencian por medio de la prueba de correlación de Spearman un valor  $p < 0.05$  de significancia, que comprueba que la relación de la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022, existe una relación moderada, concluyendo así de manera general, que no existe calidad de servicio dentro del Instituto Superior Juan Velasco Alvarado debido a que los resultados en las pruebas de correlación son bajos y moderados, obligando como recomendación, fortalecer la conexión entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio a fin de potenciar la calidad y eficiencia en los servicios, contribuyendo significativamente a alcanzar los objetivos y metas de la institución.

**Palabras clave:** Gestión del conocimiento, calidad del servicio, creación, almacenamiento, relación.

## ABSTRACT

The primary purpose of this study is aimed at determining the relationship between knowledge management and service quality at the Juan Velasco Alvarado Higher Institute, Villa María del Triunfo, Lima, 2022. The study was effectively conducted using a quantitative, applied, descriptive-correlational methodology with a non-experimental, cross-sectional design. The research involved a sample of 57 collaborators from the institution who were administered a questionnaire with an ordinal scale based on a Likert model, comprising 25 and 22 items. The research results, as indicated by the Spearman correlation test with a significance level of  $p < 0.05$ , confirm that there is a moderate relationship between knowledge management and service quality at the Juan Velasco Alvarado Higher Institute, Villa María del Triunfo, Lima, 2022. In general, the conclusion drawn is that there is a lack of service quality within the Juan Velasco Alvarado Higher Institute due to the low to moderate correlation results. As a recommendation, it is suggested to strengthen the connection between knowledge management and service quality to enhance the overall quality and efficiency of services, thus significantly contributing to achieving the institution's objectives and goals.

**Keywords:** Knowledge management, quality of service, creation, storage, relationship.

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS FINAL DE MIRIAM FLORES Y KAT  
HERINE MOZOMBITE.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**21674 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**131 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Oct 12, 2023 10:37 AM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**124840 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**3.2MB**

FECHA DEL INFORME

**Oct 12, 2023 10:39 AM GMT-5****● 11% de similitud general**

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

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones tuvieron que hacer frente a los altos riesgos de la competencia y las posibilidades de perder consumidores, por lo que necesitan evolucionar hacia una organización que genere, integre y proteja el conocimiento; por lo tanto, las empresas tuvieron que trabajar continuamente en sus capacidades específicas para seguir siendo competitivas (Iqbal et al., 2019).

En el ámbito internacional, se ha señalado en Jordania que las empresas buscan mejorar el servicio brindado a sus consumidores mediante el aumento del conocimiento de su personal; estas organizaciones enfrentan dificultades para cambiantes adaptaciones en las tendencias del mercado; lo cual, es necesario que las entidades utilicen y apliquen de manera eficiente la gestión del conocimiento para maximizar la excelencia de sus prestaciones (Shadi et al., 2018).

En Tailandia las empresas enfrentaron distintas dificultades; por ejemplo, recursos de conocimiento, recursos humanos y capital; dado que el conocimiento se considera uno de los activos más cruciales para administrar hoy en día, el entorno empresarial puede verse afectado si no se aplica de forma adecuada la administración de los saberes llegando a obstaculizar el desempeño y calidad de las compañías (Chaithanapat et al., 2022).

A nivel nacional, a pesar del incremento en la percepción del aporte de la administración del conocimiento a la calidad de prestaciones, las entidades peruanas no otorgaron una orientación clara sobre los procesos de discernimiento, es decir, una de las principales razones que causan este problema es que es necesario adaptar el contexto educacional a la mejora de la excelencia de las

prestaciones desde la generación del conocimiento (Ocaña-Fernández et al., 2020).

A nivel local, en el Instituto Juan Velasco Alvarado, se enfrenta a desafíos significativos derivados de un entorno dinámico caracterizado por rápidos cambios tecnológicos, un aumento constante en la demanda y una creciente competencia; lamentablemente, la falta de inversión adecuada y de un enfoque estratégico ha generado consecuencias que trascienden la esfera financiera. Aunque es una entidad pública, la pérdida de eficiencia afecta no solo la calidad educativa, la base de clientes y la reputación, sino también al personal administrativo, cuyo papel es esencial en el funcionamiento efectivo de la institución. La necesidad de proteger y administrar el conocimiento se vuelve imperativa no solo en la capacitación de los docentes, sino también en el ámbito administrativo, para asegurar la sostenibilidad y la mejora continua en todos los niveles de la institución.

En este contexto, la gestión del conocimiento, especialmente la capacitación tanto del personal docente como administrativo, se revela como un factor crucial para revertir la situación actual. Al enlazar la administración del conocimiento con el desarrollo de habilidades en ambos grupos, se logra una contribución significativa para la prestación óptima de servicios. Esta conexión estratégica no solo mejora la calidad educativa y la satisfacción de los estudiantes, sino que también proporciona un sólido argumento para la implementación de rigurosos lineamientos de administración del conocimiento, abordando de manera integral las necesidades de la institución.

Según lo mencionado se plantean los problemas de indagación; mismo que se puntualizan en las líneas sucesivas:

### **Problema principal**

¿Cuál es la relación de la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022?

### **Problemas específicos:**

- ¿Cuál es la relación de la creación del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación del almacenamiento de conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación de compartir conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022?
- ¿Cuál es la relación de aplicar el conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022?

De la misma forma se plantean los siguientes objetivos del proyecto de investigación; detallándose en las siguientes líneas:

### **Objetivo general**

Determinar la relación de la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022.

### **Objetivos específicos**

- Determinar la relación de la creación del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022.
- Determinar la relación del almacenamiento de conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022.
- Determinar la relación compartir conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022.
- Determinar la relación de la aplicación del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022.

Consecuentemente, se obtuvo como principal hipótesis, si la asociación de la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022, es moderada.

En consecuencia, la indagación fue importante debido a que el conocimiento es distinguido principalmente como un recurso no material que juega un papel imprescindible en el triunfo o desacierto sea cual sea la organización, el cual permite establecer lineamientos que pueda satisfacer los requerimientos de los consumidores. Asimismo, la importancia de la indagación radicó en su potencial para brindar información valiosa que pueda ser utilizada para implementar estrategias de mejora en la administración del conocimiento y un óptimo servicio en

el instituto, teniendo un positivo impacto en la consecución de las metas empresariales.

Respecto a las limitaciones que se presentaron durante la ejecución del trabajo académico, se relacionaron especialmente con la búsqueda de información, puesto que son pocas las investigaciones realizadas a nivel internacional que vinculen ambas variables; así también, el acceso a ciertos medios de conocimiento, debido a que ciertos accesos no eran libres; por otro lado, el tiempo de apoyo por parte de los encuestados para la aplicación de la herramienta; de tal manera que los encuestados no brinden datos reales, ya que sus respuestas pueden no tener congruencia o estar muy dispersas.

De esta manera, la metodología condujo a lo cuantitativo correlacional, la población consistió en los miembros de la institución en cuestión; asimismo, la encuesta y el cuestionario fueron parte de la misma.

En consecuencia, la investigación tuvo la siguiente estructura: el capítulo I abarcó el marco teórico, que incluyó los antecedentes y la revisión de las teorías relevantes para las variables de estudio; el capítulo II se centró en la hipótesis y definición de las variables; el capítulo III correspondió la metodología; en el capítulo IV estuvo conformado por los resultados, en donde se suscitan lo más relevante del trabajo; el capítulo V conformó la discusión, el cual se relacionó y se contrastó con los estudios encontrados, finalmente, comprendió las conclusiones.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes de la investigación**

#### **1.1.1. Antecedentes internacionales**

En el panorama internacional, diversos estudios exploraron la asociación entre las variables, el cual estos antecedentes internacionales proporcionaron la relevancia entre las constantes y cómo puede contribuir a la mejora continua, ya que cuando se aplica a la calidad del servicio, la administración del conocimiento implica asegurar que toda la información relevante sobre los consumidores, sus necesidades y expectativas, así como las mejores prácticas y lecciones aprendidas, estén disponibles y sean accesibles para el personal de la organización, la cual permite a los empleados tomar decisiones informadas, ofrecer soluciones personalizadas y resolver problemas eficientemente.

En Egipto, Ahmed et al. (2021) en su estudio titulado el impacto de la gestión del conocimiento en la calidad del servicio: el papel mediador del aprendizaje organizacional (estudio aplicado: Alexandria Water Company), perteneciente al sector privado, tuvo como fin analizar la gestión del conocimiento y la constante calidad del servicio. En cuanto a la metodología se orientó hacia el método analítico descriptivo, utilizando un cuestionario en 398 individuos. Los hallazgos evidenciaron que la adquisición y utilización del conocimiento obtuvieron un P valor de 0,000, siendo inferior al 0,05; por otro lado, el almacenamiento del conocimiento obtuvo un P valor de 0,703. En síntesis, existe una asociación significativa entre la adquisición y utilización con la constante calidad de servicio; por otro lado, la dimensión almacenamiento no es significativa, indicando la presencia de un efecto significativo.

Asimismo, Al-Dmour et al. (2020) en Jordania, en su indagación titulada efecto de la gestión del conocimiento de marketing en el desempeño bancario a través de innovaciones en tecnología financiera: un estudio de encuesta de los bancos comerciales jordanos, perteneciente al sector privado, tuvo como fin examinar el efecto del constructo gestión del conocimiento sobre el desempeño y su efecto sobre la innovación en las entidades jordanas. La metodología condujo hacia lo cuantitativo, correlacional, con una muestra de 336 sujetos. Los hallazgos evidenciaron que la gestión de conocimiento de marketing y la innovación Fintech obtuvo un P valor de 0,000, al igual que la gestión de conocimiento de marketing y el constructo desempeño bancario con un P valor de 0,000, siendo inferior al 0,05. Concluyendo un significativo impacto entre las constantes de gestión de conocimiento de marketing, innovación Fintech y el desempeño bancario.

Además, Marcos y Riawan (2020) en Indonesia, en su indagación titulada el impacto de la gestión del conocimiento en la calidad del servicio del investigador de noticias en XYZ Televisión, perteneciente al sector privado, tuvo como propósito estudiar el impacto entre las constantes mencionadas. En cuanto a la metodología se orientó hacia lo descriptivo correlacional con una muestra de 28 individuos. Los hallazgos mostraron un valor de significancia de  $0.00 < 0.05$ , significando que existe influencia entre las constantes. Concluyendo en la existencia de un impacto positivo entre las constantes mencionadas en la unidad de trabajo del investigador de noticias de XYZ Televisión.

De la misma manera, Montero y Ureña (2021) en Venezuela, en su estudio gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional en instituciones educativas, tuvo como finalidad analizar la asociación entre la constante gestión del conocimiento y el constante aprendizaje organizacional. Metodológicamente, se

enfocó hacia el método cuantitativos, descriptivos y no experimentales con una muestra de 135 individuos. Los hallazgos mostraron una rho 0,615 entre las constantes, cuya significancia fue de 0.001, inferior al 0.05. Se concluyó que, existe una asociación entre las constantes mencionadas.

Por consiguiente, Awaja et al. (2018) en su indagación capacidad del procedimiento de gestión del conocimiento sobre la calidad del servicio en las universidades palestinas, perteneciente al sector privado, tuvo como propósito examinar la asociación entre la capacidad del proceso de gestión del conocimiento y la constante calidad de servicios en las universidades de Palestina. Metodológicamente se orientó hacia lo cuantitativo correlacional, con una muestra de 300 docentes. El hallazgo evidenció un P valor de 0,000 entre la adquisición de conocimientos y la constante calidad de servicio en las universidades palestinas, aceptándose la H1; asimismo, un P valor de 0,01 entre la conversión de conocimiento y la constante calidad de servicio en las universidades palestinas, siendo positivo significativo; por otro lado, se obtuvo un P valor de 0,42 entre la aplicación del conocimiento y la constante calidad de servicio, siendo mayor al 0,05, aceptándose la H0. Se concluyó que, las dimensiones adquisición y conversión de conocimientos se asocian positivamente, mientras que para la dimensión aplicación de conocimiento no existe una asociación con la constante calidad de servicio. Este estudio brindó un alcance diverso, ya que desarrolla dimensiones similares a las de la investigación, además proporciona el mismo desarrollo metodológico, lo cual es imperante para la indagación.



### **1.1.2. Antecedentes nacionales**

Para Figueroa (2019) en Lima, en su indagación gestión del conocimiento y su relación con la gestión institucional de la escuela nacional de control, tuvo como propósito estudiar cómo la constante gestión del conocimiento se asocia con la gestión institucional. Mostrando una naturaleza cuantitativa relacional, con una muestra de 55 sujetos. Los hallazgos indicaron que, la administración del conocimiento y gestión institucional mantienen una asociación positiva con un índice de Spearman de 0.738 cuya significancia fue p valor de 0.000, inferior al 0.05. Se concluyó que existe una sociedad positivamente moderada entre las constantes de investigación.

De igual forma, Artica y Caro (2023) en Pasco, en su indagación gestión del conocimiento y actitudes laborales del servidor público de la dirección regional de Comercio Exterior y Turismo, tuvo como finalidad analizar de qué manera la gestión del conocimiento se asocia en las actitudes laborales del servidor público. La metódica fue de carácter cuantitativo, descriptiva, correlacional, con una muestra de 17 personas. Los hallazgos expusieron una rho de 0.947 entre las constantes, con un P valor de 0.000 inferior al 0.05; además, la gestión interna del conocimiento y el constructo aprendizaje organizacional se asocian positivamente en un índice de 0.896, cuya significancia fue inferior al 0.05. Concluyeron que las variables guardan una vinculación positiva directa entre las variables, por lo cual se infiere que ambas constantes se desarrollan de igual forma en las organizaciones.

Asimismo, Loyola (2022) en Lima, en su indagación gestión del conocimiento y gestión de calidad en las universidades públicas, perteneciente al sector público, tuvo como propósito determinar la relación de la gestión del conocimiento y la constante gestión de calidad. Metodológicamente fue de naturaleza cuantitativa

explicativo, con una muestra de 136 asalariados. Los hallazgos mostraron un P valor de 0,000, entre las constantes, aceptándose la H1; asimismo, la constante gestión de conocimiento se encuentra en un nivel regular (55.1%) y la calidad en un bajo nivel de 52.9%. Se concluyó que existe una significativa asociación entre las constantes en las universidades públicas.

Además, Bonifacio (2019) en Lima, en su estudio gestión del conocimiento y gestión administrativa en el personal de la sede administrativa de la UGEL San Román, tuvo como fin determinar la relación entre las constantes mencionadas. Metodológicamente, se orientó hacia lo cuantitativo, transversal y correlacional con una muestra de 64 docentes. Los hallazgos mostraron una conexión de 0,643 entre las constantes; aceptándose la H1, dado que la significancia fue de 0.000 inferior al 0.05. Se concluyó que, existe una asociación positiva entre las constantes en la institución.

Por ende, López (2021) en Apurímac, en su indagación gestión del conocimiento y calidad de servicio de la Municipalidad de Andahuaylas, perteneciente al sector público, tuvo el fin de analizar la asociación entre la gestión del conocimiento y la constante calidad de servicio. La metodología se orientó hacia lo cuantitativo correlacional, con una muestra de 251 colaboradores. Los hallazgos mostraron un rho de 0,710 entre la creación y la constante calidad de servicio; asimismo, un rho de 0,868 entre el almacenamiento y la constante calidad de servicio; además, una rho de 0,477 entre la aplicación y la constante calidad de servicio, con una significancia bilateral de 0,000 para las tres dimensiones, aceptándose la H1. Se concluyó una conexión positiva significativa entre las dimensiones del primer constructo contrapuestos con el segundo constructo.

De la misma manera, Julca (2020) en Lima, en su estudio titulado gestión del conocimiento y calidad en el servicio educativo en una institución educativa, perteneciente al sector privado, tuvo como fin analizar la asociación de la gestión de conocimiento y la constante calidad de servicio. Metodológicamente condujo hacia lo cuantitativo correlacional, con una muestra de 60 docentes, el cual se aplicó el cuestionario de escala Likert. Los hallazgos demostraron una rho de Spearman de 0,463 entre la creación y la constante calidad de servicio con un P valor de 0,000; asimismo, una rho de Spearman de 0,433 entre la aplicación y la constante calidad de servicio, con un P valor de 0,009, siendo inferior al 0,05; el cual se aceptó la H1 para ambas dimensiones. Concluyéndose que, existe una asociación positiva entre la creación y aplicación del conocimiento con la constante calidad de servicio. Se recomendó al director organizar talleres de formación dirigidos a los profesores en creación y aplicación del conocimiento, dado que conducirá a un mejor desempeño académico en la institución educativa. Esta indagación es imprescindible, dado que brinda una consistencia científica respecto a las variables, por lo cual será de gran importancia para realizar las respectivas discusiones de los resultados.

## **1.2. Bases teóricas**

En términos de fundamentos teóricos, se centra en dos aspectos principales mencionados a continuación, el cual son aspectos imprescindibles para garantizar el buen desempeño y la satisfacción de los usuarios.

## **1.2.1. Gestión del conocimiento**

### **1.2.1.1. Definiciones**

Para Ngoc y Anh (2020) es el proceso que coordina el uso de información, conocimiento y experiencia, que se necesita para garantizar que los individuos tengan el conocimiento que necesitan, donde y cuando lo necesitan, que será de gran utilidad para los interesados que puedan acceder, a través de un entorno colaborativo, siendo útil para una óptima decisión.

Asimismo, Villasana et al. (2021) indica que la gestión del conocimiento se define como una disciplina emergente que busca utilizar de manera sistemática el conocimiento generado para alcanzar objetivos y mejorar la toma de decisiones. Este enfoque no solo tiene aplicaciones amplias en la gestión institucional, sino que también se vincula estrechamente con el ámbito educativo, especialmente, en la capacitación de docentes.

Además, Gallego y Rave (2022) indican que es un procedimiento que implica recopilar experiencias individuales y colectivas en una empresa, retroalimentando de forma óptima para la obtención de mejores resultados actuales y futuros; además, se refieren a la comprensión del conocimiento a través de un proceso óptimo de aprenderlo, esquematizar, compartirlo e irrigar óptimamente.

De la misma manera, Rodríguez-Ponce et al. (2022) mencionan que es el procedimiento de creación, almacenamiento, compartir y aplicación de conocimiento organizacional para explotar nuevas oportunidades e incrementar el desempeño empresarial.

### **1.2.1.2. Modelos de gestión del conocimiento**

En este apartado se detallan los diversos modelos; mismos que se detallan en las subsiguientes líneas:

#### **1.2.1.2.1. Modelo de Wiig**

Este modelo surge en el año 1993, cuyo precursor fue Wiig. Este modelo se centra en los aprendizajes mediante la innovación y la creatividad, y sus diversos aportes que se desarrollan desde el interior de las entidades; es así que el modelo plantea cuatro procesos: creación y generación del cuerpo de conocimiento relevante para la entidad; compilación y transformación del conocimiento hacia un formato de trabajo apropiado; diseminación o compartir conocimiento entre los miembros de la compañía participantes en el procedimiento y la aplicación y valoración del conocimiento recogido (Moreira, 2021).

- Creación de conocimiento: Involucra la creación y estímulo de la innovación, la captura de ideas y la formulación de nuevos conceptos y soluciones.
- Transformación: Trata de cómo el conocimiento se transforma en información que se puede utilizar de manera práctica.
- Diseminación o compartir conocimiento: Se trata de cómo se comparte el conocimiento en toda la entidad. Implica la activa difusión de información y el acceso sencillo para los empleados, fomentando la colaboración y la propagación de mejores prácticas.
- Aplicación del conocimiento: Se enfoca en cómo se emplea el conocimiento en la decisión óptima y en la realización de tareas; el cual se busca asegurar

que el conocimiento se emplee de manera óptima para mejorar los procesos, resolver problemas y lograr los propósitos de la entidad (Moreira, 2021).

#### **1.2.1.2.2. Modelo de Nanoka y Takeuchi**

Este modelo se desarrolló en el año 1995 cuyos precursores fueron Nanoka y Takeuchi; este modelo se centra en la visualización de los conocimientos desde el ámbito individual y colectivo; proyectando una gestión direccionada a las organizaciones y entidades diversas; de tal manera, que la formación se transfiere de individuo a individuo y el conocimiento se realiza explícitamente en la documentación, el cual es proveniente de los miembros de las instituciones; es así que, estatiza en la creación de conocimientos bajo el procesamiento de información mas no generando una creación de la misma. Asimismo, incluye los aspectos relacionados con la creación, organización, modificación y transmisión de conocimiento, así como su almacenamiento e integración en todos los procedimientos (Cruz, 2020).

- Creación de conocimiento: Es la producción de nuevo conocimiento en la entidad.
- Organización del conocimiento: Abarca la estructuración y ordenación del conocimiento previamente adquirido en la entidad, incluyendo esquemas de clasificación para favorecer en la búsqueda óptima de información.
- Transmisión: Se basa en cómo se difunde y comunica el conocimiento en la entidad, lo cual comprende la formación de empleados, la divulgación de mejores prácticas y la creación de redes de colaboración.

- Almacenamiento del conocimiento: Se centra en cómo se almacena y conserva el conocimiento de la organización a largo plazo, incluyendo archivos digitales y estrategias de retención de conocimiento.
- Aplicación del conocimiento: Implica la decisión óptima y el mejoramiento de los procedimientos en la organización, poniendo en práctica el conocimiento adquirido para alcanzar los propósitos de la entidad (Cruz, 2020).

#### **1.2.1.2.3. Modelo de integración tecnológica**

Este modelo surge durante el año 2001, siendo su creador Kerschberg; este se desarrolló para dar reconocimiento a la heterogeneidad de las diversas fuentes de conocimientos, potenciando los diferentes avances tecnológicos que apoyan cada uno de los procesos; estableciendo diversos elementos que se detallan a continuación:

- Adquisición: Los expertos comparten su conocimiento a través de entrevistas y estudios de casos.
- Refinamiento: Se recopila información de diversas fuentes, se organiza y se establecen metadatos relevantes.
- Almacenamiento: Los datos se guardan y se indexan para facilitar búsquedas rápidas.
- Distribución: El conocimiento se comparte a través de un portal empresarial y correo electrónico.
- Presentación: Se muestra de manera personalizada y fomenta la colaboración entre usuarios (Avendaño & Flores, 2019).

#### **1.2.1.2.4. Modelo de Rodríguez Ponce, Pedraja, Araneda y Muñoz**

Este Modelo surge en el año 2022, cuyos precursores fueron Rodríguez Ponce, Pedraja, Araneda y Muñoz; este modelo se centra en la importancia del conocimiento como un activo estratégico para las organizaciones y busca establecer procesos y prácticas para, crear, almacenar, compartir y aplicar el conocimiento de manera efectiva, con el objetivo de generar ventajas competitivas y promover una cultura de aprendizaje en la organización; este enfoque reconoce la interconexión de diferentes fases de la gestión del conocimiento, estableciendo diversos elementos que se detallan a continuación:

- Creación de conocimiento: Se refiere a la actividad de explorar e integrar de manera intuitiva el conocimiento existente con el propósito de generar un conjunto de información totalmente novedoso. Esta dimensión se evaluó considerando la adquisición de conocimientos y la producción de nuevo conocimiento tanto en el personal docente como en el administrativo. Este enfoque integral garantiza que la creación de conocimiento se extienda a todos los niveles de la institución, promoviendo un entorno en el que tanto educadores como personal administrativo contribuyan de manera activa a la generación de ideas innovadoras y al fortalecimiento del acervo de conocimientos de la institución.
- Almacenamiento de conocimientos: Implica el empleo de tecnología para desarrollar sistemas y mecanismos que faciliten el almacenamiento, actualización y recuperación eficiente del conocimiento. Esta dimensión se evaluó considerando la integración y sistematización del conocimiento, abarcando tanto al personal docente como al administrativo. Al extender esta capacidad a ambos grupos, se garantiza que la institución pueda aprovechar



plenamente el conocimiento acumulado, promoviendo una colaboración integral y eficiente en la gestión y utilización del conocimiento en todos los niveles de la organización.

- **Compartir conocimiento:** Se refiere a la acción de transmitir información, experiencias, habilidades o ideas entre miembros de una entidad. Esta faceta incluyó la distribución del conocimiento y el fomento del trabajo en equipo, abarcando tanto al personal docente como al administrativo. Al considerar a ambas partes, se busca fomentar una cultura de colaboración integral en la institución, donde la transmisión efectiva de conocimientos y la cooperación entre todos los miembros contribuyan al enriquecimiento mutuo y a la eficacia global de la organización.
- **Aplicar conocimiento:** Este proceso implica la utilización o puesta en práctica del conocimiento adquirido en situaciones o contextos específicos. En esta dimensión, se evaluaron indicadores como el uso y mantenimiento del conocimiento, abarcando tanto al personal docente como al administrativo. Al extender la aplicación del conocimiento a ambos grupos, se busca maximizar la eficacia operativa y la resolución efectiva de problemas en todos los aspectos de la institución, garantizando que la experiencia y el conocimiento acumulado se aprovechen plenamente en la toma de decisiones y en la ejecución de tareas tanto educativas como administrativas. (Rodríguez-Ponce et al., 2022).

La aplicación efectiva de los conocimientos se vuelve esencial para alcanzar la optimización de todas las funciones institucionales, esta importancia se magnifica

aún más cuando nos enfocamos en la capacitación docente, donde el uso estratégico y oportuno de los conocimientos desempeña un papel central en cada proceso educativo.

Es imperativo subrayar que la aplicación de estos conocimientos debe alinearse con los objetivos establecidos y ser ejecutada en el momento preciso para maximizar su impacto; además se reconoce que en el ámbito de la educación, la capacitación docente es una piedra angular, y la aplicación eficaz de los conocimientos adquiridos durante este proceso no solo mejora la calidad de la enseñanza, sino que también contribuye al éxito general de la institución, ya que de esta manera, la sincronización precisa de la aplicación de conocimientos, especialmente en el contexto de la capacitación docente, se convierte en un factor crítico para el desarrollo y el crecimiento sostenible de la institución educativa.

En el contexto de la capacitación docente, la gestión del conocimiento adquiere una relevancia crucial, ya que la teoría proporciona un marco conceptual sólido para estructurar los procesos de adquisición, aplicación y transferencia de conocimientos dentro de la comunidad educativa. Al aplicar sistemáticamente los principios de la gestión del conocimiento en la capacitación de docentes, se facilita la creación de un entorno propicio para el intercambio de ideas, mejores prácticas y experiencias, enriqueciendo así la formación pedagógica.

La gestión del conocimiento no solo contribuye a la mejora continua de las habilidades y competencias docentes, sino que también optimiza la toma de decisiones en el diseño curricular, enfoques pedagógicos y estrategias educativas. En resumen, el desarrollo de la teoría de gestión del conocimiento se integra de manera sinérgica con la capacitación de docentes al proporcionar un marco estructurado para aprovechar, compartir y aplicar eficazmente el conocimiento en

el contexto educativo, potenciando así el crecimiento profesional y la calidad educativa.

### **1.2.1.3. Dimensiones de la gestión del conocimiento**

Para la presente investigación, de la variable Gestión del Conocimiento estará basado bajo el enfoque de los siguientes autores: Rodríguez Ponce, Pedraja, Araneda y Muñoz; modelo explicado en el párrafo anterior, en el cual determinan cuatro dimensiones: creación, almacenamiento, compartir y aplicar conocimiento; que a continuación se detalla:

#### **a) Creación del conocimiento**

Es el resultado de la asociación entre el conocimiento y el acto de conocer, que se realiza a través de la acción y la interacción con las personas (Rodríguez-Ponce et al., 2022); comienza con la adquisición de conocimiento y se refiere a las actividades organizacionales para adquirir, extraer y organizar el conocimiento de diferentes fuentes (Abbas y Sagsan, 2019).

Para Rodríguez-Ponce et al. (2022) la creación de conocimiento, se estudia bajo indicadores como la adquisición de conocimientos y producción de conocimiento, los cuales son detallados y definidos en las siguientes líneas:

- La adquisición del conocimiento: Habilidad de la compañía para adquirir información significativa tanto de fuentes dentro de la organización como de fuentes externas.
- La producción de conocimiento: Habilidad de una entidad para generar nuevo conocimiento a través de actividades de indagación y crecimiento.

#### **Importancia**

La creación del conocimiento es relevante porque la mayoría de los empleados adquieren conocimientos de fuentes internas, como miembros del equipo y otros colegas; por otro lado, la adquisición de conocimiento de fuentes externas se refiere al conocimiento adquirido de clientes, competidores, proveedores, socios y expertos, es necesario adaptarlo para una óptima satisfacción de la entidad y desarrollar opciones creativas que mejoren la productividad y generen nuevas ideas (Yu et al., 2022).

Asimismo, es imprescindible porque las organizaciones pueden beneficiarse del conocimiento de sus procesos internos para convertir el conocimiento en formas que puedan ser utilizadas y compartidas con la organización; aunque muchas organizaciones comienzan con la captura de conocimientos, el objetivo final suele ser la producción de nuevos conocimientos internos y externos (Mardani et al., 2018).

Bajo el sustento de los dos autores, se pudo inferir que la constante gestión del conocimiento es imprescindible en las diversas entidades; ya que contribuye a la adquisición de información y nuevos conocimientos sobre las modificaciones de los procesos internos de las entidades, fomentando así, la retroalimentación de cada necesidad.

#### **b) Almacenamiento de conocimientos**

El almacenamiento de conocimientos es el procedimiento de la gestión de conocimiento que incluye actividades de adquisición, y adecuado almacenamiento y despliegue de conocimientos por parte de individuos y grupos (Zaim et al., 2018).

Asimismo, Mardani et al. (2018) definieron como la integración del conocimiento la cual se entiende como la información que brindan una base para

investigar e integrar nueva información y experiencias que prevalece en la mente de los individuos, pero desde una perspectiva organizacional.

De tal manera, es la capacidad de implementar e integrar recursos para lograr objetivos corporativos, así como los resultados adquiridos a partir de la acumulación a largo plazo de la interacción entre varios recursos (Rodríguez-Ponce et al., 2022). Esta dimensión los autores lo evaluaron a través de los indicadores propios de la misma:

- La integración del conocimiento. Se refiere a la manera en que se difunde el conocimiento en una organización (Avendaño & Flores, 2019).
- La sistematización del conocimiento. Se refiere a la cooperación y el diálogo entre los miembros de un equipo para intercambiar conocimientos y abordar problemas (Avendaño & Flores, 2019).

### **Importancia**

El almacenamiento de conocimientos es muy importante porque a través del uso de herramientas y plataformas tecnológicas de información se almacena adecuadamente, la cual facilita la codificación para que sea efectivo en el almacenamiento de conocimiento explícito en bases de datos, facilitando la búsqueda y transferencia de este conocimiento (Zaim et al., 2018).

Asimismo, es importante que se integre la sistematización de conocimiento, lo cual estos procesos facilitan una transferencia efectiva de información y conocimiento tanto dentro como fuera de la entidad, con el fin de potenciar el rendimiento del sistema y el desarrollo de las estrategias de elección; y se consideran como las etapas sistemáticas que proporcionan el conocimiento para que la organización tenga (Suely de Araújo et al., 2018).

De esta manera, el almacenamiento de los conocimientos es fundamental para utilizar la información requerida en el momento adecuado, de tal forma, que provee la organización en cada uno de los procesos institucionales, buscando su efectividad en la transmisión de información durante el desarrollo de las actividades organizacionales.

### **c) Compartir conocimiento**

El compartir conocimiento se define como un bien colectivo, la cual es proporcionar los mecanismos adecuados para facilitar el acceso tanto a la información como al conocimiento colectivo, la distribución y utilización eficiente y eficaz del conocimiento, este intercambio de conocimientos está vinculado con la aplicación del conocimiento y permite a los trabajadores practicar su conocimiento (Cherkos et al., 2021).

Asimismo, Fakhar et al. (2021) definen como la distribución del conocimiento clave para gestionar el conocimiento, sea tácito o no, se deben fomentar la comunicación cara a cara y la creación de experiencias de aprendizaje compartidas.

De tal manera, Shazibul et al. (2020) aludieron que es una cultura de intercambio de conocimiento, que permite compartir de manera oportuna el conocimiento necesario a los tomadores de decisiones relevantes.

Por ende, Massimiliano et al. (2020) aluden que es desplegar conocimientos por parte de individuos o equipos para mejorar la organización; de hecho, la administración del conocimiento depende de la disposición de los trabajadores del conocimiento a participar consecuentemente de la organización en su conjunto

llevándola rápidamente a niveles de desempeño superior y ganando ventaja competitiva.

Por consiguiente, Ximing et al. (2019) definen como el crear e intercambiar conocimientos y mejorar el rendimiento en base a una estrategia mediante actividades de intercambio que incluyen comunicación informal, sesiones de intercambio de ideas, orientación y entrenamiento.

De acuerdo a Rodríguez-Ponce et al. (2022) evaluaron a través de los indicadores siguientes:

- La distribución del conocimiento, que se refiere al procedimiento en que se comparte el conocimiento dentro de la entidad (Avendaño & Flores, 2019).
- El trabajo en equipo, que se alude a la colaboración y comunicación entre los individuos para compartir conocimientos y resolver problemas (Avendaño & Flores, 2019).

#### **d) Aplicar conocimiento**

El aplicar conocimiento es el proceso de conocimiento orientado a la seguridad que puedan ser diseñados para proteger el conocimiento dentro de una organización del uso o robo ilegal o inapropiado (Rodríguez-Ponce et al., 2022).

Esta dimensión de acuerdo Rodríguez-Ponce et al. (2022) se evaluó a través de los siguientes indicadores:

- El uso del conocimiento, que se refiere a la frecuencia con la que se utiliza el conocimiento en las actividades diarias (Avendaño & Flores, 2019).
- El mantenimiento del conocimiento, que se alude al procedimiento de mantener actualizado (Avendaño & Flores, 2019).

## **Importancia**

La aplicación del conocimiento es relevante porque asegura que los propósitos de la compañía se logren de manera eficiente y efectiva con la delegación de poderes y libertad a través de la organización que genera conocimiento en combinación con otros recursos y competencias de la empresa como factores contextuales y de acuerdo con su dirección estratégica (Wu y Hu, 2018).

### **1.2.2. Calidad de servicio**

#### **1.2.2.1. Definiciones**

Para Park et al. (2018) es la totalidad de las características del servicio sobre su capacidad para satisfacer las necesidades; es decir, es una medida de qué tan bien es el nivel de los servicios prestados y si coincide con las perspectivas del consumidor.

Asimismo, Taiye et al. (2021) definieron como la percepción de los consumidores de los productos proporcionados por una entidad, ya que se basa en la experiencia del cliente y en sus expectativas. Es decir, si el servicio no satisface o supera las expectativas, se considera de baja calidad. Por otro lado, si supera las expectativas, se percibe como calidad óptima.

Por tanto, para la obtención un óptimo servicio es crucial gestionar la calidad de forma eficaz; significa que, si la calidad de sus recursos humanos es buena, se espera que la calidad de la organización también lo sea (Morocho y Burgos, 2018).

Por ende, esta constante es crucial para el éxito organizacional, ya que influye en la satisfacción y fidelización de los consumidores; es por ello que un buen



servicio no solo implica ofrecer un servicio bueno, sino también ofrecer una atención amable, oportuna y personalizada; asimismo, es primordial conocer las perspectivas y necesidades de los consumidores, así como también capacitar y motivar al personal para que brinde un trato excelente, lo cual implica invertir en la formación de los individuos, establecer estándares de servicio claros y realizar mejoras en base a los comentarios y sugerencias de los consumidores (Mateos, 2019).

### **1.2.2.2. Calidad de servicio de la institución**

Ropa (2014) indica que la conceptualización y evaluación de la calidad de servicio en este enfoque considera diversos elementos interrelacionados que contribuyen a la experiencia del usuario dentro de la institución.

En primer lugar, se destaca la eficacia de los procesos internos, entendida como la capacidad de la institución para llevar a cabo sus operaciones de manera eficiente y sin contratiempos, donde la eficacia, en este sentido, se relaciona directamente con la optimización de recursos y la gestión fluida de las actividades, elementos fundamentales para garantizar un servicio de calidad.

La atención al cliente emerge como otro componente esencial, refiriéndose a la capacidad de la institución para responder y atender las necesidades y consultas de sus usuarios de manera proactiva y satisfactoria. Este aspecto no solo implica la cortesía y amabilidad en la interacción, sino también la prontitud y la eficacia en la resolución de problemas (Ropa, 2014).

La disponibilidad de recursos, tanto humanos como materiales, también se integra en esta conceptualización, ya que una institución con recursos adecuados puede ofrecer servicios de manera más completa y eficiente, mejorando la experiencia del usuario, además de proporcionar claridad en la comunicación como

un factor crítico, que involucra transparencia y la efectividad en la transmisión de información relevante para los usuarios.

La capacidad de resolver problemas de manera eficiente constituye el último elemento, destacando la importancia de contar con procesos y protocolos eficaces para abordar cualquier contratiempo que pueda surgir durante la interacción con la institución.

En conjunto, esta perspectiva integral de la calidad de servicio se traduce en la construcción de una imagen positiva y sólida reputación institucional. La implementación de métricas de evaluación y estrategias de mejora continua se revela como una necesidad imperativa para asegurar que la institución no solo cumpla, sino supere constantemente las expectativas de sus usuarios. La revisión y análisis constante de la calidad del servicio se erige como un pilar esencial para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo de la institución en el dinámico entorno académico y/o empresarial (Ropa, 2014).

### **1.2.2.3. Modelo de Calidad de Servicio**

#### **1.2.2.3.1. Modelo SERVQUAL**

El modelo SERVQUAL, propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985; consiste en la evaluación de la calidad de servicio percibida por los individuos a partir de diferentes escenarios, permitiendo conocer las apreciaciones de cada consumidor en base a elementos primordiales y concisos; por lo cual es de fácil adaptación a las diferentes realidades o rubros de las organizaciones; es así que, señala que la percepción del cliente suele ser definida como una valoración subjetiva, orientada a los comportamientos, más no equivalente a la satisfacción; puesto que implica una secuencia de valoraciones que se desarrollan al paso del tiempo de su prestación; de esta manera, es considerada como el juicio de los

usuarios sobre la excelencia superior de un bien o servicio. (Bustamante et al., 2020).

Por ende, el modelo SERVQUAL, propuesto por los autores ya mencionados consta de 5 dimensiones esenciales. En primer lugar, está la dimensión de elementos tangibles, que se evalúa mediante indicadores como la modernidad del equipamiento, la atractiva apariencia de las instalaciones físicas, la pulcritud de los trabajadores y la presencia de elementos tangibles atractivos; en segundo lugar, encontramos la dimensión de fiabilidad, que se evalúa a través de indicadores como el cumplimiento de las promesas, la disposición para resolver problemas, la capacidad de proporcionar el servicio correctamente desde el primer intento, cumplir con los plazos prometidos y evitar cometer errores; en tercer lugar, es la capacidad de respuesta, que se mide mediante indicadores que incluyen la comunicación efectiva de los colaboradores, su rapidez para atender, su disposición para ayudar y responder a las interrogantes de los consumidores eficazmente; en cuarto lugar, es la seguridad, que se evalúa a través de indicadores como la transmisión de confianza por parte de los colaboradores, la sensación de seguridad que experimentan los clientes con su proveedor, la amabilidad de los colaboradores y su conocimiento adecuado sobre los servicios ofrecidos; y finalmente, la quinta dimensión es la empatía, que se mide mediante indicadores como la atención individualizada al consumidor, la conveniencia de los tiempos de servicio, la personalización, el interés genuino por los intereses de los consumidores y la comprensión de sus necesidades (Park et al., 2018).

Es así que, es un método de gran importancia, ya que contiene varios criterios o atributos, lo cual constituye una herramienta para evaluar la discrepancia entre las perspectivas de los consumidores y su percepción real (Park et al., 2018).

#### **1.2.2.3.2. Modelo de los tres componentes**

Fue propuesto por Rust y Oliver en 1994, el cual proporciona una estructura conceptual para mejorar el servicio desde la percepción del consumidor. Se centra en tres dimensiones fundamentales que siempre están presentes en la calidad del servicio, ya sea que esté relacionado con un producto físico o no; estas dimensiones son: las características y objetivos del servicio, el cual se refiere a cómo se diseña y planifica la entrega del servicio, incluyendo sus características específicas y metas; asimismo, el segunda dimensión es el ambiente del servicio, el cual se divide en dos partes: interno, que abarca la cultura empresarial y la filosofía de gestión relacionadas con la prestación del servicio, y externo, que se relaciona con el entorno físico en el que se brinda el servicio; y finalmente, la tercera dimensión es el servicio entregado, el cual se refiere a las expectativas y roles que el consumidor espera del proveedor de servicio en la mayoría de las interacciones de servicio (Acurero et al., 2020).

De tal manera, al gestionar estos tres componentes efectivamente, las organizaciones pueden aumentar la calidad y la complacencia del consumidor, lo que a menudo conduce a la fidelización de los consumidores y el éxito a largo plazo.

#### **1.2.2.3.3. Modelo de Bitner**

El modelo de Bitner desarrollado en 1990, propone que las actitudes previas de un cliente influirán en sus expectativas con respecto a un servicio específico; además, señala que la reacción inmediata del cliente después de experimentar el servicio depende de cómo compare esas expectativas previas con el desempeño percibido, lo que resulta en la confirmación de las expectativas o en una reacción positiva o negativa cuando no coinciden. Este modelo describe un proceso en

etapas y considera una ampliación del marketing mix que incluye los cuatro elementos tradicionales (producto, precio, lugar, promoción) y tres nuevos componentes: la evidencia física (el ambiente físico y los elementos tangibles), los participantes (personal y otros consumidores) y el proceso (mecanismos y flujo de actividades); estos comportamientos se pueden aplicar a diversas industrias en lugar de estar limitados a una sola (Acurero y otros, 2020).

#### **1.2.2.4. Dimensiones de la calidad de servicio**

Para la presente investigación, de la variable Calidad del servicio estará basado bajo el enfoque de los siguientes autores: Parasuraman, Zeithaml y Berry con el modelo SERVQUAL, explicado ya anteriormente, en el cual determinan cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía; que a continuación se detalla:

##### **a) Elementos tangibles**

Según Dinçer (2019) define como la medida para determinar si una empresa tiene una buena infraestructura; lo cual incluye equipos, instalaciones físicas, instalaciones de comunicación y empleados; así mismo, Famiyeh et al. (2018) mencionan que se puede medir en la manera en que se presentan los recursos humanos existentes.

De igual manera, Afroj et al. (2021) definieron como la apariencia externa de los objetos físicos, equipamiento relacionado con la modernidad, higiene de las estructuras utilizadas en todo el lugar. De igual manera, Bungatang y Reynel (2021) definieron como el hecho en que la entidad realiza el servicio a través de varios aspectos, como equipo moderno, espacio llamativo, presentación ordenada por parte de los empleados y materiales llamativos deben estar disponibles.

Es así que los indicadores de evaluación de la dimensión han sido establecidos realizando una inferencia de las definiciones de los autores, los cuales se detallan en las siguientes líneas:

- El equipamiento de aspecto moderno: Es la composición física del establecimiento o local, así como también los materiales de su estructura (Ramos et al., 2020).
- Instalaciones físicas visualmente atractivas: Es un elemento que tiene efecto en la apreciación de la calidad en los clientes, ya que son las composiciones atractivas de los establecimientos (Ramos et al., 2020).
- Apariencia pulcra de los trabajadores: Es la composición humana de las organizaciones, mismas que desarrollan actividades a fin de obtener una mejor percepción de los consumidores (Ramos et al., 2020).
- Elementos tangibles atractivos: Son los factores más llamativos de los establecimientos (Ramos et al., 2020).

#### **b) Fiabilidad**

Es la destreza de cumplir de modo preciso, completo y satisfactorio el servicio prometido (Luh et al., 2018).

Asimismo, Liang y Wu (2022) se refirieron a la destreza de la entidad para dar los servicios prometidos de modo preciso y confiable; por lo tanto, la creación de la confianza del consumidor es un proceso muy dinámico, aspecto clave que determina la calidad percibida de los consumidores, ya que un alto grado de confianza puede generar sentimientos y comportamientos en los consumidores, lo cual depende de diversos factores, como las cualidades del personal, el lenguaje

corporal, todo durante la comunicación y la interacción que se producen durante el servicio prestado.

De esta manera, los indicadores propios de la dimensión han sido determinados e inferidos de las conceptualizaciones de los autores, mismos que se detallan en las siguientes líneas:

- Cumplimiento de promesas: Hace referencia al cumplimiento de las proyecciones transmitidas a los colaboradores (Ramos et al., 2020).
- Resolución de problemas: Habilidad de abordar y superar los desafíos u obstáculos que puedan surgir mientras se brindan servicios (Ramos et al., 2020).
- Tiempo de atención: Es la duración del tiempo en el cual se desarrolla y ejecuta el servicio (Ramos et al., 2020).
- Evitar errores: Hace referencia a la minimización de las fallas y equivocaciones durante el servicio prestado (Ramos et al., 2020).

### **c) Capacidad de respuesta**

Para Nguyen et al. (2022) es la destreza de brindar información adecuada, evitar problemas y ofrecer garantías a los consumidores, el cual es dar una respuesta de modo rápido y eficaz a sus requerimientos y necesidades, así como solucionar cualquier problema que puedan enfrentar.

Asimismo, es el interés de los proveedores de ayudar a los consumidores y dar un servicio de modo receptivo y rápido (Babatunde et al., 2020).

Además, es la eficiencia del servicio y se expresa a través de la disposición de la empresa proveedora para atender y resolver las solicitudes de los clientes de manera oportuna (Ecem et al., 2021).

De esta manera, los indicadores propios de la dimensión han sido inferidos de las conceptualizaciones de los autores, mismos se detallan en las siguientes líneas:

- Comunicación: Proceso de transmitir información hacia los usuarios (Díaz & Salazar, 2021).
- Rapidez: Hace referencia al tiempo de atención a los clientes, de manera que se evalúa su optimización en la adquisición de los servicios (Díaz & Salazar, 2021).
- Disponibilidad: Es la voluntad de los colaboradores para ofrecer ayuda a los consumidores, proporcionando un servicio efectivo (Díaz & Salazar, 2021).
- Capacidad de respuesta: Es la facilidad de los individuos de brindar la información y atención a los usuarios (Díaz & Salazar, 2021).

#### **d) Seguridad**

Es la disponibilidad, conocimiento, cortesía y confianza del personal, libre de riesgos y peligros (Joudeh & Dandis, 2018).

Asimismo, Sultana y Kabir (2021) se refirieron a la capacidad de generar confianza y tranquilidad en los consumidores en relación a la imagen y el uso del servicio ofrecido por la entidad, esto se logra a través del conocimiento y la cortesía de los colaboradores, que brindan seguridad y generan confianza en los consumidores.



De tal manera, Saldaña et al. (2022) definieron como la sensación de confianza que un colaborador puede transmitir, junto con su capacidad para proporcionar seguridad al adquirir un servicio de la entidad, es fundamental, además, es importante que los empleados sean amables y estén bien informados para responder a las preguntas de los consumidores, el cual deben demostrar su habilidad y rendimiento en todas las áreas, ya que la imagen que proyectan ante los consumidores es crucial para mantener su preferencia (Saldaña et al., 2022).

Es por ello, que los indicadores de evaluación de la dimensión se han inferido de los conceptos brindados por los autores; los cuales se detallan en las siguientes líneas:

- Confianza: Es la sensación de credibilidad que ofrece la organización en la óptima prestación del servicio a los consumidores (Silva et al.,2021).
- Seguridad: Es la etapa inicial para la atracción de los clientes, de modo que las siguientes etapas se tienen que desarrollar de la misma manera (Silva et al.,2021).
- Amabilidad: Es la cortesía que brindan los colaboradores a los consumidores en la prestación de los servicios (Silva et al.,2021).
- Conocimiento: Hace referencia a las habilidades y destrezas desarrolladas por los individuos para dar un óptimo servicio (Silva et al.,2021).

#### **e) Empatía**

Según Saldaña et al. (2022) definieron como la habilidad de entender y contestar a las necesidades individuales de los consumidores, así como la disposición de los individuos para dar atención personalizada, el cual los empleados

son capaces de asesorar a los clientes sobre el servicio más adecuado, teniendo en cuenta sus necesidades específicas y ofreciendo opciones que sean compatibles con sus deseos.

Asimismo, es el esfuerzo por entender y satisfacer las expectativas y preferencias de cada consumidor de manera personalizada, el cual incluye ofrecer productos o servicios personalizados, resolver problemas de manera rápida y efectiva, y conservar una comunicación constante y fluida con el consumidor (Ecem et al., 2021); sumado a ello, el aspecto de la empatía incluye la buena comunicación, relaciones fáciles, atención personalizada y comprensión de las necesidades del consumidor (Ramos & Valle, 2020).

Es así que, los indicadores de medición y evaluación de la dimensión se han inferido de los conceptos brindados por los autores, mismos que se detallan en las siguientes líneas:

- Atención personalizada: Es uno de los elementos que proporciona las entidades para la prestación de un servicio eficientemente (Silva et al., 2021).
- Tiempo de atención: Es el tiempo de atención al cliente, mediante las cuales son evaluadas la capacidad de empatía de los colaboradores (Silva et al., 2021).
- Preocupación: Capacidad de los individuos para demostrar interés en las necesidades de los consumidores (Silva et al., 2021).
- Comprensión: Es un factor fundamental para que los consumidores se sientan cómodos al realizar sus solicitudes, teniendo en cuenta que serán entendidos (Silva et al., 2021).

### 1.3. Definición de términos básicos

**Conocimiento:** Es lo que la gente entiende acerca de cosas, conceptos, ideas, teorías, procedimientos y prácticas (Assensoh-Kodua, 2019).

**Cultura organizacional:** Son las reglas y conductas que guían el comportamiento del personal de la organización (Rivera et al., 2018).

**Conversión de conocimiento:** Es un factor significativo de la capacidad del proceso de convertir el conocimiento en formas que sean útiles y aplicables para incrementar la productividad (Willmott et al., 2018).

**Estructura de la organización:** Es la asignación y división de funciones, el desarrollo de procedimientos de sistemas y la definición de autoridad (Murillo et al., 2019).

**Generación de conocimiento:** Es el desarrollo de nuevos conocimientos o la sustitución del contenido existente de la entidad (Yáñez, 2018).

**Infraestructura de gestión del conocimiento:** Son los mecanismos para el desarrollo del conocimiento dentro de la compañía que estimulan el procedimiento de creación y generación de conocimiento (Shadi et al., 2018).

**Innovación:** Es la ejecución de nuevas combinaciones de medios de producción y destaca la figura del emprendedor innovador (Bouchaib y Mohamed, 2021).

**Intercambio de conocimiento:** Es la distribución de información dentro la empresa para lograr un objetivo (Assensoh-Kodua, 2019).

**Liderazgo:** Habilidad de ejercer influencia sobre las personas para moldear sus comportamientos (Iqbal et al., 2019).

**Ventaja competitiva:** Destreza de crear diferenciación para sostener el crecimiento en un entorno comercial (Romero et al., 2020).

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas**

#### **2.1.1. Hipótesis general**

Existe relación entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022.

#### **2.1.2. Hipótesis específicas**

(i) Existe relación entre la creación de conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022, es moderada.

(ii) Existe relación entre el almacenamiento de conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022.

(iii) Existe relación entre compartir conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022.

(iv) Existe relación entre aplicar conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022.

### **Variables y definición operacional**

#### **2.2.1. Identificación de variables**

##### **Variable 1: Gestión del conocimiento**

**Definición conceptual:** Es el procedimiento de creación, aplicación y asimilación de conocimiento organizacional para explotar nuevas oportunidades (Rodríguez-Ponce et al., 2022).

## Variable 2: Calidad de servicio

**Definición conceptual:** Es la totalidad de las características del servicio sobre su capacidad para satisfacer las necesidades; es decir, es una medida de qué tan bien es el nivel de los servicios prestados y si coincide con las perspectivas del consumidor (Park et al., 2018).

### 2.2.2. Definición operacional

#### Variable 1: Gestión del conocimiento

**Definición operacional:** Conforme a Rodríguez-Ponce et al. (2022) esta constante se mide mediante cuatro dimensiones; mismo que se puede visualizar en la tabla 1, además, se detalla cada uno de indicadores de medición de cada dimensión establecida.

**Tabla 1**

*Indicadores de la constante gestión del conocimiento*

Variable	Dimensiones	Indicadores
Gestión del conocimiento	Creación de conocimiento	Adquisición de conocimientos Producción de conocimiento
	Almacenamiento de conocimientos	Integración del Conocimiento Sistematización de conocimiento
	Compartir conocimiento	Distribución del conocimiento Trabajo en equipo
	Aplicar	Uso del conocimiento
	Conocimiento	Mantenimiento del conocimiento

*Nota.* Rodríguez-Ponce et al. (2022).

## Variable 2: Calidad de servicio

**Definición operacional:** De acuerdo con los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry la constante calidad de servicio tiene cinco elementos basados en el modelo SERVQUAL; además, los indicadores de medición han sido inferidos de cada uno de los conceptos y definiciones de las dimensiones establecidas, tal como se visualiza a continuación.

**Tabla 2***Indicadores de la constante calidad de servicio*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Calidad del servicio	Elementos tangibles	<i>Equipamiento de aspecto moderno</i>
		<i>Instalaciones físicas visualmente atractivas</i>
	Fiabilidad	<i>Apariencia pulcra de los trabajadores</i>
		<i>Elementos tangibles atractivos</i>
		<i>Cumplimiento de promesas</i>
		<i>Interés en la resolución de problemas</i>
	Capacidad de respuesta	<i>Realizar el servicio a la primera</i>
		<i>Concluir en el plazo promedio</i>
		<i>No cometer errores</i>
		<i>Colaboradores comunicativos</i>
<i>Colaboradores rápidos</i>		
<i>Colaboradores dispuestos a ayudar</i>		
Seguridad	<i>Colaboradores que respondan</i>	
	<i>Colaboradores que transmiten confianza</i>	
	<i>Clientes seguros con su proveedor</i>	
	<i>Colaboradores amables</i>	
Empatía	<i>Colaboradores bien informados</i>	
	<i>Atención individualizada al cliente</i>	
	<i>Horario conveniente</i>	
	<i>Atención personalizada</i>	
	<i>Preocupación por los intereses de los clientes</i>	
		<i>Comprensión de las necesidades de los clientes</i>

*Nota.* Park et al. (2018).

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Diseño Metodológico**

#### **3.1.1. Enfoque**

La indagación se orientó hacia lo cuantitativo, ya que constituye un conjunto de técnicas, procedimientos y métodos para describir, transformar y obtener nuevos conocimientos, basados en los métodos de las matemáticas (Ñaupas et al., 2018).

Asimismo, Cabezas et al. (2018) destacaron que es la recopilación de información para probar hipótesis que se han formulado utilizando datos numéricos y análisis estadístico, lo que permite extraer conclusiones generales.

El estudio se basó en la recopilación de datos mediante la encuesta.

#### **3.1.2. Tipo**

El tipo fue aplicado, ya que es aquella que se realiza con el propósito de abordar problemas concretos, optimizar métodos existentes o desarrollar nuevas tecnologías o productos (Arias, 2020).

#### **3.1.3. Alcance**

El nivel de la indagación fue descriptivo correlacional.

Según Arias y Covinos (2021) lo descriptivo es observar, detallar, examinar y explicar la naturaleza real y los procedimientos de varios fenómenos. También implica trabajar con situaciones concretas y su rasgo principal consiste en proporcionarnos una interpretación precisa y apropiada.



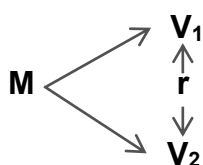
Por consiguiente, el nivel fue correlacional ya que mide la asociación entre las constantes, no indica causa, pero puede servir de guía para futuras investigaciones (Arias & Covinos, 2021).

#### 3.1.4. Diseño

El estudio fue no experimental, dado que las constantes de la indagación no están sujetas a ningún tipo de experimentación o condición controlada (Arias, 2020).

Asimismo, fue de corte transversal, dado que se dio en un tiempo único (Arispe et al., 2020).

El estudio tuvo el siguiente diseño:



Donde:

- M = Muestra
- V<sub>1</sub> = Gestión del conocimiento
- V<sub>2</sub> = Calidad de servicio
- r = relación entre las variables

#### 3.1.5. Unidad de investigación

La unidad de investigación de este estudio se compone por los colaboradores del instituto superior de educación Juan Velasco Alvarado, en Villa María del triunfo.

### 3.2. Diseño Muestral

#### 3.2.1. Población

Según Ñaupás et al. (2018) definieron como la totalidad de estudio, el cual, engloba a los individuos que están vinculados de modo directo con el tema de

estudio, y es esencial que estas cuenten con las cualidades y evaluaciones necesarias para ser incluidas en una investigación.

Para la investigación se trabajó con la población total, la cual está constituida por todos los colaboradores del instituto Juan Velasco Alvarado; siendo 57 colaboradores, las cuales 15 fueron administrativos y 42 docentes; la totalidad de los colaboradores fue estimada según reporte del instituto.

### **3.2.2. Criterios de inclusión de la población de estudio**

#### **Criterios de inclusión:**

- Docentes del instituto superior
- Personal administrativo

#### **Criterios de exclusión:**

- Personal de limpieza
- Estudiantes del instituto superior

### **3.2.3. Muestra**

Para Baena (2017) es considerada como una parte de la población total, caracterizada por la presencia de características comunes.

Para el estudio se obtuvo según el muestreo censal, la cual es el procedimiento que facilita la selección de los individuos que forman parte de la unidad de análisis que se va investigar, teniendo como propósito recopilar la información requerida para llevar a cabo la indagación (Ñaupas et al., 2018).

Es por ello, que la muestra estuvo representada por los 57 colaboradores del instituto Juan Velasco Alvarado, logrando el acceso de los colaboradores para la realización de la indagación.

### **3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.3.1. Técnicas de recolección de datos**

##### **Encuesta**

Según Ñaupas et al. (2018) es una herramienta que posibilita la realización de investigaciones fundamentadas en interrogantes formuladas, asimismo, suministra datos para poblaciones de diversas magnitudes y simplifica el análisis de criterios individuales y complicados.

#### **3.3.2. Instrumentos de recolección de datos**

##### **Cuestionario**

Para Marisa (2020) es un instrumento de recopilación altamente estandarizada para traducir y resolver una serie de problemas de investigación, el cual incluye preguntas que exploran la realidad hipotética mediante encuestas a la población.

Para la indagación se aplicó el cuestionario para la gestión del conocimiento desarrollado por Rodríguez-Ponce, Pedraja, Araneda y Muñoz en el 2022; el cual se evaluó en cuatro dimensiones: creación del conocimiento (6 preguntas), almacenamiento y aplicar conocimiento (5 preguntas cada una) y compartir conocimiento (9 preguntas); siendo un total de 25 ítems; asimismo, la calidad de servicio desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry evaluado por cinco dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad (con 4

preguntas cada una); fiabilidad y empatía (con 5 preguntas cada una), lo que resulta un total de 22 preguntas, aplicable forma individual.

Después de llevar a cabo una revisión minuciosa de la investigación existente, se crearon las preguntas del cuestionario utilizando como base investigaciones previas; todas las preguntas fueron evaluadas utilizando una escala de cinco puntos tipo Likert.

**Tabla 3**

*Escala de Likert*

<b>Puntuación</b>	<b>Denominación</b>	<b>Inicial</b>
5	Totalmente de acuerdo	TA
4	De acuerdo	DA
3	Indeciso	I
2	En desacuerdo	ED
1	Totalmente desacuerdo	TD

*Nota.* Elaborado por los autores

### **3.2.4. Confiabilidad y validez del instrumento**

#### **Validación**

Para la validez se llevó a cabo por juicio de expertos con individuos con amplia trayectoria en el campo de estudio (Robles, 2018).

Siendo estos:

**Experto 1:** Orihuela Poma, Marleni Franssi

**Experto 2:** Aquino Jaimes, Silvia

**Experto 3:** Valencia Doig, César Alfredo

## **Confiabilidad**

Es la medición de coherencia de los instrumentos en cada aspecto a través del empleo del enfoque estadístico conocido como el coeficiente Alfa de Cronbach (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018).

- $\alpha > 0.9$  (excelente)
- $\alpha > 0.8$  (bueno)
- $\alpha > 0.7$  (aceptable)
- $\alpha > 0.6$  (cuestionable)
- $\alpha > 0.5$  (pobre)
- $\alpha < 0.5$  (inaceptable)

Para la confiabilidad, de alfa de Cronbach los resultados deben mostrar un nivel estadísticamente aceptable superior a 0.700 (Adam et al., 2018).

En el caso de este estudio se pudo identificar por medio de la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, un valor de 0.845, que sugiere que la variable, Gestión del Conocimiento es aceptable a nivel de consistencia interna entre los 25 elementos que la componen.

Del mismo modo se identificó un coeficiente de Alfa de Cronbach con valor de 0.835 en los 22 elementos que componen esta variable Calidad del servicio, sugiriendo que esta es aceptable a nivel de consistencia interna.

### **3.3. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

El procedimiento se ejecutó por medio de diversos métodos estadísticos, entre los que se incluyen la prueba de normalidad, junto con alfa de Cronbach y

correlación, para ello se utilizará el SPSS v.25 para analizar estadísticamente los datos recopilados. La selección inicial de datos inició el procedimiento de análisis para confirmar la normalidad ya que los datos anormales pueden reducir la correlación de variables, luego se procede al análisis inferencial, finalmente, se empleó Excel para la presentación de tablas y figuras que resumen la información.

### **3.4. Aspectos éticos**

Según Álvarez (2018) es relevante considerar los siguientes aspectos, lo cual se detalla a continuación:

#### **Respeto a las personas**

Durante el proceso de investigación se aseguró que se tratara a los individuos que participaron con el máximo respeto hacia su dignidad. Se solicita su consentimiento informado y se protege su privacidad y confidencialidad de la información recopilada.

#### **Beneficencia**

La investigación buscó mejorar el servicio de la entidad y brindar herramientas de capacitación a los colaboradores del sector educación, con el fin de beneficiar tanto a la institución como a los estudiantes. Se buscó promover la calidad en la atención y el contenido de los mismos.

#### **Justicia**

El estudio se realizó de forma justa, asegurando que todos los colaboradores tengan la oportunidad de participar en la aplicación del instrumento recibiendo las mismas oportunidades sin distinción en su desarrollo. Ningún colaborador será discriminado ya sea por su género, edad, raza, religión u orientación sexual.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.2. Resultados de la investigación

#### 4.2.1. Análisis de la fiabilidad para la variable Gestión del conocimiento

**Tabla 4**

*Estadísticas de fiabilidad de la variable Gestión del conocimiento*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión del conocimiento	0,845	25

*Nota.* Elaborado por los autores

En resumen, la tabla 4 muestra que la variable Gestión del conocimiento tiene un coeficiente de Alfa de Cronbach con un valor de 0.845, que sugiere que es aceptable a nivel de consistencia interna entre los 25 elementos que componen esta variable, indicando que las respuestas a estas preguntas están relacionadas de manera coherente y pueden considerarse una medida confiable de la gestión del conocimiento en el contexto en el que se están utilizando.

#### 4.2.1.1 Análisis de fiabilidad para las dimensiones de la variable Gestión del conocimiento

**Tabla 5**

*Estadísticas de fiabilidad de las dimensiones de la variable Gestión del conocimiento*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Creación de conocimiento	0,662	6
Almacenamiento de conocimientos	0,501	5
Compartir conocimiento	0,719	9
Aplicar conocimiento	0,550	5

*Nota.* Elaborado por los autores

En resumen, la tabla 5 muestra la fiabilidad de las diferentes dimensiones que evalúan aspectos específicos de la gestión del conocimiento. Un valor de Alfa

de Cronbach más cercano a 1.0 indica una mayor consistencia interna, por lo tanto, una mayor confiabilidad de la subescala en cuestión.

#### 4.2.2. Análisis de la fiabilidad para la variable Calidad del servicio

**Tabla 6**

*Estadísticas de fiabilidad de la variable Calidad del servicio*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad del servicio	0,835	22

*Nota.* Elaborado por los autores

En este caso, la tabla 6 muestra estadísticas de fiabilidad para la variable Calidad del servicio muestra un coeficiente de Alfa de Cronbach con valor de 0.835, que sugiere que es aceptable a nivel de consistencia interna entre los 22 elementos que componen esta variable sugiriendo que las respuestas a estas preguntas están relacionadas de manera coherente y esta variable puede considerarse una medida confiable sobre la calidad del servicio.

#### 4.2.1.2 Análisis de fiabilidad para las dimensiones de la calidad de servicio

**Tabla 7**

*Estadísticas de fiabilidad de las dimensiones de la variable Calidad del servicio*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Tangibilidad	0,548	4
Fiabilidad	0,695	5
Capacidad de respuesta	0,447	4
Seguridad	0,627	4
Empatía	0,615	5

*Nota.* Elaborado por los autores

Asimismo, la tabla 7 muestra la fiabilidad de las diferentes dimensiones que evalúan aspectos específicos de la calidad del servicio. Un valor de Alfa de Cronbach más cercano a 1.0 indica una mayor consistencia interna, por lo tanto, una mayor confiabilidad de la subescala en cuestión.



### 4.3. Resultados descriptivo sociodemográficos

**Tabla 8**

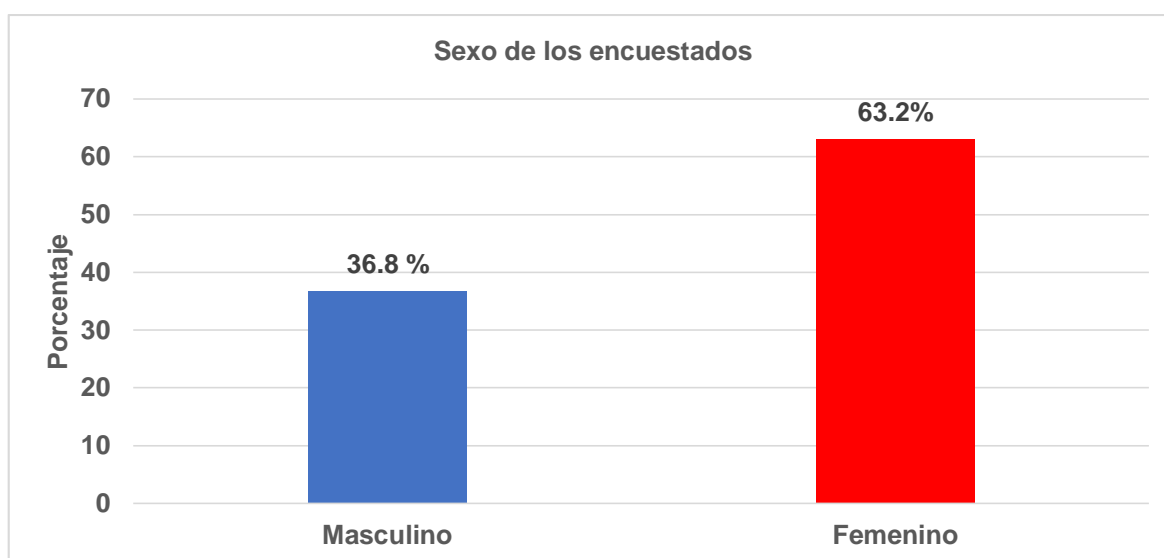
*Datos descriptivos sociodemográficos sobre el sexo de los encuestados*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Válido	Masculino	21	36,8 %	36,8 %
	Femenino	36	63,2 %	63,2 %
	Total	57	100,0 %	100,0 %

*Nota.* Elaborado por los autores

**Figura 1**

*Representación gráfica del sexo de los encuestados*



*Nota.* Elaborado por los autores

Según la tabla 8 y la figura 1, se infiere la distribución de género de los encuestados en el Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado en Villa María del Triunfo, pudiéndose evidenciar que, de un total de 57 encuestados, el 36.8% son masculinos y el 63.2% son femeninos, lo que refleja una mayor representación de mujeres en la muestra, dichos porcentajes suman el 100%, indicando que se consideraron todas las respuestas válidas en el análisis de género de los encuestados.

**Tabla 9**

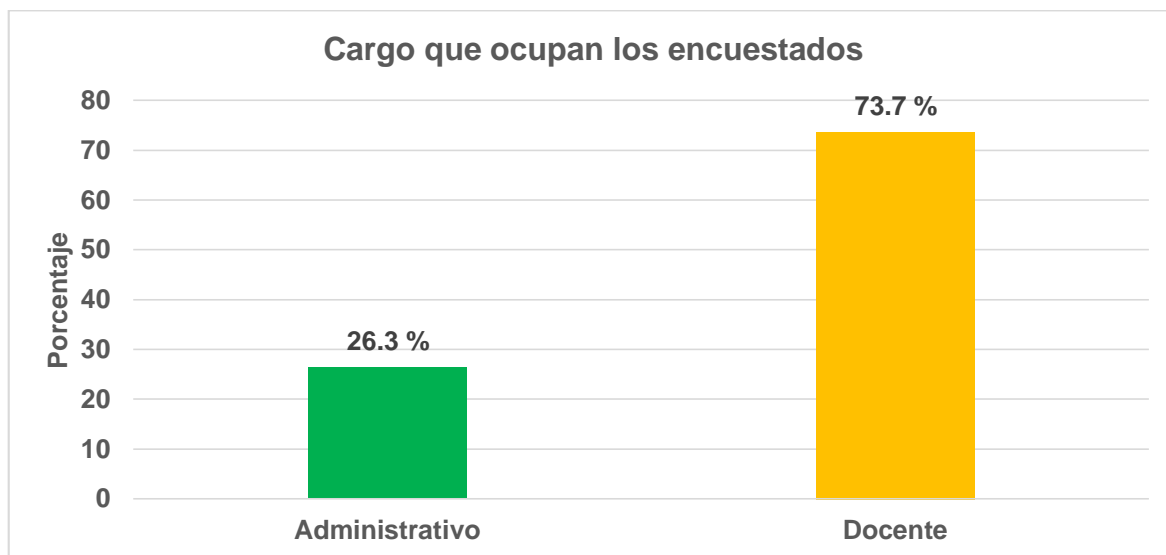
*Datos descriptivos sociodemográficos sobre el cargo que ocupan los encuestados*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Válido	Administrativo	15	26,3 %	26,3 %
	Docente	42	73,7 %	73,7 %
	Total	57	100,0 %	100,0 %

*Nota.* Elaborado por los autores

**Figura 2**

*Representación gráfica sobre el cargo que ocupan los encuestados*



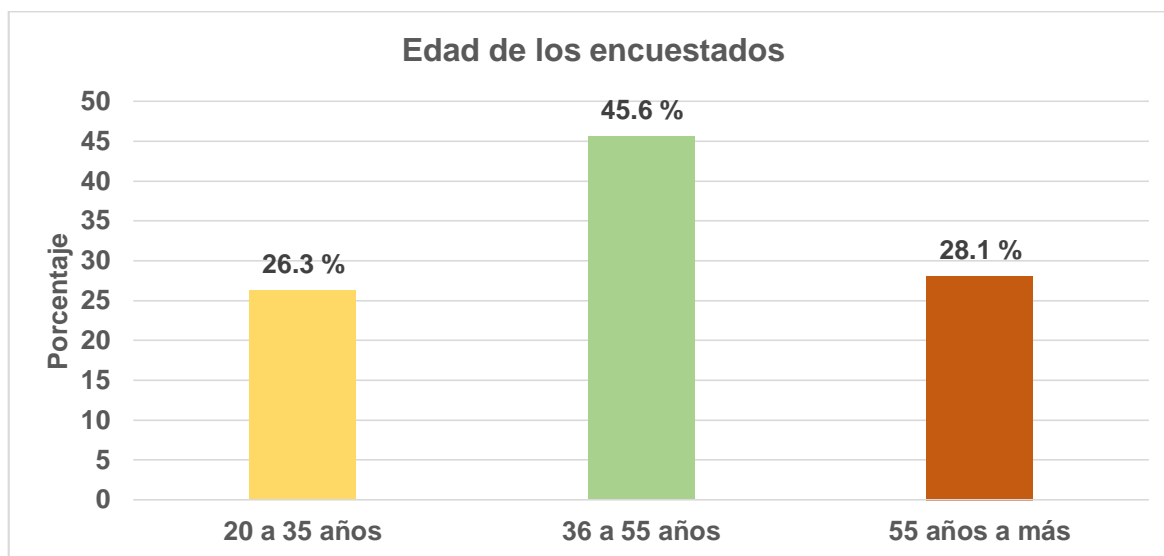
*Nota.* Elaborado por los autores

La tabla 9 y la figura 2 muestran información relevante sobre los cargos que ocupan los encuestados en el Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado, ubicado en Villa María del Triunfo, de donde se destaca que la mayoría de ellos, con un 73.7%, son docentes dentro de la institución, lo que sugiere una fuerte representación del personal académico en la muestra; por otro lado, un 26.3% de los encuestados ocupan cargos administrativos en la institución. Estos datos pueden ser valiosos para comprender la composición del personal y su distribución en roles dentro del instituto, lo que puede ser relevante para la toma de decisiones y la planificación institucional.

**Tabla 10***Datos descriptivos sociodemográficos sobre la edad de los encuestados*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Válido	20 a 35 años	15	26,3 %	26,3 %
	36 a 55 años	26	45,6 %	45,6 %
	55 años a más	16	28,1 %	28,1 %
	Total	57	100,0 %	100,0 %

*Nota.* Elaborado por los autores

**Figura 3***Representación gráfica sobre la edad de los encuestados*

*Nota.* Elaborado por los autores

La tabla 10 y la figura 3 basados sobre la información de la edad de los encuestados en el contexto del Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado en Villa María del Triunfo, donde se observa que el grupo de edad más numeroso es el de personas de entre 36 y 55 años, que representa el 45.6% del total, seguido por el grupo de personas de 55 años o más, que constituye el 28.1% de la muestra, por último, se evidencia un grupo de edad de 20 a 35 años representado por un 26.3% del total de la población.

**Tabla 11**

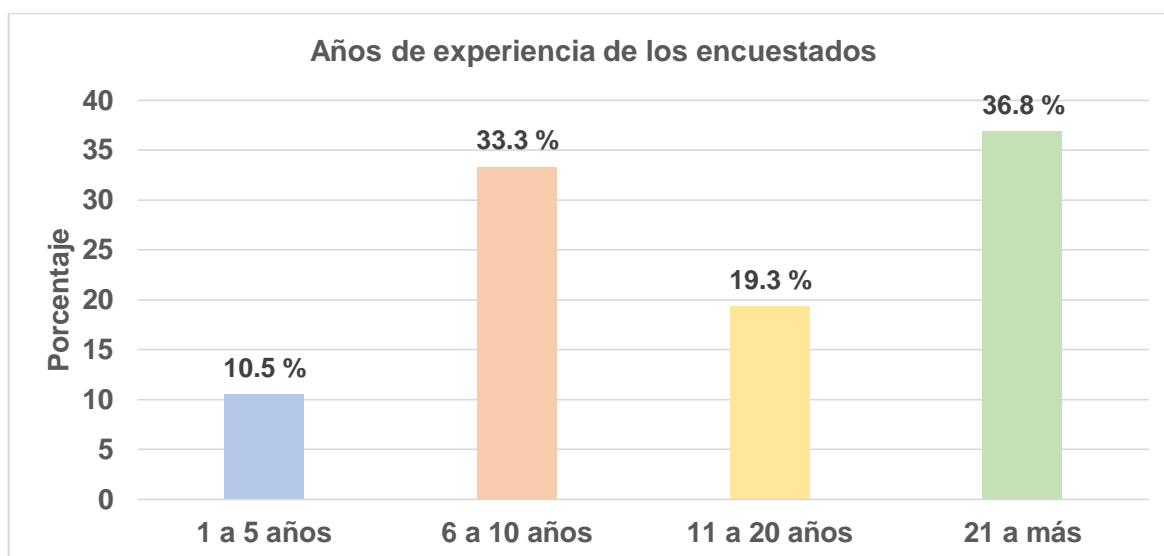
*Datos descriptivos sociodemográficos sobre los años de experiencia de los encuestados*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Válido	1 a 5 años	6	10,5 %	10,5 %
	6 a 10 años	19	33,3 %	33,3 %
	11 a 20 años	11	19,3 %	19,3 %
	21 a más	21	36,8 %	36,8 %
	Total	57	100,0 %	100,0 %

*Nota.* Elaborado por los autores

**Figura 4**

*Representación gráfica sobre los años de experiencia de los encuestados*



*Nota.* Elaborado por los autores

De la tabla 11 y la figura 4 se obtuvo evidencia sobre la experiencia laboral de los encuestados en el Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado en Villa María del Triunfo donde se destaca que el 36.8% de los encuestados tiene una experiencia laboral de 21 años o más, seguido por un 33.3% con 6 a 10 años de experiencia, existe también un 19.3% con 11 a 20 años y otro 10.5% con 1 a 5 años, dicha variación en la experiencia laboral es relevante para comprender las perspectivas y necesidades de la población encuestada y puede guiar la planificación de programas de formación y desarrollo profesional en la institución.

#### 4.4. Descripción de la muestra

Las siguientes tablas presentadas, a continuación, fueron creadas como resultado de un exhaustivo proceso de evaluación y medición de diversos aspectos relacionados con la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en la entidad de estudio, para lograr una comprensión más completa de estos aspectos, se utilizó una escala de puntuación que va desde el mínimo hasta el máximo, con intercepción de percentiles (30 y 70), los cuales dividieron los datos agrupados por 3 niveles

**Tabla 12**

*División de percentiles sobre los datos*

Datos agrupados	Percentiles			Máximo
	Mínimo	30	70	
<b>Gestión del conocimiento</b>	58	84	96	116
<i>Creación de conocimiento</i>	14	22	24	30
<i>Almacenamiento de conocimientos</i>	9	19	21	24
<i>Compartir conocimiento</i>	13	26	34	41
<i>Aplicar conocimiento</i>	12	17	20	24
<b>Calidad del servicio</b>	51	84	90	104
<i>Tangibilidad</i>	4	14	16	20
<i>Fiabilidad</i>	9	18	20	24
<i>Capacidad de respuesta</i>	7	15	17	20
<i>Seguridad</i>	10	16	18	20
<i>Empatía</i>	8	19	21	25

*Nota.* Elaborado por los autores

Según la tabla 12 se pueden identificar los ítems agrupados en sumatoria de acuerdo a la Variable y dimensiones correspondientes, de ello se puede apreciar en el lateral derecho los valores mínimos y máximos existentes en la sumatoria de cada dato, así como los cortes de intersección de acuerdo con los percentiles 30 y 70, los cuales suman 4 parámetros útiles para dividir los niveles de la baremación.

**Tabla 13***Baremación por niveles sobre la Variable Gestión del conocimiento*

Datos agrupados	Baremación por niveles		
	Limitado	Moderado	Óptimo
<b>Gestión del conocimiento</b>	58 a 84	85 a 96	97 a 116
<i>Creación de conocimiento</i>	14 a 22	23 a 24	25 a 30
<i>Almacenamiento de conocimientos</i>	9 a 19	20 a 21	22 a 24
<i>Compartir conocimiento</i>	13 a 26	27 a 34	35 a 41
<i>Aplicar conocimiento</i>	12 a 17	18 a 20	21 a 24

*Nota.* Elaborado por los autores**Tabla 14***Baremación por niveles sobre la Variable Calidad de servicio*

Datos agrupados	Baremación por niveles		
	Deficiente	Aceptable	Excelente
<b>Calidad del servicio</b>	51 a 84	85 a 90	91 a 104
<i>Tangibilidad</i>	4 a 14	15 a 16	17 a 20
<i>Fiabilidad</i>	9 a 18	19 a 20	20 a 24
<i>Capacidad de respuesta</i>	7 a 15	16 a 17	18 a 20
<i>Seguridad</i>	10 a 16	17 a 18	18 a 20
<i>Empatía</i>	8 a 19	20 a 21	22 a 25

*Nota.* Elaborado por los autores

Según la tabla 13 y 14 que ubica los parámetros de la baremación para la variable gestión del conocimiento y calidad de servicio así como de sus dimensiones se divide por 3 grupos donde el nivel "óptimo y excelente" en cualquiera de estos datos indica que la organización está operando en su máxima capacidad en esa dimensión particular, un valor "moderado y aceptable" indica que el dato se desarrolla en un nivel intermedio, finalmente, un nivel "Limitado y deficiente" señala que existen oportunidades significativas de mejora en esa área específica.

En resumen, estas tablas permiten evaluar y categorizar el rendimiento de la organización en diferentes aspectos de la gestión del conocimiento y la calidad del servicio, según el valor que cada una de ellas alcance en función a su agrupación de datos, ayudando a identificar áreas específicas que pueden requerir mejoras o en las que ya se estén logrando resultados satisfactorios.

#### 4.4.1. Gestión del conocimiento

**Tabla 15**

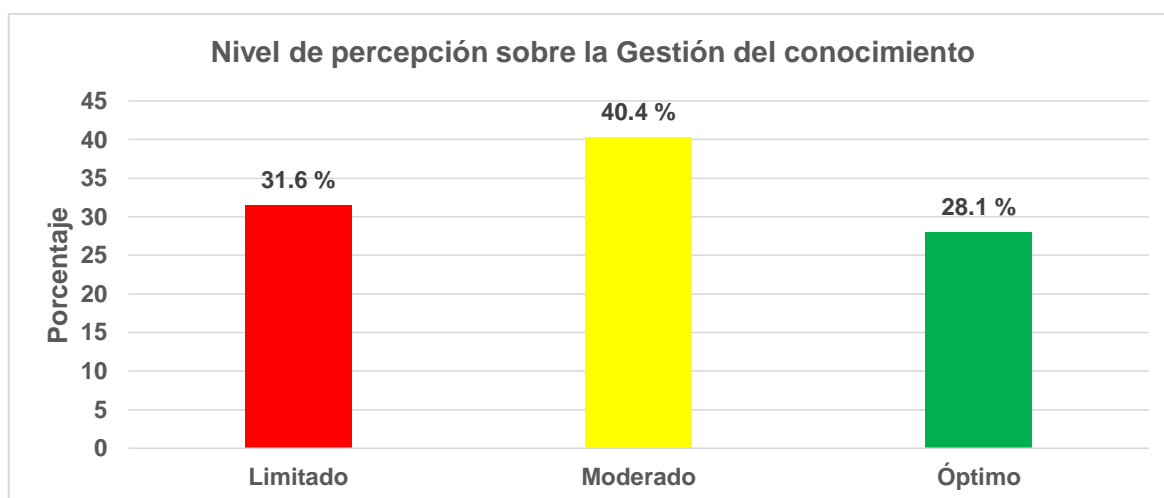
*Datos de frecuencia sobre la percepción de la Gestión del conocimiento*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Válido	Limitado	18	31,6 %	31,6 %
	Moderado	23	40,4 %	40,4 %
	Óptimo	16	28,1 %	28,1 %
	Total	57	100,0 %	100,0 %

*Nota.* Elaborado por los autores

**Figura 5**

*Representación gráfica sobre la percepción de la Gestión del conocimiento*

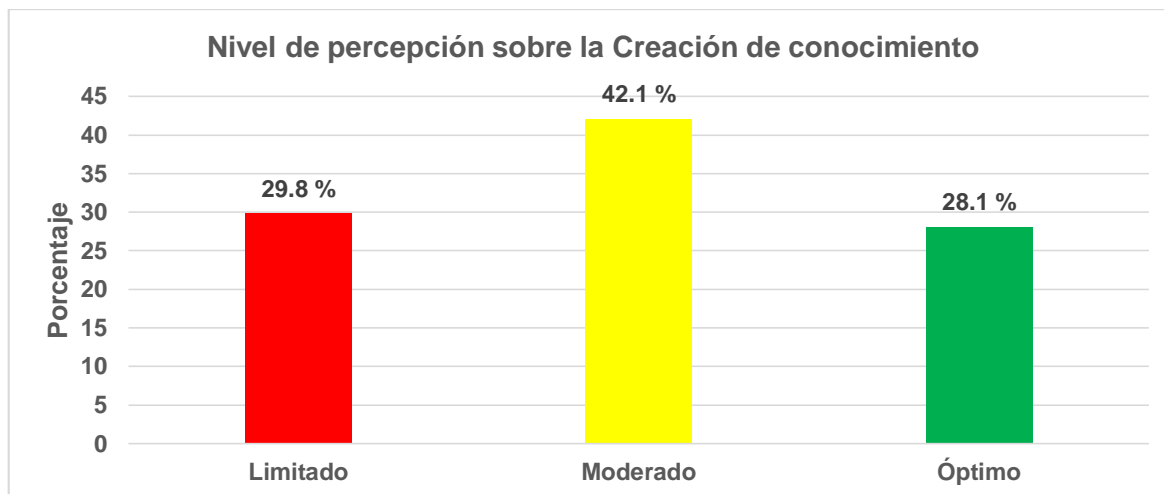


*Nota.* Elaborado por los autores

La tabla 15 y la figura 5 muestran el nivel de percepción de la gestión del conocimiento del personal del Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado en Villa María del Triunfo, donde del total del 57 encuestados, se evidencia que el 31.6% percibe un nivel limitado, el 40.4% percibe un nivel moderado, finalmente, el 28.1% percibe un nivel óptimo indicando así que la mayoría de individuos posee una gestión moderada del conocimiento, con margen para mejorar, mientras que algunos consideran niveles limitados u óptimos, dichos hallazgos contribuyen en la planificación de estrategias para fortalecer la gestión del conocimiento en la institución.

**Tabla 16***Datos de frecuencia sobre la percepción de la Creación del conocimiento*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Válido	Limitado	17	29,8 %	29,8 %
	Moderado	24	42,1 %	42,1 %
	Óptimo	16	28,1 %	28,1 %
	Total	57	100,0 %	100,0 %

*Nota.* Elaborado por los autores**Figura 6***Representación gráfica sobre la percepción de la Creación del conocimiento**Nota.* Elaborado por los autores

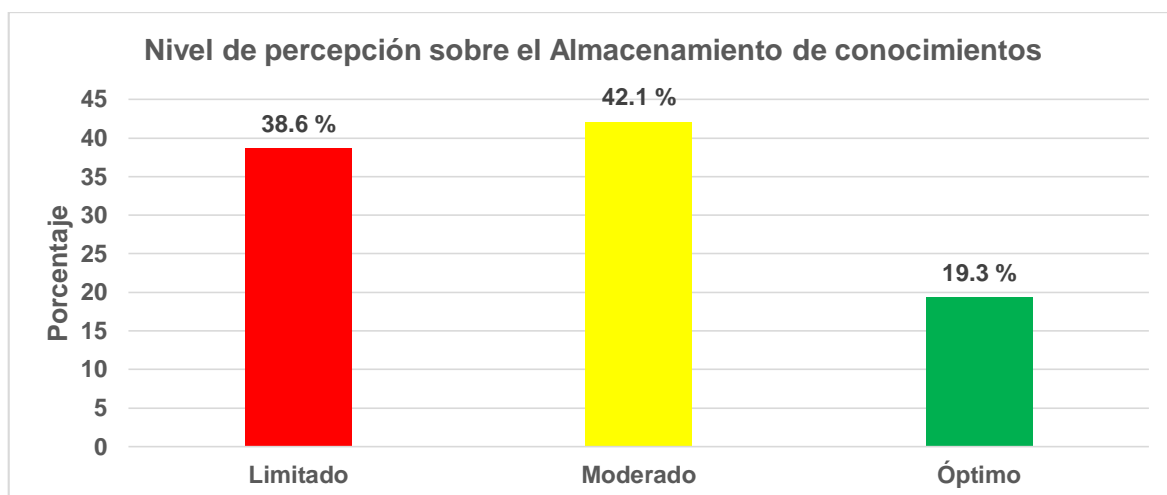
La tabla 16 y la figura 6 muestran el nivel de percepción de la creación de conocimiento por parte del personal del Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado en Villa María del Triunfo, donde del total de los 57 encuestados, el 29.8% percibe un nivel limitado, el 42.1% percibe un nivel moderado y el 28.1% percibe un nivel óptimo, resumiendo que la mayoría de los individuos perciben una creación de conocimiento en un nivel moderado, se intuye un margen para mejorar, dado que dichos hallazgos son importantes para planificar estrategias destinadas a fortalecer la creación de conocimiento en la institución.



**Tabla 17***Datos de frecuencia sobre la percepción del Almacenamiento de conocimientos*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Válido	Limitado	22	38,6 %	38,6 %
	Moderado	24	42,1 %	42,1 %
	Óptimo	11	19,3 %	19,3 %
	Total	57	100,0 %	100,0 %

*Nota.* Elaborado por los autores

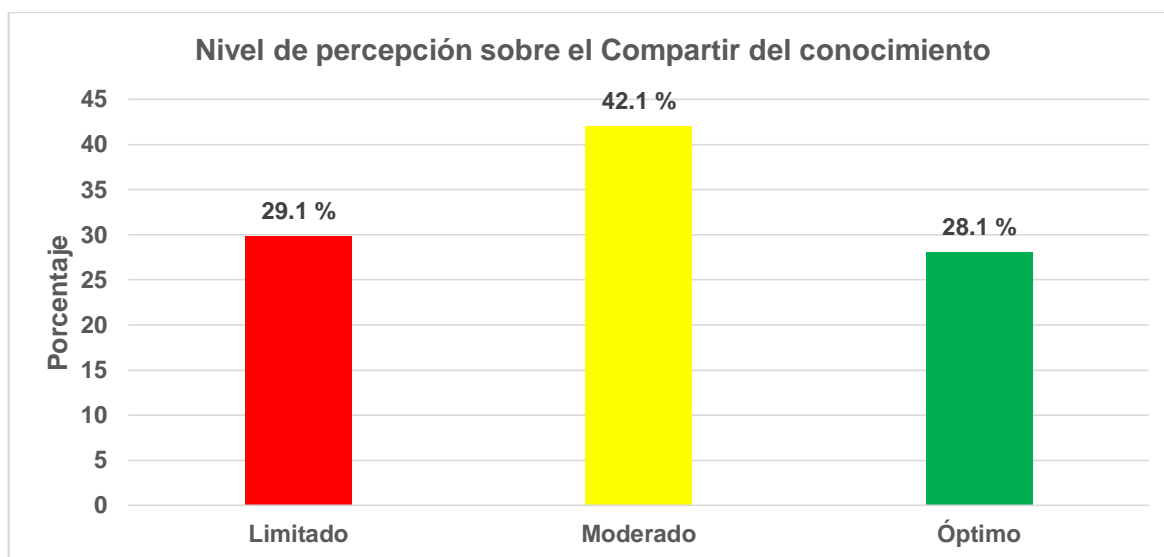
**Figura 7***Representación gráfica sobre la percepción del Almacenamiento de conocimientos*

*Nota.* Elaborado por los autores

De la tabla 17 y la figura 7 sobre el almacenamiento de conocimientos que refleja la percepción de los individuos del Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado en Villa María del Triunfo, se evidencia que, de un total de 57 encuestados, el 38.6% percibe un nivel de almacenamiento limitado, el 42.1% percibe un nivel moderado y el 19.3% percibe un nivel óptimo. Estos datos indican que la mayoría de los individuos considera que el almacenamiento de conocimiento en la institución es moderado, lo que sugiere que podría haber margen para mejoras en el almacenamiento y gestión del conocimiento en la institución.

**Tabla 18***Datos de frecuencia sobre la percepción del Compartir conocimiento*

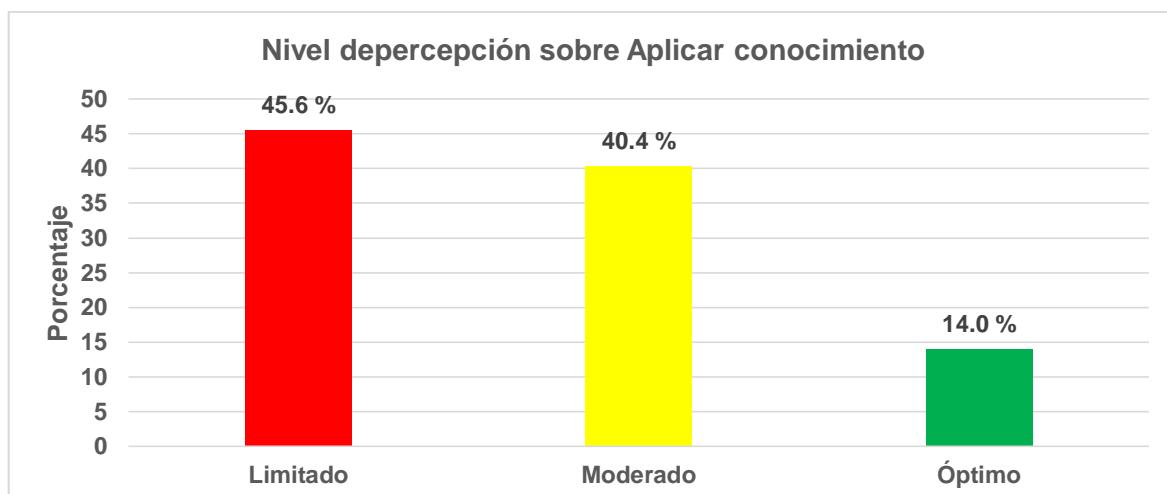
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Limitado	17	29,8 %	29,8 %
	Moderado	24	42,1 %	42,1 %
	Óptimo	16	28,1 %	28,1 %
	Total	57	100,0 %	100,0 %

*Nota.* Elaborado por los autores**Figura 8***Representación gráfica sobre la percepción del Compartir conocimiento**Nota.* Elaborado por los autores

De la tabla 18 y la figura 8 sobre el compartir conocimiento que refleja la percepción de los individuos del Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado en Villa María del Triunfo en relación con la eficacia se evidencia que del total de los 57 encuestados, un 29.8% percibe un nivel de compartir conocimiento limitado, el 42.1% percibe un nivel moderado y el 28.1% percibe un nivel óptimo; estos datos sugieren que la mayoría de los individuos considera que el compartir de conocimiento en la institución es moderado, aunque existen percepciones de niveles tanto limitados como óptimos los resultados pueden ser útiles para identificar áreas de mejora en la promoción y facilitación del intercambio de conocimiento dentro de la institución.

**Tabla 19***Datos de frecuencia sobre la percepción de Aplicar conocimiento*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Válido	Limitado	26	45,6 %	45,6 %
	Moderado	23	40,4 %	40,4 %
	Óptimo	8	14,0 %	14,0 %
	Total	57	100,0 %	100,0 %

*Nota.* Elaborado por los autores**Figura 9***Representación gráfica sobre la percepción de Aplicar conocimiento**Nota.* Elaborado por los autores

Según los datos de la tabla 19 y la figura 9, se refleja la percepción de los individuos del Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado en Villa María del Triunfo en cuanto a la eficacia en la aplicación del conocimiento en la institución, donde el 45.6% de los encuestados percibe un nivel de aplicación de conocimiento limitado, un 40.4% percibe un nivel moderado y el 14.0% restante percibe un nivel óptimo, infiriendo que los datos indican una utilidad para identificar áreas de mejora en la implementación efectiva del conocimiento en la institución y orientar estrategias para promover una aplicación más óptima.

#### 4.4.2. Calidad del servicio

**Tabla 20**

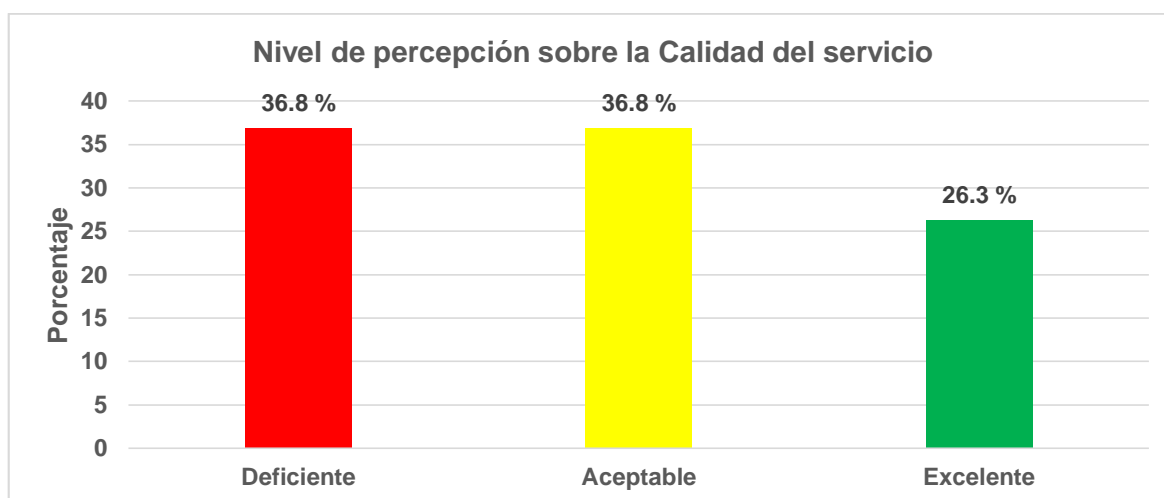
*Datos de frecuencia sobre la percepción de la Calidad del servicio*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Válido	Deficiente	21	36,8 %	36,8 %
	Aceptable	21	36,8 %	36,8 %
	Excelente	15	26,3 %	26,3 %
	Total	57	100,0 %	100,0 %

*Nota.* Elaborado por los autores

**Figura 10**

*Representación gráfica sobre la percepción de la Calidad del servicio*

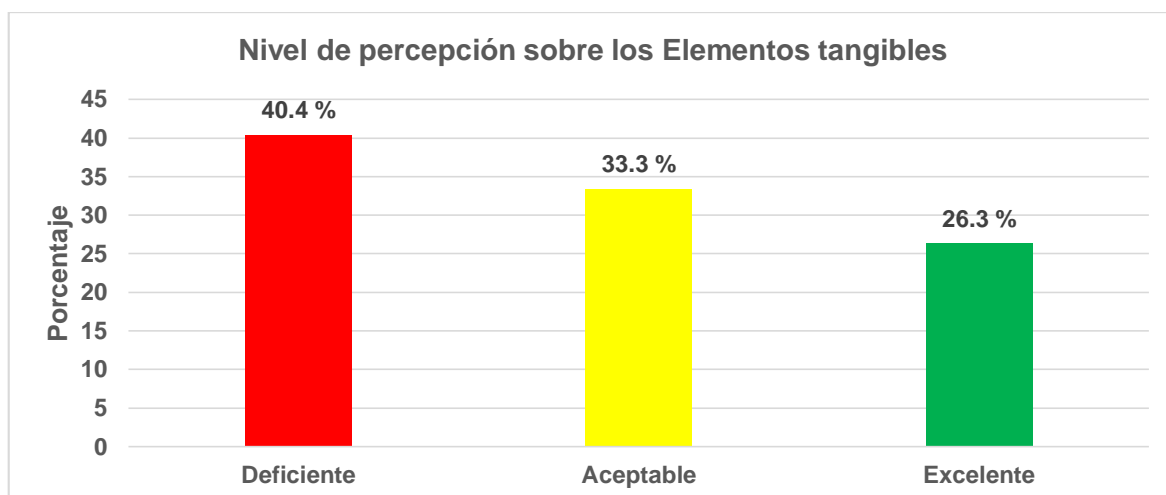


*Nota.* Elaborado por los autores

Según los datos de la tabla 20 y la figura 10, que muestra la percepción de los 57 encuestados del Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado en Villa María del Triunfo, se reconoce que el 36.8% percibe la calidad del servicio como deficiente, otro 36.8% la considera aceptable, y el 26.3% la califica como excelente; dichos resultados indican una diversidad de opiniones sobre la calidad del servicio en la institución, lo que sugiere la necesidad de evaluar y mejorar los estándares de calidad para satisfacer las expectativas de los usuarios.

**Tabla 21***Datos de frecuencia sobre la percepción de los Elementos tangibles*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Válido	Deficiente	23	40,4 %	40,4 %
	Aceptable	19	33,3 %	33,3 %
	Excelente	15	26,3 %	26,3 %
	Total	57	100,0 %	100,0 %

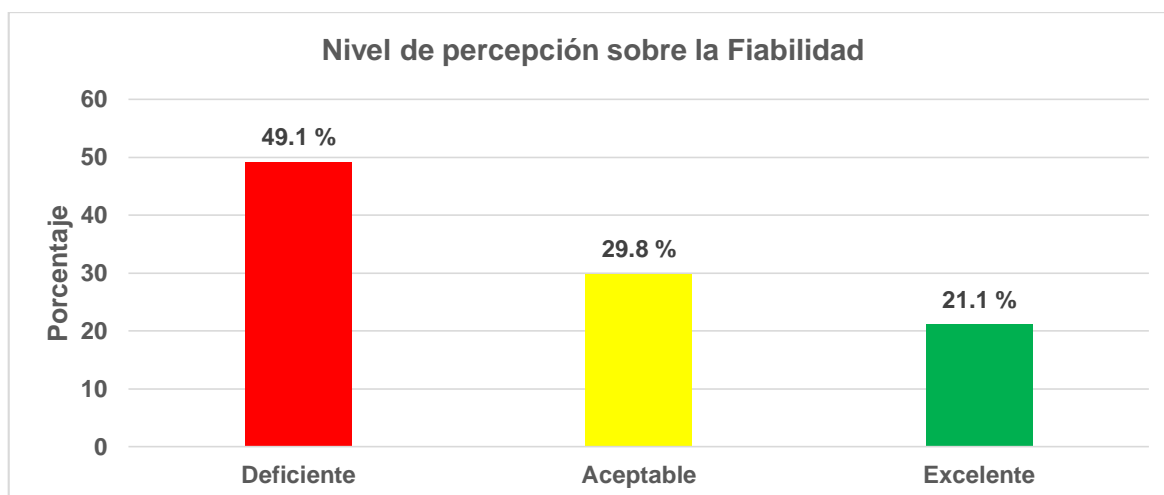
*Nota.* Elaborado por los autores**Figura 11***Representación gráfica sobre la percepción de los Elementos tangibles**Nota.* Elaborado por los autores

La tabla 21 y la figura 11 referente a los elementos tangibles muestra la percepción de los individuos del Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado en Villa María del Triunfo, de donde se reconoce que el 40.4% percibe los elementos tangibles como deficientes, otro 33.3% los considera aceptables y el 26.3% los califica como excelentes, reflejan opiniones variadas en cuanto a los elementos tangibles de la institución, lo que sugiere la necesidad de evaluar y mejorar estos aspectos para satisfacer las expectativas de los usuarios.

**Tabla 22***Datos de frecuencia sobre la percepción de la Fiabilidad*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Válido	Deficiente	28	49,1 %	49,1 %
	Aceptable	17	29,8 %	29,8 %
	Excelente	12	21,1 %	21,1 %
	Total	57	100,0 %	100,0 %

*Nota.* Elaborado por los autores

**Figura 12***Representación gráfica sobre la percepción de la Fiabilidad*

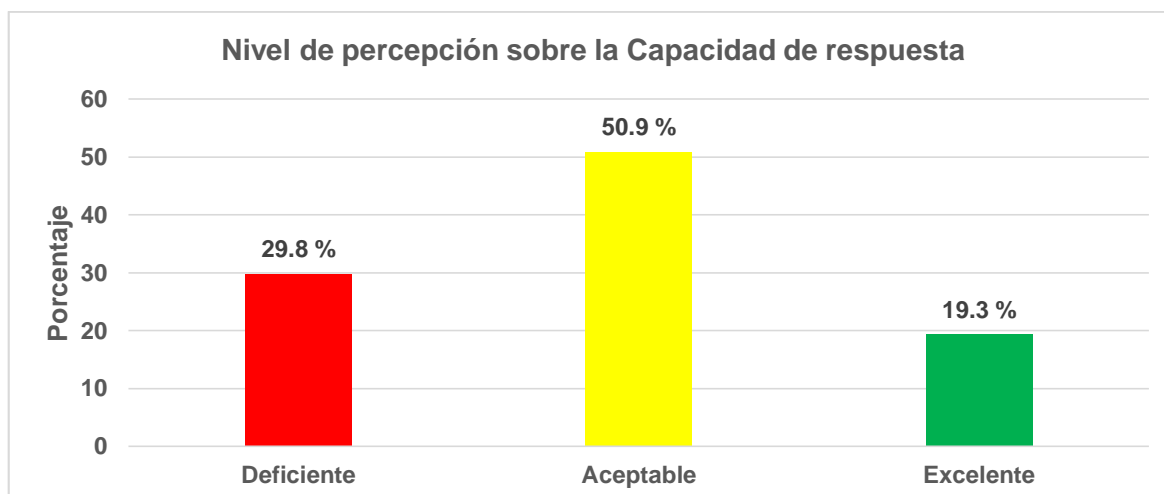
*Nota.* Elaborado por los autores

Según los datos de la tabla 22 y la figura 12 sobre la percepción de los individuos del Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado en Villa María del Triunfo, se identifica que de los 57 encuestados, el 49.1% percibe la fiabilidad como deficiente, el 29.8% la considera aceptable y el 21.1% la califica como excelente, indicado que una parte significativa de los encuestados tiene una percepción de fiabilidad deficiente, lo que sugiere la necesidad de mejorar la confiabilidad de los servicios o procesos en la institución.

**Tabla 23***Datos de frecuencia sobre la percepción de la Capacidad de respuesta*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Válido	Deficiente	17	29,8 %	29,8 %
	Aceptable	29	50,9 %	50,9 %
	Excelente	11	19,3 %	19,3 %
	Total	57	100,0 %	100,0 %

*Nota.* Elaborado por los autores

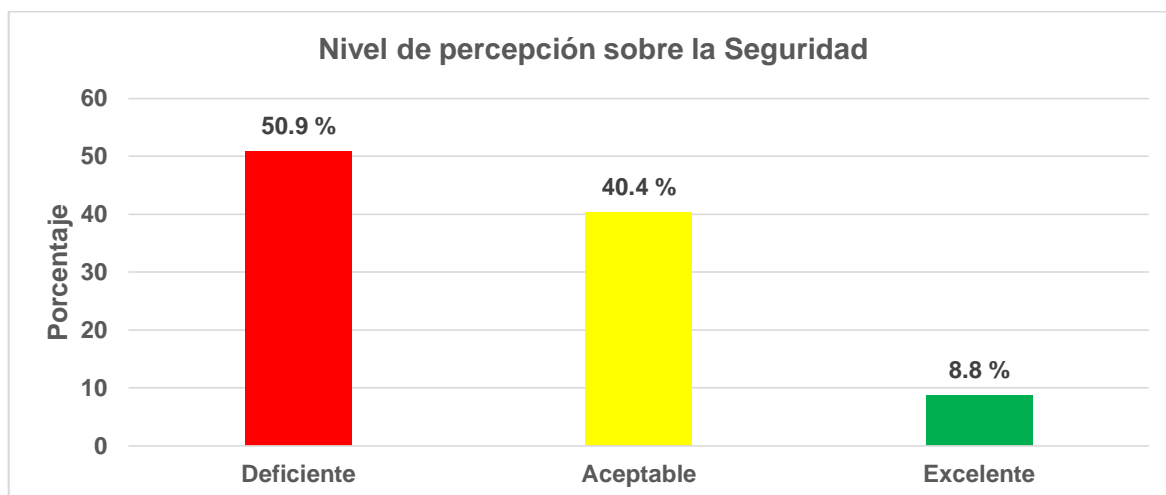
**Figura 13***Representación gráfica sobre la percepción de la Capacidad de respuesta*

*Nota.* Elaborado por los autores

La tabla 23 y la figura 13 referente a la capacidad de respuesta reflejan la percepción de los individuos del Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado en Villa María del Triunfo, de los cuales el 29.8% de los 57 encuestados percibe la capacidad de respuesta como deficiente, el 50.9% la considera aceptable y el 19.3% la califica como excelente, sugiriendo que la mayoría de los encuestados considera que la capacidad de respuesta es aceptable, aunque un porcentaje menor la evalúa como excelente. Sin embargo, se identifica una proporción significativa que percibe la capacidad de respuesta como deficiente, lo que podría requerir mejoras en la institución para atender de manera más eficiente a las necesidades de los usuarios.

**Tabla 24***Datos de frecuencia sobre la percepción de la Seguridad*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Válido	Deficiente	29	50,9 %	50,9 %
	Aceptable	23	40,4 %	40,4 %
	Excelente	5	8,8 %	8,8 %
	Total	57	100,0 %	100,0 %

*Nota.* Elaborado por los autores**Figura 14***Representación gráfica sobre la percepción de la Seguridad**Nota.* Elaborado por los autores

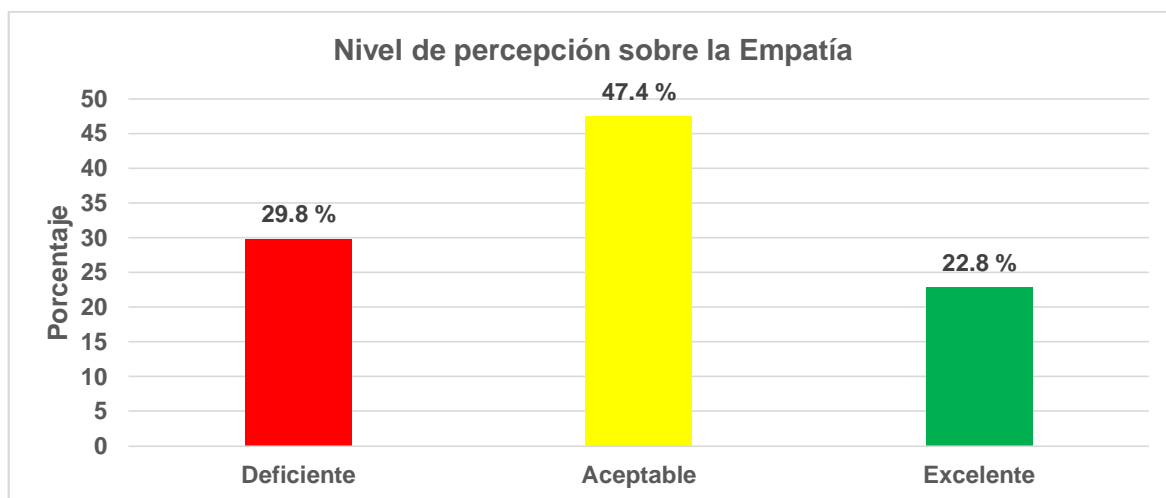
La tabla 24 y la figura 14 sobre la Seguridad muestra la percepción de los individuos del Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado en Villa María del Triunfo, donde el 50.9% percibe la seguridad como deficiente, otro 40.4% la considera aceptable y un 8.8% la califica como excelente concluyendo que la mayoría de los encuestados tiene una percepción de seguridad deficiente, lo que sugiere la necesidad de mejorar los aspectos relacionados con la seguridad en la institución, pese a que un porcentaje menor la califica como aceptable o excelente, la atención a la seguridad podría ser una área de enfoque importante para la mejora institucional.



**Tabla 25***Datos de frecuencia sobre la percepción de la Empatía*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Válido	Deficiente	17	29,8 %	29,8 %
	Aceptable	27	47,4 %	47,4 %
	Excelente	13	22,8 %	22,8 %
	Total	57	100,0 %	100,0 %

*Nota.* Elaborado por los autores

**Figura 15***Representación gráfica sobre la percepción de la Empatía*

*Nota.* Elaborado por los autores

Según los datos de la tabla 25 y la figura 15 muestran la percepción de los individuos del Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado en Villa María del Triunfo, donde el 29.8% percibe la empatía como deficiente, otro 47.4% la considera aceptable y un 22.8% la califica como excelente, dichos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados tiene una percepción de empatía que se encuentra en el rango de aceptable, aunque un porcentaje menor la evalúa como excelente. Sin embargo, se identifica una proporción significativa que percibe la empatía como deficiente, lo que podría requerir esfuerzos para mejorar la conexión y comprensión con los usuarios en la institución.

## 4.5. Análisis exploratorio

### 4.5.1. Prueba de Normalidad

Si  $N > 50$  entonces utilizamos Kolmogórov-Smirnov

- H0: Los datos siguen una distribución normal.
- H1: Los datos no siguen una distribución normal.

#### Regla de decisión

Si valor  $p > 0,05$ , se acepta la (H0) los datos siguen una distribución normal.

Si valor  $p < 0,05$ , los datos no siguen una distribución normal.

**Tabla 26**

*Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov para la distribución de los datos*

Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Gestión del conocimiento</b>	0,063	57	0,200
<i>Creación de conocimiento</i>	0,159	57	0,001
<i>Almacenamiento de conocimientos</i>	0,197	57	0,000
<i>Compartir conocimiento</i>	0,097	57	0,200
<i>Aplicar conocimiento</i>	0,093	57	0,200
<b>Calidad del servicio</b>	0,151	57	0,002
<i>Elementos tangibles</i>	0,198	57	0,000
<i>Fiabilidad</i>	0,159	57	0,001
<i>Capacidad de respuesta</i>	0,215	57	0,000
<i>Seguridad</i>	0,193	57	0,000
<i>Empatía</i>	0,189	57	0,000

Nota. *Elaborado por los autores*

De acuerdo con la tabla 26 se reconoce que solo la variable, gestión del conocimiento y las dimensiones; compartir conocimiento y aplicar conocimiento presentan datos con distribución normal, al tener valores por encima de la sig. 0,05; no obstante, la variable, calidad de servicio y las dimensiones, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, creación de conocimiento y almacenamiento de conocimientos al mostrar valores inferiores al 0,05 en la sig. se consideran como datos con distribución no normal, por lo tanto, se infiere que al menos alguno de los datos no siguen una distribución normal, por tanto, debe usarse una prueba estadística para datos no paramétricos siendo la prueba de Spearman la indicada para el análisis de relación.

## 4.6. Análisis correlacional

### 4.6.1. Verificación de objetivos y/o contrastación de las hipótesis

#### 4.6.1.1. Relación entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio

##### Objetivo general:

Determinar la relación de la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022.

##### Hipótesis general:

Si valor  $p < 0,05$ , se acepta la Hipótesis alterna (H1): Existe relación entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado.

Si valor  $p > 0,05$ , se acepta la Hipótesis nula (H0): No existe relación entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado.

**Tabla 27**

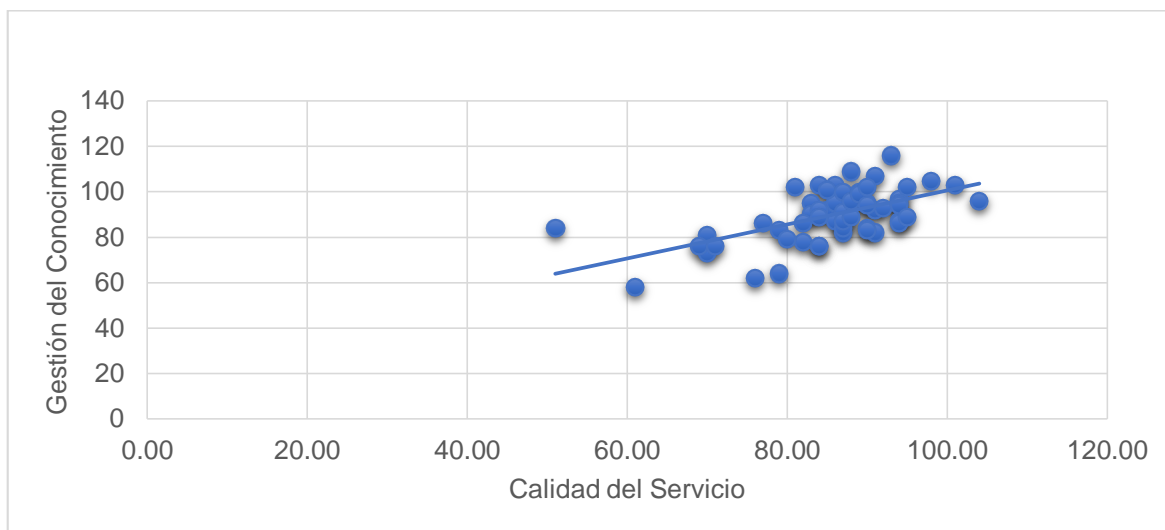
*Prueba de correlación entre la Gestión del conocimiento y la Calidad de Servicio*

		Gestión del Conocimiento	Calidad de Servicio
Gestión del Conocimiento	Correlación de Spearman	1	0,566
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	57	57
Calidad de Servicio	Correlación de Spearman	0,566	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	57	57

Nota. *Elaborado por los autores*

**Figura 16**

*Figura de correlación entre la Gestión del conocimiento y la Calidad de Servicio*



*Nota. Elaborado por los autores*

De acuerdo con la tabla 27 y la figura 16, de acuerdo a la hipótesis general de la existencia de la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio, muestra una correlación de Spearman de 0,566, con un nivel significancia de 0,000 con lo que se demuestra que el p valor es menor a 0,05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que existe una relación moderada entre ambas variables.

#### 4.6.1.2. Relación entre la creación del conocimiento y la calidad del servicio

##### Objetivo específico 1:

Determinar la relación de la creación del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022.

##### Hipótesis específica 1:

Si valor  $p < 0,05$  Hipótesis alterna (H1): Existe relación de la creación de conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado.

Si valor  $p > 0,05$  Hipótesis nula (H0): No existe relación de la creación del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado.

**Tabla 28**

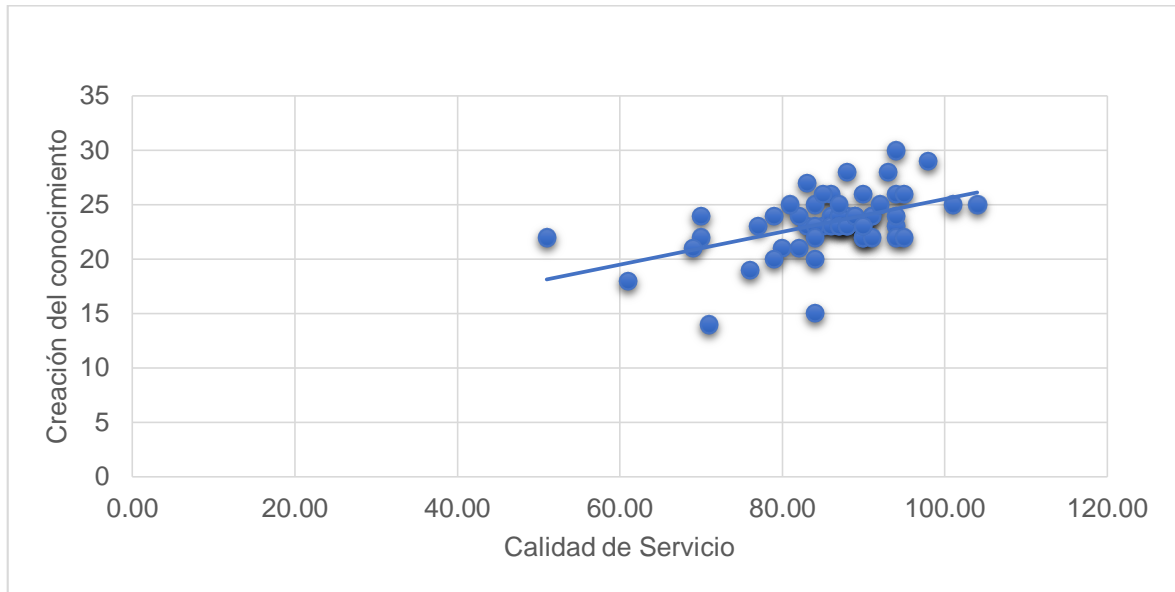
Prueba de correlación entre la Creación del conocimiento y la Calidad de Servicio

		Creación del conocimiento	Calidad de Servicio
Creación del conocimiento	Correlación de Spearman	1	0,464
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	57	57
Calidad de Servicio	Correlación de Spearman	0,464	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	57	57

Nota. *Elaborado por los autores*

**Figura 17**

*Figura de correlación entre la Creación del conocimiento y la Calidad de Servicio*



Nota. *Elaborado por los autores*

De acuerdo con la tabla 28 y la figura 17, de acuerdo a la hipótesis específica de la existencia de la relación entre la creación del conocimiento y la calidad de servicio, muestra una correlación de Spearman de 0,464, con un nivel significancia de 0,000 con lo que se demuestra que el p valor es menor a 0,05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que existe una relación moderada.

#### 4.6.1.3. Relación entre el almacenamiento de conocimiento y la calidad del servicio

##### Objetivo específico 2:

Determinar la relación del almacenamiento de conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, 2022.

##### Hipótesis específica 2:

Si valor  $p < 0,05$  Hipótesis alterna (H1): Existe relación del almacenamiento de conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado.

Si valor  $p > 0,05$  Hipótesis nula (H0): No existe relación del almacenamiento de conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado.

##### Tabla 29

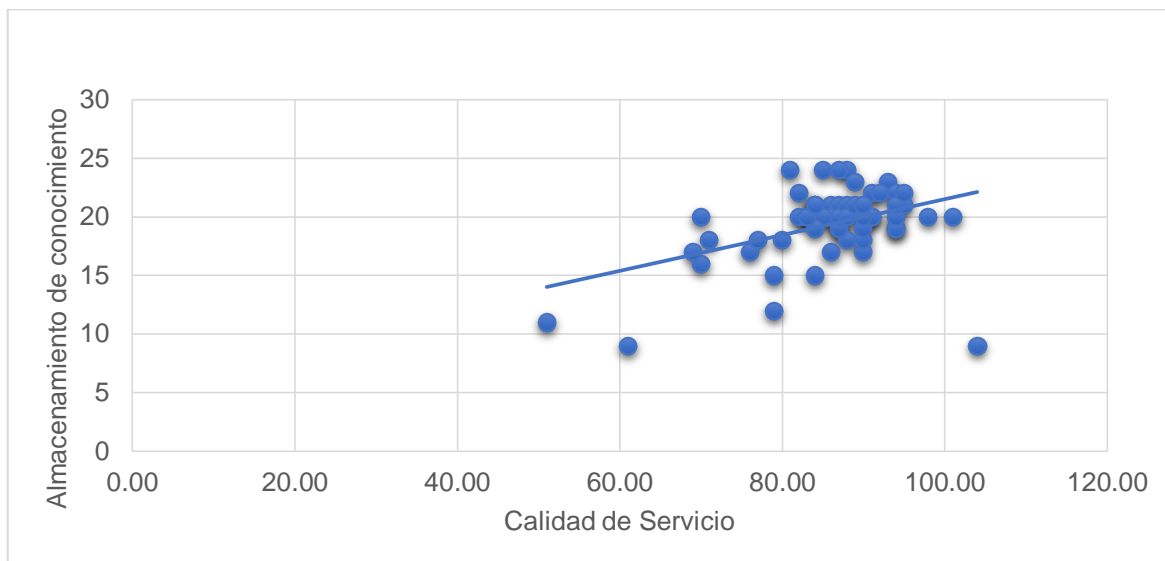
*Prueba de correlación entre el Almacenamiento de conocimiento y la Calidad de Servicio*

		Almacenamiento de conocimiento	Calidad de Servicio
Almacenamiento de conocimiento	Correlación de Spearman	1	0,348
	Sig. (bilateral)		0,08
	N	57	57
Calidad de Servicio	Correlación de Spearman	0,348	1
	Sig. (bilateral)	0,08	
	N	57	57

Nota. *Elaborado por los autores*

**Figura 18**

*Figura de correlación entre el Almacenamiento de conocimiento y la Calidad de Servicio*



*Nota. Elaborado por los autores*

De acuerdo con la tabla 29 y la figura 18, de acuerdo a la hipótesis específica de la existencia de la relación entre el almacenamiento del conocimiento y la calidad de servicio, muestra una correlación de Spearman de 0,348, con un nivel de significancia de 0,08 donde se demuestra que el p valor es mayor a 0,05, por lo tanto se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, concluyendo que no existe relación.



## Relación entre el compartir del conocimiento y la calidad del servicio

### Objetivo específico 3:

Determinar la relación del compartir del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, 2022.

### Hipótesis específica 3:

Si valor  $p < 0,05$  Hipótesis alterna (H1): Existe relación del compartir del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado.

Si valor  $p > 0,05$  Hipótesis nula (H0): No existe relación del compartir del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado.

**Tabla 30**

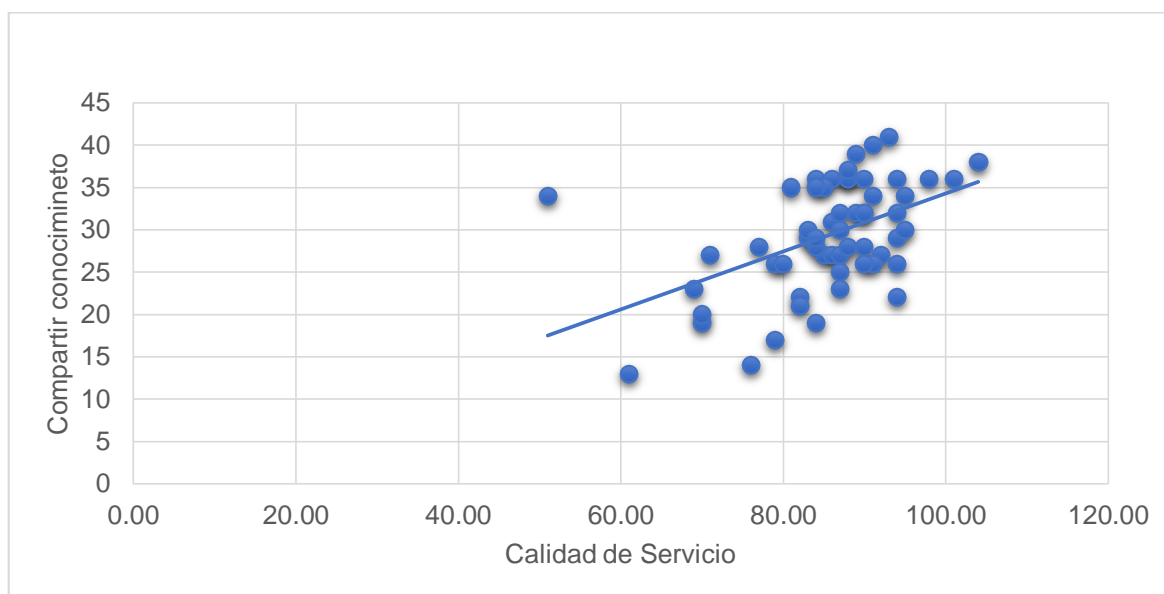
*Prueba de correlación entre el Compartir conocimiento y la Calidad de Servicio*

		Compartir conocimiento	Calidad de Servicio
Compartir conocimiento	Correlación de Spearman	1	0,492
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	57	57
Calidad de Servicio	Correlación de Spearman	0,492	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	57	57

Nota. *Elaborado por los autores*

**Figura 19**

*Figura de correlación entre el Compartir conocimiento y la Calidad de Servicio*



Nota. *Elaborado por los autores*

De acuerdo con la tabla 30 y la figura 19, de acuerdo a la hipótesis específica de la existencia de la relación entre el compartir conocimiento y la calidad de servicio, muestra una correlación de Spearman de 0,492, con un nivel significancia de 0,000 donde se demuestra que el p valor es menor a 0,05, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que existe una relación moderada.

#### **4.6.1.4. Relación entre aplicar conocimiento y la calidad del servicio**

##### **Objetivo específico 4:**

Determinar la relación de la aplicación del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022.

#### Hipótesis específica 4:

Si valor  $p < 0,05$  Hipótesis alterna (H1): Existe relación de la aplicación del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado.

Si valor  $p > 0,05$  Hipótesis nula (H0): No existe relación de la aplicación del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado.

**Tabla 31**

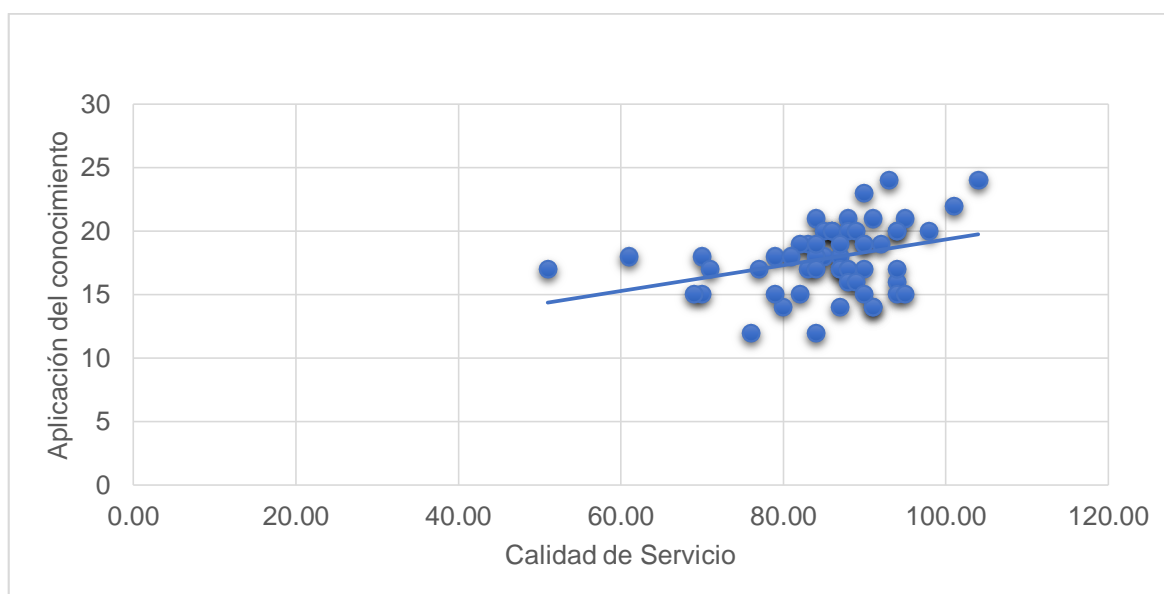
*Prueba de correlación entre el Aplicación del conocimiento y la Calidad de Servicio*

		Aplicación del conocimiento	Calidad de Servicio
Aplicación del conocimiento	Correlación de Spearman	1	0,326
	Sig. (bilateral)		0,13
	N	57	57
Calidad de Servicio	Correlación de Spearman	0,326	1
	Sig. (bilateral)	0,13	
	N	57	57

Nota. *Elaborado por los autores*

**Figura 20**

*Figura de correlación entre el Aplicación del conocimiento y la Calidad de Servicio*



Nota. *Elaborado por los autores*

De acuerdo con la tabla 31 y la figura 20, de acuerdo a la hipótesis específica de la existencia de la relación entre la aplicación del conocimiento y la calidad de servicio, muestra una correlación de Spearman de 0,326, con un nivel de significancia de 0,13 donde se demuestra que el p valor es mayor a 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, concluyendo que no existe relación.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con el objetivo general del estudio orientada a evaluar la relación entre las variables, gestión del conocimiento y la calidad de servicio, se observó un valor de  $p$  inferior a 0,05 en términos de significancia, hallazgo que consolida la base para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y respaldar la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), que indica que existe una relación moderada entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022.

Dichos resultados se asemejan a los encontrados por Julca (2020), quien indica en su estudio, la existencia de una correlación positiva pero baja dentro de las variables que hacen referencia a la gestión del conocimiento y la calidad del servicio educativo, validada por un valor  $p < 0,05$  sobre la significancia recíproca, dicha evidencia según el autor es motivo suficiente para determinar que la efectiva gestión del conocimiento contribuye al mejoramiento de los objetivos estratégicos institucionales y al impulso de la calidad en la prestación de servicios educativos.

Ambas posturas comparten la conclusión de que hay una relación entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado. Sin embargo, difieren en la intensidad de esta relación, manifestando que hay diferencias en los hallazgos entre los dos estudios, ya que factores como las metodologías utilizadas, las muestras y las particularidades de cada contexto institucional influyen en los resultados.

Por otro lado, en función al primer objetivo específico centrado en determinar la relación entre la creación del conocimiento y la calidad de servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, se observó un valor de  $p$  inferior a 0,05 en

términos de significancia, hallazgo que consolida la base para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y respaldar la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), que indica que la relación de la creación de conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado es moderada.

Dicha postura guarda relación con el estudio expuesto por Ahmed et al. (2021) quien reconoce que en efecto la creación del conocimiento y la calidad de servicio son dos variables que presentan una asociatividad positiva, la cual se respalda sobre los valores de 0,00 respecto a la significancia bilateral, estos resultados justifican que la creación del conocimiento puede fortalecer la eficacia del aprendizaje de la organización y la integración de los sistemas de información del aprendizaje en conjunto con las tecnologías de gestión del conocimiento pueden mejorar el desempeño del conocimiento y la innovación de las organizaciones.

Tanto el estudio actual como el estudio de Ahmed et al. (2021) respaldan la noción de que la creación del conocimiento está asociada positivamente con la calidad de servicio, asimismo esta coincidencia fortalece la idea de que la creación del conocimiento puede ser un factor importante para mejorar la calidad en los servicios educativos, la cual se valida por la robustez de la relación encontrada entre estas variables que sugiere que la asociación es estadísticamente sólida y no aleatoria, por lo que es posible inferir que estos resultados tienen implicaciones importantes para la gestión del conocimiento y la mejora de la calidad en los servicios educativos.

Por otro lado, en función al segundo objetivo específico centrado en determinar la relación entre el almacenamiento del conocimiento y la calidad de servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, se observó un valor  $p$  superior a 0,05, en términos de significancia, hallazgo que consolida la base para

aceptar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y rechazar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), lo que indica que no existe relación. Dicha información encontrada permite comprender que la gestión del conocimiento no guarda ningún tipo de relación positiva con la calidad de los servicios proporcionados por la institución, siendo un valor poco favorable para la toma de decisiones y el mejoramiento de la calidad educativa.

Loyola (2022) de manera opuesta menciona que el almacenamiento de conocimiento está estrechamente relacionado con la calidad de servicio en el ámbito educativo, con un p-valor menor a 0,05 que indica una asociación estadísticamente significativa. Esto valida la hipótesis alternativa de que el almacenamiento de conocimiento es esencial para la gestión de la calidad de los servicios educativos, destacando la importancia de la inversión en la gestión y el acceso efectivos al conocimiento como un componente crucial para mejorar la calidad de la educación proporcionada.

La discrepancia entre estos resultados puede deberse a diversas razones, como diferencias en la metodología utilizada, el tamaño de la muestra, la forma en que se midieron las variables, u otros factores contextuales específicos del Instituto Superior Juan Velasco Alvarado en Villa María del Triunfo. Para resolver esta discrepancia, podría ser necesario revisar detenidamente los métodos de investigación, la selección de la muestra y la interpretación de los resultados. Además, podría ser útil realizar investigaciones adicionales para comprender mejor la relación entre el almacenamiento de conocimiento y la calidad del servicio en ese entorno educativo en particular.

Por otro lado, en función al tercer objetivo específico centrado en determinar la relación entre compartir Conocimiento y la Calidad de Servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, se observó un valor de p inferior a 0,05 en

términos de significancia, hallazgo que consolida la base para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y respaldar la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), que indica que existe una relación moderada. Dicho hallazgo proporciona una base sólida para comprender cómo el acto de compartir conocimiento afecta de manera positiva la calidad de los servicios ofrecidos por la institución, lo que tiene implicaciones significativas para la toma de decisiones y el avance de la calidad educativa en el instituto.

Presenta una similitud, sin embargo para el estudio de Julca (2020), donde se identifica una significancia en el valor  $p$  de relación, que también es inferior al 0,05, dando respaldo a la aceptación de la hipótesis planteada en ese estudio, la cual indica que el Compartir Conocimiento está intrínsecamente relacionada con la Calidad del servicio educativo dentro de la IE Señor de Ánimas en 2019, valor que señala que la el Compartir del Conocimiento contribuye positivamente a mejorar la calidad del servicio educativo, validando así la conexión existente entre estas variables.

Para resumir ambas posturas respaldan la idea de que el Compartir Conocimiento es esencial para mejorar la Calidad de Servicio en las instituciones educativas y tanto la consistencia de los resultados como la referencia a investigaciones previas refuerzan la importancia de esta relación fundamental en la gestión educativa y su impacto en la calidad de la educación proporcionada.

Finalmente, en función al cuarto objetivo específico centrado en determinar la relación entre la aplicación del Conocimiento y la Calidad de Servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, se observó un valor  $p$  superior a 0,05, en términos de significancia, hallazgo que consolida la base para aceptar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y rechazar la hipótesis alterna ( $H_1$ ), lo que indica que no existe una relación.



Estos resultados son fundamentales para comprender que, en esta institución educativa en particular, la forma en que se aplica el conocimiento no parece estar influyendo en la calidad de los servicios educativos proporcionados. Este hallazgo podría llevar a una reflexión sobre cómo se están implementando las prácticas de aplicación del conocimiento en la institución y si es necesario considerar cambios o mejoras en este aspecto para lograr una mejora en la calidad de los servicios.

En tanto este resultado presenta discordancia con el estudio de Julca (2020), el cual identifica una significancia en el valor  $p$  de relación, inferior al 0.05, dando respaldo a la aceptación de la hipótesis planteada en ese estudio, la cual indica que la Aplicación del conocimiento está intrínsecamente relacionada con la Calidad del servicio educativo dentro de la IE Señor de Ánimas en 2019, dichos descubrimientos enfatizan aún más la importancia del conocimiento y su aplicación en la mejora de la calidad de los servicios educativos, ya que se respaldan mutuamente en diferentes contextos e instituciones, lo que refuerza la validez de esta relación fundamental en la gestión educativa.

Ambas posturas destacan la importancia de esta relación para la mejora de la calidad educativa y la toma de decisiones en la gestión del conocimiento, haciendo énfasis en la relevancia de invertir en la aplicación efectiva del conocimiento para elevar la calidad de los servicios educativos, además la consistencia de los resultados y la validación en diferentes contextos refuerzan la importancia de esta relación fundamental en la gestión educativa y su impacto en la calidad de la educación proporcionada.

## CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos dentro de esta investigación, se puede concluir que se ha logrado respaldar de manera consistente la hipótesis general y las hipótesis específicas planteadas, en base a los sustentos estadísticos que demuestra la relación y significancia que poseen las variables de la investigación, de los cuales se reconoce que:

- En función al objetivo general de la investigación, se puede concluir que los hallazgos respaldan la existencia de una relación moderada entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022. Estos hallazgos tienen implicaciones significativas para el Instituto, ya que apuntan a la posibilidad de mejorar la gestión del conocimiento como un medio para elevar la calidad del servicio proporcionado. La implementación de una gestión eficaz del conocimiento en el personal docente no solo promovería la colaboración y el intercambio de información entre los educadores, sino que también fortalecería la cohesión del equipo, sobre la parte administrativa. Esta sinergia podría tener un impacto directo en la calidad de los servicios educativos, generando una experiencia más enriquecedora para los estudiantes y mejorando la retención de alumnos, al ampliar este enfoque para incluir al personal administrativo, se podría optimizar aún más la eficiencia operativa de la institución. La gestión efectiva del conocimiento en el ámbito administrativo facilitaría la fluidez en los procesos internos, mejorando la coordinación entre departamentos y optimizando recursos, contribuyendo a que el personal docente y administrativo contribuiría de manera significativa a una reputación institucional más sólida, respaldada

por la excelencia tanto en la prestación de servicios educativos como administrativos.

- Según los resultados basados en el primer objetivo específico, se puede concluir que existe una relación moderada entre la creación del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado. Estos resultados sugieren firmemente que la creación del conocimiento está relacionada con la calidad del servicio en el Instituto, dando respaldo a la idea de que el fomento y la mejora de la creación del conocimiento en los docentes de la institución pueden tener un impacto positivo en la calidad de los servicios ofrecidos a los estudiantes y la comunidad educativa en general, además esta correlación implica que, al impulsar la generación y aplicación del conocimiento, la institución podría experimentar beneficios tangibles en términos de satisfacción de los estudiantes, retención de alumnos y reputación institucional, manifestando que el fortalecimiento de las estrategias de gestión del conocimiento podría ser una vía eficaz para mejorar la calidad del servicio y, en última instancia, el éxito institucional.
- En relación con el segundo objetivo específico, los resultados indican que el valor de  $p$  es superior a 0,05, lo que sugiere que no existe una relación entre el almacenamiento del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado. Estos hallazgos sugieren que, a pesar de que el almacenamiento del conocimiento es una parte fundamental de la gestión de información en la institución, la correlación observada entre el almacenamiento del conocimiento y la calidad del servicio no existe relación, indicando que en este contexto en particular, simplemente acumular conocimiento o información no se traduce directamente en una mejora

notable de la calidad del servicio y que por lo tanto es imprescindible gestionar de forma dinámica el almacenamiento del conocimiento en los docentes de la institución, a fin de llevar en práctica estrategias más efectivas en el futuro.

- De acuerdo con el tercer objetivo específico, los resultados respaldan la existencia de una relación moderada entre el acto de compartir conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado en Villa María del Triunfo, Lima, 2022. Estos hallazgos sugieren de manera concluyente que el acto de compartir conocimiento está relacionado con la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado, dando respaldo a que no solo es importante fomentar la cultura de compartir conocimiento en la institución, sino que también subrayar su impacto positivo en la satisfacción de los estudiantes para la mejora general de la calidad de los servicios ofrecidos; en tanto se reconoce que la promoción de una cultura de colaboración y el estímulo al flujo de conocimiento pueden ser vías clave para fortalecer la experiencia educativa en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado y, en un escenario mucho más optimista, el éxito institucional.
- En relación al último objetivo específico, se concluye que no existe una relación entre las variables, aplicación del conocimiento y calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado. Estos hallazgos indican de manera concluyente que, en el contexto específico de este estudio, la aplicación del conocimiento no tiene un impacto significativo en la calidad del servicio en la institución, lo que sugiere que, en las condiciones específicas de la institución, simplemente aplicar el conocimiento existente no necesariamente conduce a mejoras sustanciales en la calidad del servicio,

siendo en tal modo crucial, reconocer que estos resultados se circunscriben a un período y lugar específico, lo que destaca la necesidad de investigaciones adicionales para comprender en detalle cómo se aplica y se traduce el conocimiento en la mejora de la calidad del servicio en esta y otras instituciones educativas.

Como conclusión general, se refuerza la importancia de la gestión del conocimiento en el contexto de la calidad del servicio en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado en Villa María del Triunfo, Lima, 2022, donde los hallazgos sugieren que, en este contexto específico, la gestión efectiva del conocimiento se relaciona moderadamente con la calidad del servicio ofrecido por la institución educativa.

Sin embargo, al trasladarnos a un plano más realista, la interpretación sugiere que la calidad del servicio percibida en el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado en Villa María del Triunfo, Lima, 2022, en relación con la gestión del conocimiento, tiende a ser relativamente baja. Este juicio se fundamenta en los niveles evidenciados en la correlación, los cuales presentan indicadores que sugieren una conexión, aunque moderada, entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio.

Es crucial destacar que la moderación de esta relación podría estar influyendo de manera directa en la percepción general de los servicios ofrecidos por la institución, donde aspectos como la implementación de prácticas específicas de gestión del conocimiento, la participación activa de los colaboradores en estos procesos, o incluso barreras culturales y estructurales podrían estar contribuyendo a esta moderación en la relación observada.

En última instancia, esta evaluación realista destaca la necesidad de abordar no solo la existencia de la relación entre gestión del conocimiento y calidad del servicio, sino también los factores subyacentes que pueden estar obstaculizando la plena materialización de esta conexión en términos de una mejora sustancial en la percepción de la calidad del servicio ofrecido por el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado.

Además, se reconoce, que estos hallazgos tienen implicaciones notables para la gestión y las prácticas en la institución, ya que sugieren que invertir en estrategias que fomenten la creación y el intercambio de conocimiento puede contribuir a una mejora sostenida en la calidad de los servicios educativos, lo que se traduce en una mayor satisfacción de los estudiantes, una retención más alta de alumnos y una mejora en la reputación de la institución.

No obstante, es importante señalar que estos resultados se basan en un período específico y en un contexto particular, lo que sugiere que los hallazgos pueden no ser universalmente aplicables. Por lo tanto, para comprender completamente la dinámica de la gestión del conocimiento y su relación con la calidad del servicio en la educación, se necesitarán futuras investigaciones que exploren esta relación en diversas instituciones, a fin de enriquecer nuestra comprensión y contribuir a la formulación de estrategias efectivas en la gestión del conocimiento y la mejora de la calidad del servicio en el ámbito educativo.

## RECOMENDACIONES

Dado que se ha demostrado una relación moderada entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio, se recomienda que el Instituto Superior Juan Velasco Alvarado continúe promoviendo y fortaleciendo sus prácticas de gestión del conocimiento, a través de las siguientes dimensiones:

- Creación: se sugiere que la organización implemente y regule mesas de diálogo que aprovechen las experiencias y conocimientos previos de los colaboradores, incentivando así la creatividad. Es crucial que estos conocimientos innovadores se plasmen concretamente en materiales impresos que puedan ser compartidos y utilizados de manera efectiva.
- Adicionalmente, se recomienda la realización de capacitaciones continuas para el personal docente y administrativo, abordando temáticas clave como la gestión administrativa y la atención al público; haciendo articular énfasis debe ponerse en capacitaciones de desarrollo personal, con un enfoque especial en habilidades blandas; este enfoque busca fortalecer las capacidades individuales de los colaboradores, contribuyendo así a un servicio de excelencia, ya que inclusión de capacitaciones específicas en habilidades blandas es esencial para potenciar las interacciones interpersonales y optimizar la calidad de atención al público, lo que en última instancia repercute positivamente en la percepción general de la calidad del servicio ofrecido por el Instituto.
- Almacenamiento: Se sugiere al instituto implementar prácticas efectivas para el manejo eficiente de archivos tanto en formato digital como físico, proponiendo así, la creación y consolidación de sistemas de información específicos para cada área, integrando herramientas como correos

electrónicos, gestión de archivos en el *Google drive*, y el uso de plataformas como *Ms Access* y *Ms Excel*, a fin de enfatiza la importancia de identificar claramente los puestos y cargos de cada miembro del personal para una organización más efectiva.

- Para maximizar la eficiencia en la atención al usuario, es esencial que estos sistemas de información sean accesibles y fácilmente utilizables por todo el personal, ya que en gran parte la disponibilidad y accesibilidad de la información contribuirán no solo a una prestación de servicios más eficiente sino también a una toma de decisiones más fundamentada. Esta recomendación busca no solo optimizar los tiempos de respuesta al usuario, sino también fortalecer la capacidad del personal para tomar decisiones informadas, lo que en última instancia se traducirá en una mejora en la calidad general de los servicios proporcionados por el Instituto.
- Compartir: Se sugiere que el Instituto instaure plataformas colaborativas o espacios dedicados que faciliten la efectiva compartición de conocimientos y experiencias entre los miembros del personal, además de realizar regulaciones de mesas de diálogo que fomenten un ambiente de confianza, que permitan a los colaboradores expresar sus necesidades e intereses. Este enfoque abarca tanto al personal administrativo como al docente, buscando crear un entendimiento mutuo que sirva como base para llegar a acuerdos y fortalecer el trabajo en equipo.
- Establecer estos canales de comunicación y colaboración que no solo promoverá la transferencia de conocimientos entre los miembros del personal, sino que también contribuirá a construir un entorno de trabajo más cohesionado. La comprensión de las necesidades e intereses individuales



propiciará acuerdos beneficiosos para ambas partes, reforzando así la colaboración y el sentido de pertenencia en el equipo. Esta recomendación se alinea con la idea de crear una cultura organizacional que valore y fomente la comunicación abierta, la confianza y la cooperación, elementos fundamentales para el éxito conjunto del Instituto.

- Aplicación: Se aconseja al Instituto desarrolle la elaboración de manuales, guías y flujogramas que estén fácilmente disponibles y accesibles para los usuarios, ya que como herramientas se convertirán en recursos fundamentales para mejorar la calidad del servicio ofrecido.
- La creación de manuales detallados, guías claras y flujogramas concisos servirá como referencia práctica tanto para el personal interno como para los usuarios externos, facilitando la comprensión de procesos y procedimientos, a la par accesibilidad de estos documentos contribuirá a una mayor eficiencia en la prestación de servicios, al proporcionar una guía estructurada y comprensible.
- Esta recomendación no solo se trata de la elaboración de material informativo, sino también de su disposición estratégica y fácil acceso para los usuarios. Al hacer que estos recursos estén al alcance de todos, se promoverá una interacción más eficiente y satisfactoria con los servicios ofrecidos por el Instituto, redundando en una mejora apreciable en la calidad general de la experiencia del usuario.

En este contexto, las recomendaciones propuestas tienen como objetivo primordial fortalecer la conexión entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en la institución. Estas sugerencias buscan no solo optimizar el rendimiento

interno, sino también mejorar la experiencia y satisfacción tanto del personal de la institución como de los usuarios que interactúan con ella.

Al centrarse en mejorar la gestión del conocimiento, la organización puede aprovechar de manera más efectiva sus recursos, lo que se traduce en mejoras sustanciales en eficiencia, calidad y satisfacción en la entrega de servicios. La implementación de prácticas como la promoción de la creatividad, el establecimiento de sistemas de almacenamiento eficientes, la creación de espacios para compartir conocimientos, y la elaboración de manuales y guías, contribuirá a alcanzar los objetivos y metas de la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abbas, J., & Sagsan, M. (2019). Impact of knowledge management practices on green innovation and corporate sustainable development: A structural analysis. *Journal of Cleaner Production*, 229, 611-620. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.05.024>
- Acurero, M., Pérez, M., & Jiménez, L. (2020). *Diálogo de saberes desde las ciencias económica, administrativas y contables*. Editorial de la Universidad del Zulia. <https://repositorio.cecar.edu.co/bitstream/handle/cecar/7654/Di%c3%a1logo%20de%20saberes%20VI%202020%2001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Adam, M., Diana, E., & Akmal, N. (2018). A Review on Sample Size Determination for Cronbach's Alpha Test: A Simple Guide for Researchers. *The Malaysian journal of medical sciences*, 25(6), 85–99. <https://doi.org/10.21315/mjms2018.25.6.9>
- Afroj, S., Hanif, F., Bin, M., Fuad, N., Islam, I., Sharmin, N., & Siddiq, F. (2021). Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh [Evaluación de la calidad de los servicios municipales en barrios]. *Journal of Urban Management*, 10(3), 179-191. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2021.03.001>
- Ahmed, M., Wahba, M., Abdel-Wahed, A., & Ghanem, A.-N. (2021). The Impact of Knowledge Management on Service Quality: The Mediating Role of Organization Learning (Applied Study: Alexandria Water Company). *Arab Academy for Science and Technology*, 8(7), 1-15. <https://doi.org/10.4236/oalib.1107683>

- Al-Dmour, H., Asfour, F., Al-Dmour, R., & Al-Dmour, A.-D. (2020). The effect of marketing knowledge management on bank performance through fintech innovations: a survey study of Jordanian commercial banks. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 15(1), 203-225. <https://doi.org/10.28945/4619>
- Alvarez, P. (2018). Etica e investigación. *Revista Boletín Redipe*, 7(2), 122-149. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/434/430>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis, guía para la elaboración*. Arequipa: Biblioteca Nacional del Perú. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales\\_ProyectoDeTesis\\_libro.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf)
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1ra. Edición ed.). Enfoques Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado*. Universidad Internacional de Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Artica, S., & Caro, M. (2023). *Gestión del conocimiento y actitudes laborales del servidor público de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Pasco, 2020*. Cerro de Pasco: Repositorio Institucional Univeridad Daniel Alcides Carrión.

[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/3398/1/T026\\_72002173\\_T.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/3398/1/T026_72002173_T.pdf)

Assensoh-Kodua, A. (2019). The resource-based view: a tool of key competency for competitive advantage. *Business Perspectives*, 17(3), 143-152. [https://doi.org/10.215/ppm.17\(3\).2019.12](https://doi.org/10.215/ppm.17(3).2019.12)

Avendaño, V., & Flores, M. (2019). Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 4(10), 201-227. <https://www.redalyc.org/pdf/4576/457646537004.pdf>

Awaja, A., Raju, V., & Awaja, D. (2018). Knowledge Management Process Capability on Service Quality in Palestinian Universities. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 3(8), 447-454. [https://www.researchgate.net/profile/Ahmed-Awaja/publication/327532029\\_Knowledge\\_Management\\_Process\\_Capability\\_on\\_Service\\_Quality\\_in\\_Palestinian\\_Universities/links/5b93ba8092851c78c4fbae96/Knowledge-Management-Process-Capability-on-Service-Quality-in-Pale](https://www.researchgate.net/profile/Ahmed-Awaja/publication/327532029_Knowledge_Management_Process_Capability_on_Service_Quality_in_Palestinian_Universities/links/5b93ba8092851c78c4fbae96/Knowledge-Management-Process-Capability-on-Service-Quality-in-Pale)

Babatunde, K., Jusoh, A., & Md, K. (2020). Relationships and impacts of perceived CSR, service quality, customer satisfaction and consumer rights awareness. *Social Responsibility Journal*, 1-15. <https://doi.org/10.1108/SRJ-01-2020-0010>

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3era ed. ed.). Grupo Editorial Patria.

[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)

Bonifacio, Y. (2019). *Gestión del conocimiento y gestión administrativa en el personal de la sede administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román - 2019*. Repositorio institucional de la universidad Peruana Union. [http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/2827/Yhon\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/2827/Yhon_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bouchaib, M., & Mohamed, E. (2021). Le management des connaissances(MDC) levier de compétitivité organisationnelle(COMO) : Cas de l'industrie aéronautique au Maroc dans le cadre du Plan Emergence. *Revue Française d'Economie et de Gestion*, 2(3), 149-178. <https://www.revufreg.fr/index.php/home/article/view/229>

Bungatang, B., & Reynel, R. (2021). The effect of Service Quality Elements on Customer Satisfaction. *Golden Ratio of Marketing and Applied Pyshology of Business*, 1(2), 107-118. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.102>

Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 31(1), 161-170. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>

Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. 1era Ed.: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/15424>

- Chaithanapat, P., Punnakitikashem, P., Khin, N., & Rakthin, S. (2022). Relationships among knowledge-oriented leadership, customer knowledge management, innovation quality and firm performance in SMEs. *Journal of Innovation & Knowledge*, 7(1), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100162>
- Cherkos, T., Bolisani, E., & Cegarra-Navarro, J.-G. (2021). Knowledge Management Practices for Sustainable Supply Chain Management: A Challenge for Business Education. *Sustainability*, 13, 1-15. <https://doi.org/10.3390/su13052956>
- Cruz, P. (2020). Gestión del conocimiento para el desarrollo de la capacidad del estudiante de educación primaria de Colombia. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 6(10), 1-10. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/362/3621539035/3621539035.pdf>
- Diaz, G., & Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium*, 39, 19-36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Dinçer, H. (2019). Analysis of balanced scorecard-based SERVQUAL criteria based on hesitant decision-making approaches. *Computers & Industrial Engineering*, 131, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.cie.2019.03.026>
- Ecem, T., Ertugrul, A., & Alev, T. (2021). Interval valued intuitionistic fuzzy AHP-WASPAS based public transportation service quality evaluation by a new extension of SERVQUAL Model: P-SERVQUAL 4.0 [Evaluación de la calidad del servicio de transporte público basado en AHPWASPAS difusos]. *Expert*

*Systems with Applications*, 186, 1-17.  
<https://doi.org/10.1016/j.eswa.2021.115757>

Fakhar, M., Matteo, M., Marzi, G., & Dabic, M. (2021). Knowledge Management in the Fourth Industrial Revolution: Mapping the Literature and Scoping Future Avenues. *Transactions of engineering management*, 68(1), 1-12.  
<https://doi.org/10.1109/TEM.2019.2963489>

Famiyeh, S., Kwarteng, A., & Asante-Darko, D. (2018). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile maintenance services: Evidence from a developing country. *Journal of Quality in Maintenance Engineering*, 24(3), 262-279. <https://doi.org/10.1108/JQME-10-2016-0056>

Figueroa, A. (2019). *Gestión del cocimiento y su reacción con la gestión institucional de la escuela Nacional de Control, Lima 2019*. Lima: Repositorio institucional San Martín de Porres.  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7098/moz\\_s\\_k-tafur\\_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7098/moz_s_k-tafur_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gallego, N., & Rave, E. (2022). La gestión del conocimiento como proceso fundamental para el mejoramiento empresarial y académico. *Economía & Negocios*, 4(1), 114–123. <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.1.1355>

Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Iqbal, A., Latif, F., Marimon, F., Farooq, U., & Hussain, S. (2019). From knowledge management to organizational performance. *Journal of Enterprise*



*Information Management*, 32(1), 36-59. <https://doi.org/10.1108/JEIM-04-2018-0083>

Joudeh, J., & Dandis, A. (2018). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in an Internet Service Provider. *International Journal of Business and Management*, 13(8), 108-120. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v13n8p108>

Julca, N. (2020). *Gestión del conocimiento y calidad en el servicio educativo en una Institución Educativa de Lima*. Repositorio institucional de la universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40664/Julca%20\\_ON.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40664/Julca%20_ON.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Liang, L., & Wu, G. (2022). Effects of Covid-29 on customer service experience: Can employees wearing facemasks enhance customer-perceived service quality? [Efectos de COVID-19 en la experiencia de servicio al cliente: ¿Pueden los empleados]. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 50, 10-20. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.12.004>

López, L. (2021). *Gestión del Conocimiento y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, 2021*. Repositorio institucional de la universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72093/L%c3%b3pez\\_ALN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72093/L%c3%b3pez_ALN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Loyola, E. (2022). *Gestión del conocimiento y gestión de calidad en las universidades públicas de la Región Lima, 2021*. Lima: Repositorio institucional de la universidad César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87195/Loyola\\_JEV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87195/Loyola_JEV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Luh, B., Raka, I., & Dasi, I. (marzo de 2018). Dimension Effect of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Leadership towards Employee Satisfaction. *International Research Journal of Management, IT & Social Sciences*, 5(2), 210-215.

<https://core.ac.uk/download/pdf/230598191.pdf>

Marcos, J., & Riawan, M. (2020). The Impact of Knowledge Management on Service Quality of News Researcher in XYZ Television. *Proceedings of Annual Conference on Management and Information Technology*, 7(1), 55-67.

<https://doi.org/10.33555/acmit.v7i1.107>

Mardani, A., Amirhosein, S., Moradi, M., & Doustar, M. (2018). The Relationship Between Knowledge Management and Innovation Performance. *The Journal of High Technology Management Research*, 29(1), 13-26.

<https://doi.org/10.1016/j.hitech.2018.04.002>

Marisa, V. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación* (1ra. Edición ed.). Editorial Maipue. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/160000>

Massimiliano, M., Ciampi, F., Marzi, G., & Orlando, B. (2020). The relationship between knowledge management and leadership: mapping the field and providing future research avenues. *Journal of Knowledge Management*, 24(6), 1445-1492. <https://doi.org/10.1108/JKM-01-2020-0034>

Mateos, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. COMM002PO. IC Editorial.

[https://www.google.com.pe/books/edition/Atenci%C3%B3n\\_al\\_cliente\\_y\\_ca](https://www.google.com.pe/books/edition/Atenci%C3%B3n_al_cliente_y_ca)

alidad\_en\_el\_ser/0VcpEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=calidad+de+servicio  
&printsec=frontcover

Montero, D., & Ureña, Y. (2021). Gestión del Conocimiento y Aprendizaje Organizacional en Instituciones Educativas. *Revista Conocimiento, Investigación y Educación CIE*, 3(13), 75-96.  
<https://ojs.unipamplona.edu.co/index.php/cie/article/view/1056/1225>

Moreira, J. (2021). *Gestión del conocimiento y psicología experimental en procesos de la percepción : gestión personal y profesional en la era transdisciplinaria*. Conselho Editorial.  
[https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n\\_del\\_conocimiento\\_y\\_psicolog%C3%ADa/yAlhEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=creaci%C3%B3n+y+generaci%C3%B3n+del+cuerpo+de+conocimiento+relevante+para+la+organizaci%C3%B3n%3B+compilaci%C3%B3n+y+transformaci%C3%B3n+d](https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_del_conocimiento_y_psicolog%C3%ADa/yAlhEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=creaci%C3%B3n+y+generaci%C3%B3n+del+cuerpo+de+conocimiento+relevante+para+la+organizaci%C3%B3n%3B+compilaci%C3%B3n+y+transformaci%C3%B3n+d)

Morocho, T., & Burgos, S. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista Valor Agregado*, 5(1), 22-39.  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1279](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1279)

Murillo, G., Hernán, C., & García-Solarte, M. (2019). Propuesta de estructura organizacional para organizaciones intensivas de conocimiento: una caracterización desde los centros de excelencia. *Propuesta de estructura*, 19-40. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n58a7>

Ngoc, N., & Anh, P. (2020). Knowledge acquisition, knowledge management strategy and innovation: An empirical study of Vietnamese firms. *Cogent*

- Nguyen, H., Vu, T., Nguyen, B., Nguyet, T., Do, B., & Ninh, N. (2022). Evaluating the Impact of E-Service Quality on Customer Intention to Use Video Teller Machine Services [Evaluación del impacto de la calidad del servicio electrónico en el cliente Intención de utilizar los servicios de cajero automático por video]. *Journal of Open Innovation: Technology, Market and Complexity*, 8(3), 1-16. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/joitmc8030167>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (5ta. Edición ed.). Ediciones de la U. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Ocaña-Fernández, Y., Valenzuela-Fernández, A., Gálvez-Suárez, E., Aguinaga-Villegas, D., Nieto, J., & López, T. (2020). Preferencias Gestión del conocimiento y tecnologías de la información y comunicación (TICs) en estudiantes de ingeniería mecánica. *Apuntes Universitarios*, 77-88. <https://www.redalyc.org/journal/4676/467663403006/467663403006.pdf>

- Park, S., Yi, Y., & Lee, Y. (2018). Heterogeneous dimensions of SERVQUAL. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(1).  
<https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1531700>
- Ramos, E., & Valle, N. (2020). Gestión de imagen corporativa. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(1), 292-298.  
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1451>
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., & Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000200417&script=sci\\_arttext&tIng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000200417&script=sci_arttext&tIng=en)
- Rivera, D. C., Forgiony, J., Nuván, I., & Rozo, A. (2018). Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables. *Revista espacios*, 27-41. <http://hdl.handle.net/20.500.12442/2165>
- Robles, B. (2018). Índice de validez de contenido: Coeficiente V de Aiken. *Pueblo continente*, 29(1), 193-197.  
<https://doi.org/200.62.226.189/PuebloContinente/article/view/991/914>
- Rodríguez-Ponce, E., Pedraja-Rejas, L., Araneda-Guirriman, C., & Muñoz-Fritis, C. (2022). Relaciones entre las fases del proceso de gestión del conocimiento en unidades académicas. *Información tecnológica*, 33(1), 49-56.  
<https://doi.org/10.4067/S0718-07642022000100049>
- Romero, D., Sánchez, S., Rincón, Y., & Romero, M. (2020). Estrategia y ventaja competitiva. *Revista de ciencias sociales*, 26(4), 465-475.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7687051>

- Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia*, 4(6), 67-73.
- Saldaña, S., Tenopala, C., Montiel, E., Islas, G., & Torres, A. (2022). Analysis of Service Quality in the Restaurant Sector in the State of Tlaxcala Using the Servqual Model. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 5(3), 871-880. <https://doi.org/10.47191/jefms/v5-i3-37>
- Shadi, A., Ra'ed, M., Khaled, B., & Ala'aldin, A. (2018). The role of knowledge management process and intellectual capital as intermediary variables between knowledge management infrastructure and organization performance. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 13, 279-309. <https://doi.org/10.28945/4088>
- Shazibul, I., Farzana, A., & Akond, R. (2020). XI Commandments of Kubernetes Security: A Systematization of Knowledge Related to Kubernetes Security Practices. *Secure Development*, 58-64. <https://doi.org/10.1109/SecDev45635.2020.00025>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Suely de Araújo, J., Calijorne, M., Jurza, P., & Ziviani, F. (2018). The articulation between innovation and competences anchored by knowledge management aiming sustainable competitive advantage. *Brazilian Journal of Information Science*, 12(2), 52-63. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6532717>

- Sultana, R., & Kabir, G. (2021). Satisfaction of E-Learners with Electronic Learning Service Quality Using the SERVQUAL Model. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(4), 1-17. <https://doi.org/10.3390/joitmc7040227>
- Taiye, B., Olaleke, O., Odunayo, S., Bolanle, M., & Joy, D. (2021). Assessing the relationship among service quality, student satisfaction and loyalty: the NIGERIAN higher education experience. *Heliyon*, 7(7), 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07590>
- Villasana, L., Hernández, P., & Ramírez, É. (2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. *Trascender, contabilidad y gestión*, 6(18), 53-78. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.128>
- Willmott, D., Ryan, S., Sherretts, N., Woodfield, R., & McDermott, D. (2018). Motivation: A Critical Consideration of Freud and Rogers' Seminal Conceptualisations. *Polish Psychological Bulletin*, 49(2), 229–234. <https://doi.org/10.24425/119490>
- Wu, I.-L., & Hu, Y.-P. (2018). Open innovation based knowledge management implementation: a mediating role of knowledge management design. *Journal of Knowledge Management*, 22(8), 1736-1756. <https://doi.org/10.1108/JKM-06-2016-0238>
- Ximing, Y., Jin, C., & Chuang, Z. (2019). Double Screen Innovation: Building Sustainable Core Competence through Knowledge Management. *Sustainability*, 11(42), 1-16. <https://doi.org/10.3390/su11164266>

- Yáñez, P. (2018). Estilos de pensamiento, enfoques epistemológicos y la generación del conocimiento científico. *Revista espacios*, 39(51), 18-29. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n51/18395118.html>
- Yu, S., Abbas, J., Álvarez-Otero, S., & Cherian, J. (2022). Green knowledge management: Scale development and validation. *Journal of Innovation & Knowledge*, 7(4), 1-8. <https://doi.org/0.1016/j.jik.2022.100244>
- Zaim, H., Muhammed, S., & Tarim, M. (2018). Relationship between knowledge management processes and performance: critical role of knowledge utilization in organizations. *Knowledge Management Research and Practice*, 1(1), 1-15. <https://doi.org/10.1080/14778238.2018.1538669>



## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** Gestión del conocimiento y su relación con la calidad del servicio en el Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima 2022

**Autores:** Katherine Mozombite y Miriam Flores

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>¿Cuál es la relación de la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>(i) ¿Cuál es la relación de la creación del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022?</p> <p>(ii) ¿Cuál es la relación del almacenamiento de conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022?</p> <p>(iii) ¿Cuál es la relación de compartir conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022?</p> <p>(iv) ¿Cuál es la relación de aplicar del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022?</p>	<p>Determinar la relación de la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>(i) Determinar la relación de la creación del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022.</p> <p>(ii) Determinar la relación del almacenamiento de conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022.</p> <p>(iii) Determinar la relación de compartir conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022.</p> <p>(iv) Determinar la relación de la aplicación del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022.</p>	<p>Existe relación entre gestión del conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>(i) Existe relación entre la creación de conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022.</p> <p>(ii) Existe relación entre el almacenamiento de conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022.</p> <p>(iii) Existe relación entre compartir conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022.</p> <p>(iv) Existe relación entre aplicar conocimiento y la calidad del servicio en el Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022.</p>	<p>Gestión del conocimiento</p> <p>Calidad del servicio</p>	<p>Creación de conocimiento</p> <p>Almacenamiento de conocimientos</p> <p>Compartir conocimiento</p> <p>Aplicar conocimiento</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>Adquisición de conocimientos</p> <p>Producción de conocimiento</p> <p>Integración del Conocimiento</p> <p>Sistematización de conocimiento</p> <p>Distribución del conocimiento</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Uso del conocimiento</p> <p>Mantenimiento del conocimiento</p> <p>Equipamiento de aspecto moderno</p> <p>Instalaciones físicas visualmente atractivas</p> <p>Apariencia pulcra de los trabajadores</p> <p>Elementos tangibles atractivos</p> <p>Cumplimiento de promesas</p> <p>Interés en la resolución de problemas</p> <p>Realizar el servicio a la primera</p> <p>Concluir en el plazo promedio</p> <p>No cometer errores</p> <p>Colaboradores comunicativos</p> <p>Colaboradores rápidos</p> <p>Colaboradores dispuestos a ayudar</p> <p>Colaboradores que respondan</p> <p>Colaboradores que transmiten confianza</p> <p>Cientes seguros con su proveedor</p> <p>Colaboradores amables</p> <p>Colaboradores bien informados</p> <p>Atención individualizada al cliente</p> <p>Horario conveniente</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Preocupación por los intereses de los clientes</p> <p>Comprensión de las necesidades de los clientes</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo-correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental, de corte transversal</p> <p><b>Población:</b> 57 colaboradores</p> <p><b>Muestra:</b> 57 colaboradores</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

## Anexo 2: Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items del instrumento
Gestión del conocimiento	La gestión del conocimiento es un conjunto de actividades que se puede definir como el proceso de creación, aplicación y asimilación de conocimiento organizacional para explotar nuevas oportunidades y mejorar el desempeño empresarial (Rodríguez Ponce et al., 2022).	Creación de conocimiento Almacenamiento de conocimientos Compartir conocimiento	Adquisición de conocimientos	1-6
			Producción de conocimiento Integración del Conocimiento Sistematización de conocimiento	7-11
		Aplicar conocimiento	Distribución del conocimiento Trabajo en equipo Uso del conocimiento	12-20
			Mantenimiento del conocimiento	21-25
Calidad del servicio	La calidad se describe como la totalidad de las características del servicio sobre su capacidad para satisfacer las necesidades (Ok et al., 2018); es decir, es una medida de qué tan bien el nivel de los servicios prestados y si coincide con las expectativas del cliente, donde el consumidor compara sus expectativas con el servicio que percibe haber recibido (Park et al., 2018).	Elementos tangibles	Equipamiento de aspecto moderno Instalaciones físicas visualmente atractivas Apariencia pulcra de los trabajadores Elementos tangibles atractivos	1-4
		Fiabilidad	Cumplimiento de promesas Interés en la resolución de problemas Realizar el servicio a la primera Concluir en el plazo promedio No cometer errores	5-9
		Capacidad de respuesta	Colaboradores comunicativos Colaboradores rápidos Colaboradores dispuestos a ayudar Colaboradores que respondan	10-13
		Seguridad	Colaboradores que transmiten confianza Clientes seguros con su proveedor Colaboradores amables Colaboradores bien informados	14-17
		Empatía	Atención individualizada al cliente Horario conveniente Atención personalizada Preocupación por los intereses de los clientes Comprensión de las necesidades de los clientes	18-22

### Anexo 3: Cuestionarios



## Gestión del conocimiento y su relación con la calidad del servicio en el Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado, Villa María del Triunfo, Lima, 2022.

### Cuestionario

Instrucciones: Estimado(a) participante, le agradecemos su participación, por favor complete la información solicitada en cada ítem. Si tuviera alguna pregunta por favor hágaselo conocer a su entrevistador.

**Instrucciones:** Marque con un (x) su respuesta según la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

	N°	Ítem	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Creación de conocimiento</b>							
ADQUISICIÓN DE CONOCIMIENTOS	1	¿Cuenta con un sistema eficiente de exploración de la información interna y externa?					
	2	¿Los recursos didácticos actuales son efectivos para facilitar la adquisición de conocimiento?					
	3	¿La información adquirida por distintas fuentes, lo utiliza de manera adecuada?					
PRODUCCIÓN DEL CONOCIMIENTO	4	¿Compartir mis experiencias y resultados de investigación con mis colegas contribuye al enriquecimiento de la comunidad educativa?					
	5	¿En el instituto se anima al personal a identificar las mejores prácticas para uso futuro?					
	6	¿Estoy dispuesto a participar activamente en proyectos colaborativos que busquen generar nuevo conocimiento y promover la innovación educativa?					
<b>Dimensión: Almacenamiento de conocimientos</b>							
INTEGRACIÓN DEL CONOCIMIENTO	7	¿En el instituto el conocimiento se registra en soporte papel, por ejemplo, como copias impresas?					
	8	¿Dentro del instituto el conocimiento se guarda en archivos de preferencia personal?					
	9	¿El conocimiento se registra en forma de documentación, como manuales de oficina, prácticas laborales, estándares internos, lecciones aprendidas, etc.?					
SISTEMATIZACIÓN DEL CONOCIMIENTO	10	¿En el instituto el conocimiento se registra mediante herramientas electrónicas?					
	11	¿El equipo de trabajo cuenta con un sistema que permite la disponibilidad y accesibilidad para una distribución eficaz del conocimiento?					
<b>Dimensión: Compartir conocimiento</b>							
	12	¿El conocimiento se transmite únicamente por medios presenciales?					

DISTRIBUCIÓN DEL CONOCIMIENTO	13	¿El personal que comparte conocimientos recibe recompensas/reconocimiento en mi lugar de trabajo?					
	14	¿El diseño de la oficina en mi lugar de trabajo anima al personal a compartir conocimientos?					
	15	¿Se proporciona acceso remoto a la base de datos en mi lugar de trabajo?					
	16	¿Se alienta al personal con experiencia en mi lugar laboral a asesorar al personal nuevo o con menos experiencia?					
	17	¿El conocimiento de diferentes actividades se hace accesible para todos en mi lugar de trabajo?					
	18	¿El conocimiento se transfiere por medios electrónicos en todo el instituto?					
	19	¿El conocimiento se distribuye a través de la documentación en mi lugar de trabajo?					
TRABAJO EN EQUIPO	20	¿El conocimiento se comparte mediante la interacción diaria con colegas en el lugar de trabajo, por ejemplo, en el pasillo, durante el almuerzo, en la despensa, en funciones sociales?					
<b>Dimensión: Aplicar conocimiento</b>							
USO DEL CONOCIMIENTO	21	¿Utilizo el conocimiento para resolver la mayoría de los problemas que encuentro en mi trabajo?					
	22	¿Me animan a aplicar el conocimiento/la experiencia aprendida de actividades y experiencias anteriores?					
MANTENIMIENTO DEL CONOCIMIENTO	23	¿El personal específico en mi lugar de trabajo es responsable de la actualización regular del conocimiento en la base de datos?					
	24	¿Soy capaz de obtener el conocimiento necesario cuando lo necesito?					
	25	¿Hay una política/estrategia clara en mi lugar de trabajo sobre cómo manejar el conocimiento?					
<b>Variable: Calidad de servicio</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión: Tangibilidad</b>							
EQUIPAMIENTO DE ASPECTO MODERNO	1	¿El instituto cuenta con equipos de apariencia moderna?					
INSTALACIONES FÍSICAS VISUALMENTE ATRACTIVAS	2	¿Las instalaciones son visualmente atractivas en el instituto?					
APARIENCIA PULCRA DE LOS TRABAJADORES	3	¿Posee en su lugar de trabajo una apariencia adecuada o limpia?					
ELEMENTOS TANGIBLES ATRACTIVOS	4	¿Los elementos materiales del instituto son visualmente atractivos?					
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>							
CUMPLIMIENTO DE PROMESAS	5	¿Cuándo se promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?					
INTERÉS EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	6	¿Muestra sincero interés por resolver los problemas presentados?					

REALIZAR EL SERVICIO A LA PRIMERA	7	¿Brinda un servicio óptimo a sus clientes?					
CONCLUIR EN EL PLAZO PROMEDIO	8	¿El servicio se concluye en el tiempo prometido?					
NO COMETER ERRORES	9	¿Comete errores continuos en su lugar laboral?					
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>							
COLABORADORES COMUNICATIVOS	10	¿Comunica adecuadamente cuando se concluye el servicio?					
COLABORADORES RÁPIDOS	11	¿Ofrece un servicio rápido y adecuado?					
COLABORADORES DISPUESTOS A AYUDAR	12	¿En su lugar de trabajo está dispuesto a ayudar a los demás?					
COLABORADORES QUE RESPONDAN	13	¿En su lugar laboral se encuentra demasiado ocupado?					
<b>Dimensión: Seguridad</b>							
COLABORADORES QUE TRANSMITEN CONFIANZA	14	¿Los colaboradores del instituto transmiten confianza en su trabajo y en las interacciones diarias?					
CLIENTES SEGUROS CON SU PROVEEDOR	15	¿Siente seguridad con el servicio brindado por el instituto?					
COLABORADORES AMABLES	16	¿Es amable en su lugar de trabajo en relación con los demás?					
COLABORADORES BIEN INFORMADOS	17	¿Tiene el conocimiento suficiente con respecto al servicio que brinda?					
<b>Dimensión: Empatía</b>							
ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA AL CLIENTE	18	¿Establece una comunicación para comprender sus desafíos y brindarles el apoyo necesario de manera personalizada?					
HORARIO CONVENIENTE	19	¿Se encuentra de acuerdo con los horarios de trabajo?					
ATENCIÓN PERSONALIZADA	20	¿Ofrece atención personalizada?					
PREOCUPACIÓN POR LOS INTERESES DE LOS CLIENTES	21	¿Muestra preocupación por los intereses de los demás?					
COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES	22	¿Comprende las necesidades individuales de los demás?					

Anexo 4: Ficha de validación de instrumento, Experto 1

2

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 1  
Variable 1 (Gestión del conocimiento)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:		Encuesta sobre Gestión del conocimiento				
Autor del Instrumento		Katherine Mozombite Tamani y Miriam Flores Alejandro				
Variable 1:		Gestión del conocimiento				
Población:		Trabajadores del Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado				
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>D1 Creación de conocimiento</b>						
Adquisición de conocimientos	¿Cuenta con un sistema eficiente de exploración de la información interna y externa? ¿Los recursos didácticos actuales son efectivos para facilitar la adquisición de conocimiento? ¿La información adquirida por distintas fuentes, lo utiliza de manera adecuada?	4	3	3	3	
Producción de conocimiento	¿Compartir mis experiencias y resultados de investigación con mis colegas contribuye al enriquecimiento de la comunidad educativa? ¿En el instituto se anima al personal a identificar las mejores prácticas para uso futuro? ¿Estoy dispuesto a participar activamente en proyectos colaborativos que busquen generar nuevo conocimiento y promover la innovación educativa?	4	3	3	3	
<b>D2 Almacenamiento de conocimientos</b>		4				
Integración del conocimiento	¿En el instituto el conocimiento se registra en soporte papel, por ejemplo, como copias impresas? ¿Dentro del instituto el conocimiento se guarda en archivos de preferencia personal? ¿El conocimiento se registra en forma de documentación, como manuales de oficina, prácticas laborales, estándares internos, lecciones aprendidas, etc.?	4	3	3	3	
Sistematización del conocimiento	¿En el instituto el conocimiento se registra mediante herramientas electrónicas? ¿El equipo de trabajo cuenta con un sistema que permite la disponibilidad y accesibilidad para una distribución eficaz del conocimiento?	4	4	3	3	

D3 Compartir conocimiento					
Distribución del conocimiento	¿El conocimiento se transmite únicamente por medios presenciales? ¿El personal que comparte conocimientos recibe recompensas/reconocimiento en mi lugar de trabajo? ¿El diseño de la oficina en mi lugar de trabajo anima al personal a compartir conocimientos? ¿Se proporciona acceso remoto a la base de datos en mi lugar de trabajo? ¿Se alienta al personal con experiencia en mi lugar laboral a asesorar al personal nuevo o con menos experiencia? ¿El conocimiento de diferentes actividades se hace accesible para todos en mi lugar de trabajo? ¿El conocimiento se transfiere por medios electrónicos en todo el instituto? ¿El conocimiento se distribuye a través de la documentación en mi lugar de trabajo?	4	4	3	3
Trabajo en equipo	¿El conocimiento se comparte mediante la interacción diaria con colegas en el lugar de trabajo, por ejemplo, en el pasillo, durante el almuerzo, en la despensa, en funciones sociales?	4	4	3	3
D4 Aplicar Conocimiento					
Uso del conocimiento	¿Utilizo el conocimiento para resolver la mayoría de los problemas que encuentro en mi trabajo? ¿Me animan a aplicar el conocimiento/la experiencia aprendida de actividades y experiencia anteriores?	4	3	3	3
Mantenimiento del conocimiento	¿El personal específico en mi lugar de trabajo es responsable de la actualización regular del conocimiento en la base de datos? ¿Soy capaz de obtener el conocimiento necesario cuando lo necesito? ¿Hay una política/estrategia clara en mi lugar de trabajo sobre cómo manejar el conocimiento?	4	4	3	3

Validado por:

Apellidos y nombres:	ORIHUELA POMA, Marleni Franssi
Firma de validador experto:	
Fecha:	15-09-2023

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

**TABLA N° 2**  
**VARIABLE 2 (Calidad del servicio)**

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta sobre Calidad del servicio					
Autor del Instrumento	Katherine Mozombite Tamani y Miriam Flores Alejandro					
Variable 2:	Calidad del servicio					
Población:	Trabajadores del Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>D1 Elementos tangibles</b>						
Equipamiento de aspecto moderno	¿El instituto cuenta con quipos de apariencia moderna?	4	4	3	3	
Instalaciones físicas visualmente atractivas	¿Las instalaciones son visualmente atractivas en el instituto?	4	4	3	3	
Apariencia pulcra de los trabajadores	¿Posee en su lugar de trabajo una apariencia adecuada o limpia?	4	4	3	3	
Elementos tangibles atractivos	¿Los elementos materiales del instituto son visualmente atractivos?	4	4	3	3	
<b>D2 Fiabilidad</b>						
Cumplimiento de promesas	¿Cuándo se promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?	4	4	3	3	
Interés en la resolución de problemas	¿Muestra sincero interés por resolver los problemas presentados?	4	4	3	3	
Realizar el servicio a la primera	¿Brinda un servicio óptimo a sus clientes?	4	4	3	3	
Concluir en el plazo promedio	¿El servicio se concluye en el tiempo prometido?	4	4	3	3	
No cometer errores	¿Comete errores continuos en su lugar laboral?	4	4	3	3	
<b>D3 Capacidad de respuesta</b>						
Colaboradores comunicativos	¿Comunica adecuadamente cuando se concluye el servicio?	4	4	3	3	
Colaboradores rápidos	¿Ofrece un servicio rápido y adecuado?	4	4	3	3	
Colaboradores dispuestos a ayudar	¿En su lugar de trabajo está dispuesto a ayudar a los demás?	4	4	3	3	
Colaboradores que respondan	¿En su lugar laboral se encuentra demasiado ocupado?	4	4	3	3	
<b>D4 Seguridad</b>						
Colaboradores que transmiten confianza	¿Los colaboradores del instituto transmiten confianza en su trabajo y en las interacciones diarias?	4	4	3	3	
Cientes seguros con su proveedor	¿Siente seguridad con el servicio brindado por el instituto?	4	4	3	3	
Colaboradores amables	¿Es amable en su lugar de trabajo en relación con los demás?	4	4	3	3	
Colaboradores bien informados	¿Tiene el conocimiento suficiente con respecto al servicio que brinda?	4	4	3	3	



D4 Empatía					
Atención individualizada al cliente	¿Establece una comunicación para comprender sus desafíos y brindarles el apoyo necesario de manera personalizada?	4	4	3	3
Horario conveniente	¿Se encuentra de acuerdo con los horarios de trabajo?	4	4	3	3
Atención personalizada	¿Ofrece atención personalizada?	4	4	3	3
Preocupación por los intereses de los clientes	¿Muestra preocupación por los intereses de los demás?	4	4	3	3
comprensión de las necesidades de los clientes	¿Comprende las necesidades individuales de los demás?	4	4	3	3

Valido por:

Apellidos y nombres:	ORIHUELA POMA, Marleni Franssi
Firma de validador experto:	 
Fecha:	15-09-2023

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Tipo de validador:	Interno ( ) Externo (+) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	ORIHUELA POMA, Marleni Franssi
Sexo:	Hombre ( ) Mujer (X)
Profesión:	Docente
Grado académico	Licenciado <sup>1</sup> ( ) Maestro (X) Doctor ( )
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 ( ) De 11 a 15 ( ) De 16 a 20 (X) De 21 a más ( )
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	N° 20935-Z Naciones Unidas
Cargo actual:	Subdirectora
Área de especialización	Educación Inicial
N° telefónico de contacto	9914 10131
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: mfranssi@gmail.com
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (X) Por correo electrónico ( )



*Marleni Franssi*  
Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

## Anexo 5: Ficha de validación de instrumento, Experto 2

2

### FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA N° 1**  
Variable 1 (Gestión del conocimiento)

Nombre del instrumento motivo de evaluación:	Encuesta sobre Gestión del conocimiento					
Autor del instrumento	Katherine Mozombite Tamani y Miriam Flores Alejandro					
Variable 1:	Gestión del conocimiento					
Población:	Trabajadores del Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>D1 Creación de conocimientos</b>						
Adquisición de conocimientos	¿Cuenta con un sistema eficiente de exploración de la información interna y externa? ¿Los recursos didácticos actuales son efectivos para facilitar la adquisición de conocimiento? ¿La información adquirida por distintas fuentes, lo utiliza de manera adecuada?	I	I	I	I	
Producción de conocimiento	¿Compartir mis experiencias y resultados de investigación con mis colegas contribuye al enriquecimiento de la comunidad educativa? ¿En el instituto se anima al personal a identificar las mejores prácticas para uso futuro? ¿Estoy dispuesto a participar activamente en proyectos colaborativos que busquen generar nuevo conocimiento y promover la innovación educativa?	I	I	I	I	
<b>D2 Almacenamiento de conocimientos</b>						
Integración del conocimiento	¿En el instituto el conocimiento se registra en soporte papel, por ejemplo, como copias impresas? ¿Dentro del instituto el conocimiento se guarda en archivos de preferencia personal? ¿El conocimiento se registra en forma de documentación, como manuales de oficina, prácticas laborales, estándares internos, lecciones aprendidas, etc.?	I	I	I	I	
Sistematización del conocimiento	¿En el instituto el conocimiento se registra mediante herramientas electrónicas? ¿El equipo de trabajo cuenta con un sistema que permite la disponibilidad y accesibilidad para una distribución eficaz del conocimiento?	I	I	I	I	

D3 Compartir conocimiento					
Distribución del conocimiento	¿El conocimiento se transmite únicamente por medios presenciales? ¿El personal que comparte conocimientos recibe recompensas/reconocimiento en mi lugar de trabajo? ¿El diseño de la oficina en mi lugar de trabajo anima al personal a compartir conocimientos? ¿Se proporciona acceso remoto a la base de datos en mi lugar de trabajo? ¿Se alienta al personal con experiencia en mi lugar laboral a asesorar al personal nuevo o con menos experiencia? ¿El conocimiento de diferentes actividades se hace accesible para todos en mi lugar de trabajo? ¿El conocimiento se transfiere por medios electrónicos en todo el instituto? ¿El conocimiento se distribuye a través de la documentación en mi lugar de trabajo?	4	4	4	4
Trabajo en equipo	¿El conocimiento se comparte mediante la interacción diaria con colegas en el lugar de trabajo, por ejemplo, en el pasillo, durante el almuerzo, en la despensa, en funciones sociales?	4	4	4	4
D4 Aplicar Conocimiento					
Uso del conocimiento	¿Utilizo el conocimiento para resolver la mayoría de los problemas que encuentro en mi trabajo? ¿Me animan a aplicar el conocimiento/la experiencia aprendida de actividades y experiencia anteriores?	4	4	4	4
Mantenimiento del conocimiento	¿El personal específico en mi lugar de trabajo es responsable de la actualización regular del conocimiento en la base de datos? ¿Soy capaz de obtener el conocimiento necesario cuando lo necesito? ¿Hay una política/estrategia clara en mi lugar de trabajo sobre cómo manejar el conocimiento?	4	4	4	4

Validado por:

Apellidos y nombres:	AQUINO JAIMES, Silvia.
Firma de validador experto:	
Fecha:	14 / 09 / 2023



## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA N° 2**  
VARIABLE 2 (Calidad del servicio)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta sobre Calidad del servicio					
Autor del Instrumento	Katherine Mozombite Tamani y Miriam Flores Alejandro					
Variable 2:	Calidad del servicio					
Población:	Trabajadores del Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>D1 Elementos tangibles</b>						
Equipamiento de aspecto moderno	¿El instituto cuenta con quipos de apariencia moderna?	4	4	4	4	
Instalaciones físicas visualmente atractivas	¿Las instalaciones son visualmente atractivas en el instituto?	4	4	4	4	
Apariencia pulcra de los trabajadores	¿Posee en su lugar de trabajo una apariencia adecuada o limpia?	4	4	4	4	
Elementos tangibles atractivos	¿Los elementos materiales del instituto son visualmente atractivos?	4	4	4	4	
<b>D2 Fiabilidad</b>						
Cumplimiento de promesas	¿Cuándo se promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?	4	4	4	4	
Interés en la resolución de problemas	¿Muestra sincero interés por resolver los problemas presentados?	4	4	4	4	
Realizar el servicio a la primera	¿Brinda un servicio óptimo a sus clientes?	4	4	4	4	
Concluir en el plazo promedio	¿El servicio se concluye en el tiempo prometido?	4	4	4	4	
No cometer errores	¿Comete errores continuos en su lugar laboral?	4	4	4	4	
<b>D3 Capacidad de respuesta</b>						
Colaboradores comunicativos	¿Comunica adecuadamente cuando se concluye el servicio?	4	4	4	4	
Colaboradores rápidos	¿Ofrece un servicio rápido y adecuado?	4	4	4	4	
Colaboradores dispuestos a ayudar	¿En su lugar de trabajo está dispuesto a ayudar a los demás?	4	4	4	4	
Colaboradores que respondan	¿En su lugar laboral se encuentra demasiado ocupado?	4	4	4	4	
<b>D4 Seguridad</b>						
Colaboradores que transmiten confianza	¿Los colaboradores del instituto transmiten confianza en su trabajo y en las interacciones diarias?	4	4	4	4	
Cientas seguros con su proveedor	¿Siente seguridad con el servicio brindado por el instituto?	4	4	4	4	
Colaboradores amables	¿Es amable en su lugar de trabajo en relación con los demás?	4	4	4	4	
Colaboradores bien informados	¿Tiene el conocimiento suficiente con respecto al servicio que brinda?	4	4	4	4	

D4 Empatía						
Atención individualizada al cliente	¿Establece una comunicación para comprender sus desafíos y brindarles el apoyo necesario de manera personalizada?	4	4	4	4	
Horario conveniente	¿Se encuentra de acuerdo con los horarios de trabajo?	4	4	4	4	
Atención personalizada	¿Ofrece atención personalizada?	4	4	4	4	
Preocupación por los intereses de los clientes	¿Muestra preocupación por los intereses de los demás?	4	4	4	4	
comprensión de las necesidades de los clientes	¿Comprende las necesidades individuales de los demás?	4	4	4	4	

Valido por:

Apellidos y nombres:	AQUINO JAIMES, Silvia
Firma de validador experto:	
Fecha:	14/09/2023





## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Tipo de validador:	Interno ( ) Externo ( ) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	AQUINO JAIMES, Silvia
Sexo:	Hombre ( ) Mujer (X)
Profesión:	Educación Primaria
Grado académico	Licenciado <sup>1</sup> ( ) Maestro (X) Doctor ( )
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 ( ) De 11 a 15 ( ) De 16 a 20 (X) De 21 a más ( )
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	I.E.I "Semillitas de Villasol"
Cargo actual:	Sub-directora
Área de especialización	Educación Primaria. (Maestría en Gestión Educativa)
N° telefónico de contacto	980846334
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: Silviaaquinojaimes@gmail.com
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (X) Por correo electrónico ( )



Silvia Aquino Jaimés  
SUB DIRECCIÓN

Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

## Anexo 6: Ficha de validación de instrumento, Experto 3

2

### FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA N° 1**  
Variable 1 (Gestión del conocimiento)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Encuesta sobre Gestión del conocimiento					
Autor del Instrumento	Katherine Mozombite Tamani y Miriam Flores Alejandro					
Variable 1:	Gestión del conocimiento					
Población:	Trabajadores del Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>D1 Creación de conocimientos</b>						
Adquisición de conocimientos	¿Cuenta con un sistema eficiente de exploración de la información interna y externa? ¿Los recursos didácticos actuales son efectivos para facilitar la adquisición de conocimiento? ¿La información adquirida por distintas fuentes, lo utiliza de manera adecuada?	4	3	4	4	Sugiero que se hagan preguntas específicas donde no se deje mucho a la interpretación del informante. Por ejemplo no usar palabras como "adecuada" salvo haya un descriptor que va ser indicado por el encuestador.
Producción de conocimiento	¿Compartir mis experiencias y resultados de investigación con mis colegas contribuye al enriquecimiento de la comunidad educativa? ¿En el instituto se anima al personal a identificar las mejores prácticas para uso futuro? ¿Estoy dispuesto a participar activamente en proyectos colaborativos que busquen generar nuevo conocimiento y promover la innovación educativa?	4	3	4	4	Revisen la redacción de la segunda pregunta.
<b>D2 Almacenamiento de conocimientos</b>						
Integración del conocimiento	¿En el instituto el conocimiento se registra en soporte papel, por ejemplo, como copias impresas? ¿Dentro del instituto el conocimiento se guarda en archivos de preferencia personal? ¿El conocimiento se registra en forma de documentación, como manuales de oficina, prácticas laborales, estándares internos, lecciones aprendidas, etc.?	4	3	3	4	La última pregunta no tiene una redacción clara para el informante. Sugiero también se indique al inicio algunos conceptos claves por ejemplo que se va entender como conocimiento.

Sistematización del conocimiento	<p>¿En el instituto el conocimiento se registra mediante herramientas electrónicas?</p> <p>¿El equipo de trabajo cuenta con un sistema que permite la disponibilidad y accesibilidad para una distribución eficaz del conocimiento?</p>	4	3	3	4	No hay una diferencia clara entre el primer y segundo ítem. Un sistema también es una herramienta electrónica, especificar,
<b>D3 Compartir conocimiento</b>						
Distribución del conocimiento	<p>¿El conocimiento se transmite únicamente por medios presenciales?</p> <p>¿El personal que comparte conocimientos recibe recompensas/reconocimiento en mi lugar de trabajo?</p> <p>¿El diseño de la oficina en mi lugar de trabajo anima al personal a compartir conocimientos?</p> <p>¿Se proporciona acceso remoto a la base de datos en mi lugar de trabajo?</p> <p>¿Se alienta al personal con experiencia en mi lugar laboral a asesorar al personal nuevo o con menos experiencia?</p> <p>¿El conocimiento de diferentes actividades se hace accesible para todos en mi lugar de trabajo?</p> <p>¿El conocimiento se transfiere por medios electrónicos en todo el instituto?</p> <p>¿El conocimiento se distribuye a través de la documentación en mi lugar de trabajo?</p>	4	3	3	4	Se puede ser más específico en los ítems. Creo que hablar de una base de datos es algo muy específico, también puedes acceder a documentos, etc.
Trabajo en equipo	¿El conocimiento se comparte mediante la interacción diaria con colegas en el lugar de trabajo, por ejemplo, en el pasillo, durante el almuerzo, en la despensa, en funciones sociales?	3	3	3	3	Se puede proponer un mejor ítem.
<b>D4 Aplicar Conocimiento</b>						
Uso del conocimiento	<p>¿Utilizo el conocimiento para resolver la mayoría de los problemas que encuentro en mi trabajo?</p> <p>¿Me animan a aplicar el conocimiento/la experiencia aprendida de actividades y experiencia anteriores?</p>	4	3	3	4	Se puede mejorar la segunda pregunta.
Mantenimiento del conocimiento	<p>¿El personal específico en mi lugar de trabajo es responsable de la actualización regular del conocimiento en la base de datos?</p> <p>¿Soy capaz de obtener el conocimiento necesario cuando lo necesito?</p> <p>¿Hay una política/estrategia clara en mi lugar de trabajo sobre cómo manejar el conocimiento?</p>	4	4	4	4	Sugiero "gestión del conocimiento".

Validado por:

Apellidos y nombres:	VALENCIA DOIG, CÉSAR ALFREDO
Firma de validador experto:	
Fecha:	21/09/2023

→ validación de tabla 01 de Gestos del  
Conocimiento

Encuesta de Gestos del Conocimiento  
del Ptegrado de Katherine Coronado  
y Miriam Flores

## FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

**TABLA N° 2**  
VARIABLE 2 (Calidad del servicio)

Nombre del instrumento motivo de evaluación:	Encuesta sobre Calidad del servicio					
Autor del instrumento	Katherine Mozombite Tamani y Miriam Flores Alejandro					
Variable 2:	Calidad del servicio					
Población:	Trabajadores del Instituto Superior de Educación Juan Velasco Alvarado					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
<b>D1 Elementos tangibles</b>						
Equipamiento de aspecto moderno	¿El instituto cuenta con quipos de apariencia moderna?	4	3	4	4	Sugiero evitar subjetividades en las preguntas y tratar de colocar descripciones o ayudas visuales.
Instalaciones físicas visualmente atractivas	¿Las instalaciones son visualmente atractivas en el instituto?	4	4	4	4	
Apariencia pulcra de los trabajadores	¿Posee en su lugar de trabajo una apariencia adecuada o limpia?	4	4	4	4	
Elementos tangibles atractivos	¿Los elementos materiales del instituto son visualmente atractivos?	4	4	4	4	
<b>D2 Fiabilidad</b>						
Cumplimiento de promesas	¿Cuándo se promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple?	4	4	4	4	
Interés en la resolución de problemas	¿Muestra sincero interés por resolver los problemas presentados?	4	4	4	4	
Realizar el servicio a la primera	¿Brinda un servicio óptimo a sus clientes?	4	4	4	4	
Concluir en el plazo promedio	¿El servicio se concluye en el tiempo prometido?	4	4	4	4	
No cometer errores	¿Comete errores continuos en su lugar laboral?	4	4	4	4	
<b>D3 Capacidad de respuesta</b>						
Colaboradores comunicativos	¿Comunica adecuadamente cuando se concluye el servicio?	3	3	3	3	
Colaboradores rápidos	¿Ofrece un servicio rápido y adecuado?	4	4	4	4	
Colaboradores dispuestos a ayudar	¿En su lugar de trabajo está dispuesto a ayudar a los demás?	4	4	4	4	
Colaboradores que respondan	¿En su lugar laboral se encuentra demasiado ocupado?	4	4	4	4	
<b>D4 Seguridad</b>						
Colaboradores que transmiten confianza	¿Los colaboradores del instituto transmiten confianza en su trabajo y en las interacciones diarias?	4	4	4	4	

Clientes seguros con su proveedor	¿Siente seguridad con el servicio brindado por el instituto?	4	4	4	4	
Colaboradores amables	¿Es amable en su lugar de trabajo en relación con los demás?	4	4	4	4	
Colaboradores bien informados	¿Tiene el conocimiento suficiente con respecto al servicio que brinda?	4	4	4	4	
<b>D4 Empatía</b>						
Atención individualizada al cliente	¿Establece una comunicación para comprender sus desafíos y brindarles el apoyo necesario de manera personalizada?	4	4	4	4	
Horario conveniente	¿Se encuentra de acuerdo con los horarios de trabajo?	4	4	4	4	
Atención personalizada	¿Ofrece atención personalizada?	4	4	4	4	
Preocupación por los intereses de los clientes	¿Muestra preocupación por los intereses de los demás?	4	4	4	4	
comprensión de las necesidades de los clientes	¿Comprende las necesidades individuales de los demás?	4	4	4	4	

Valido por:

Apellidos y nombres:	VALENCIA DOIG, CÉSAR ALFREDO
Firma de validador experto:	
Fecha:	21/09/2023

## INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Tipo de validador:	Interno ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Externo ( <input type="checkbox"/> ) (Docente USMP)
Apellidos y nombres:	VALENCIA DOIG, CÉSAR ALFREDO
Sexo:	Hombre ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Mujer ( <input type="checkbox"/> )
Profesión:	ECONOMISTA
Grado académico	Licenciado <sup>1</sup> ( <input type="checkbox"/> )      Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctor ( <input type="checkbox"/> )
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 ( <input type="checkbox"/> )      De 11 a 15 ( <input checked="" type="checkbox"/> )      De 16 a 20 ( <input type="checkbox"/> )      De 21 a más ( <input type="checkbox"/> )
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	MINEDU
Cargo actual:	Coordinador de Gestores de la Información
Área de especialización	Gestión de la Información
N° telefónico de contacto	949724452
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: <i>Cvalencia@hinedu.gob.pe</i>
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono ( <input type="checkbox"/> )      Por correo electrónico ( <input checked="" type="checkbox"/> )


  
Firma Validador Experto

<sup>1</sup> Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.