



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA  
EDUCACIÓN

Influencia de la gestión del conocimiento en la calidad del servicio educativo en una  
institución educativa, Trujillo, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Chuquimia Muñiz Jorge (ORCID: 0000-0002-1153-6260)

ASESORA:

Dra. Chunga Pingo Gaby Esther (ORCID: 0000-0002-1033-7091)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

TRUJILLO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Para el amor de mi vida Shirley VA, mi amada hija Kori la niña de mis ojos. Para mi madre quien con inmenso amor aún en su vejez vela por mí.

## **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por haberme brindado la oportunidad de seguir con mi carrera de profesionalización en el grado de maestro, a mis profesores Gustavo Roca y Gaby Chunga por hacer de esta experiencia algo muy gratificante.

## **Página del Jurado**

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Jorge Chuquimia Muñiz; maestriza de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo de Trujillo con mención en Administración de la educación, identificado con DNI N° 18197237 presento la tesis denominada “Influencia de la Gestión del Conocimiento en la Calidad del Servicio Educativo de la IEP San Pedro de Trujillo - 2019”.

Expongo bajo juramento que:

La tesis que a continuación presento es de mi total autoría.

La tesis cumple con las normas institucionales y las fuentes de consulta cumplen con normas internacionales APA.

El presente estudio no ha sido plagiado total ni parcialmente y no fue publicado con anterioridad.

Los resultados se ajustan totalmente a la realidad.

De encontrarse información, datos inexactos o falsos, conozco las consecuencias por tanto aceptaré las sanciones aplicables establecidas por las Instituciones competentes.

Trujillo, 12 de enero de 2020



Jorge Chuquimia Muñiz

DNI N° 07686727

## ÍNDICE

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>18</b>
<b>2.1. Tipo y diseño de investigación.....</b>	<b>18</b>
<b>2.2. Operacionalización de variables .....</b>	<b>19</b>
<b>2.3. Población, Muestra y Muestreo .....</b>	<b>21</b>
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>21</b>
<b>2.5. Método de análisis de datos .....</b>	<b>24</b>
<b>2.6. Aspectos éticos .....</b>	<b>24</b>
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1. Descripción. ....</b>	<b>25</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>36</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>40</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>41</b>
<b>VII. REFERENCIAS.....</b>	<b>42</b>
<b>VIII. ANEXOS .....</b>	<b>46</b>
<b>Anexo 1 – Matriz de consistencia .....</b>	<b>46</b>
<b>Anexo 2 Instrumentos .....</b>	<b>49</b>
<b>Anexo 6 – Prueba de normalidad por el método Shapiro Wilk .....</b>	<b>65</b>
<b>Anexo 7 – Base de Datos de los Instrumentos .....</b>	<b>66</b>
<b>Anexo 8 – Autorización para la aplicación de instrumento.....</b>	<b>70</b>
<b>Anexo 9 – Acta de aprobación de originalidad .....</b>	<b>71</b>
<b>Anexo 11 – Autorización de tesis en repositorio .....</b>	<b>73</b>

### **Índice de tablas**

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de la variable Gestión del conocimiento.	19
Tabla 2. Operacionalización de la variable Calidad en el servicio.	20
Tabla 3. Muestra de la población en estudio.	21
Tabla 4. Distribución de la Gestión del Conocimiento según la percepción de los docentes de una institución educativa, Trujillo, 2019.	25
Tabla 5. Distribución de la dimensión de Aprendizaje organizativo según la percepción de los docentes de una institución educativa, Trujillo, 2019.	26
Tabla 6. Distribución de la dimensión del Conocimiento Organizativo según la percepción de los docentes en una institución educativa, Trujillo, 2019.	27
Tabla 7. Distribución de la dimensión de la Organización del Aprendizaje según la percepción de los docentes en una institución educativa, Trujillo, 2019.	28
Tabla 8. Distribución de la Calidad del Servicio Educativo según la percepción de los docentes en una institución educativa, Trujillo, 2019.	29
Tabla 9. Distribución de la Calidad de los recursos según la percepción de los docentes en una institución educativa, Trujillo, 2019.	30
Tabla 10. Distribución de la Calidad de los procesos según la percepción de los docentes en una institución educativa, Trujillo, 2019.	31
Tabla 11. Prueba de normalidad de la variable Gestión del conocimiento.	32
Tabla 12. Prueba de normalidad de la variable Calidad del servicio educativo.	32
Tabla 13. Coeficiente de correlación de Gestión del conocimiento y Calidad del servicio educativo.	33
Tabla 14. Coeficiente de correlación de Gestión del conocimiento y Calidad de los recursos.	34
Tabla 15. Coeficiente de correlación de Gestión del conocimiento y Calidad de los procesos.	35

## Índice de figuras

Figura 1. Percepción de los docentes sobre la Gestión del Conocimiento en una Institución educativa, Trujillo 2019.	25
Figura 2. Percepción docente sobre la dimensión Aprendizaje Organizativo de una institución educativa, Trujillo, 2019.	26
Figura 3. Percepción docente sobre la dimensión Conocimiento Organizativo en una institución educativa, Trujillo, 2019.	27
Figura 4. Percepción docente sobre la dimensión Organización del Aprendizaje en una institución educativa, Trujillo, 2019.	28
Figura 5. Percepción docente sobre la calidad del servicio educativo en una institución educativa, Trujillo, 2019.	29
Figura 6. Percepción docente sobre la calidad de los recursos en una institución educativa, Trujillo, 2019.	30
Figura 7. Percepción docente sobre la calidad de los procesos en una institución educativa, Trujillo, 2019.	31

## **Resumen**

La influencia de la gestión del conocimiento en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada “San Pedro” de Trujillo es el título de la presente investigación que parte de la necesidad de resolver a través del estudio el problema de dos variables importantes en la gestión y calidad educativa. Se desea principalmente determinar ¿En qué medida influencia la gestión del conocimiento en la calidad del servicio educativo en la IEP San Pedro de Trujillo? Siendo el objetivo determinar la influencia de la gestión del conocimiento en la calidad del servicio educativo. El tipo y diseño del presente trabajo de investigación es básica, descriptiva, correlacional, no experimental y de corte transversal tomando como población al personal docente del colegio con una muestra probabilística que alcanzó a los 30 docentes que laboran en la institución educativa; Los instrumentos utilizados fueron debidamente validados por juicio de expertos y evaluados con Alfa de Cronbach para su confiabilidad. El método de análisis usado es el descriptivo inferencial y siendo los datos no paramétricos se aplicó el método Rho de Spearman. Los resultados obtenidos demuestran que no existe evidencia suficiente que indique correlación entre las variables siendo la gestión del conocimiento y la dimensión calidad de los procesos la que presenta una correlación significativa. El presente trabajo de investigación me permite concluir que ambas variables son independientes dado que el grado de correlación es positiva es decir que si una variable aumenta la otra también de manera proporcional.

**Palabras clave:** Gestión del conocimiento, calidad del servicio educativo, currículo, programas, procesos de aprendizaje, docentes, infraestructura

## **Abstract**

The influence of knowledge management on the quality of the educational service in the Private Educational Institution “San Pedro” from Trujillo is the title of the present investigation that starts from the need to solve through the study the problem of two important variables in the management and educational quality. It is mainly desired to determine to what extent does knowledge management influence the quality of the educational service in the IEP San Pedro de Trujillo? The objective being to determine the influence of knowledge management on the quality of the educational service. The type and design of this research work is descriptive, correlational and cross-sectional, taking the teaching staff of the school as a population with a probabilistic sample that reached 30 teachers working in the educational institution. The instruments used were duly validated by expert judgment and evaluated with Cronbach's Alpha for reliability. The analysis method used is the inferential descriptive and being the non-parametric data the Spearman Rho method was applied. The results obtained show that there is not enough evidence to indicate correlation between the variables being knowledge management and the quality dimension of the processes that presents a significant correlation. This research paper allows me to conclude that both variables are independent since the degree of correlation is positive, that is, if one variable also increases the other proportionally.

**Keywords:** Knowledge management, quality of the educational service, curriculum, programs, learning processes, teachers, infrastructure.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación pretende establecer la relación, que tiene la gestión del conocimiento en la calidad del servicio educativo, conceptos importantes dentro de la vida institucional y de toda organización que en el tiempo desea establecer un crecimiento sostenible en el marco de una política de calidad percibida por sus clientes. El tipo de investigación y su diseño permiten al autor obtener datos precisos que serán una valiosa información para la toma de decisiones y por tanto el reajuste de los procesos que conduzcan al logro de los estándares de calidad planteados como premisa de su servicio. Las conclusiones y recomendaciones que se establezcan en este trabajo serán de gran utilidad para que la Institución Educativa Privada San Pedro y cualquier otra institución educativa pueda plantearse objetivos estratégicos basados en la gestión del conocimiento como el eje del logro de un servicio de calidad.

En lo referente a la realidad problemática de nivel internacional podemos observar la siguiente realidad problemática en la dimensión de la gestión del conocimiento:

Para Méndez (1972), en el mundo actual, moderno y globalizado, el elemento humano es determinante en las organizaciones, siendo de hecho el único recurso disponible con habilidades y destrezas, presuponer o inferir. Las instituciones hacen énfasis en los procesos y procedimientos y olvidan el factor humano al que suman como elemento netamente ejecutor de órdenes incrementando de esta manera la desmotivación, la rutina, el estrés y por ende la falta de creatividad en la toma de decisiones.

Por otro lado Torres (2014) establece que las empresas habitualmente sesgan el conocimiento a un determinado patrón de funciones dentro de su organización buscando gente especializada en desmedro de la capacidad de sus colaboradores quienes no comparten el conocimiento, no reciben información que los capacite para afrontar nuevos retos o mejorar los existentes.

El estudio realizado por Toral (2010), determina que las organizaciones modernas no están dando cabida al manejo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como el eje principal para la mejora de habilidades y desarrollo de competencias que sumen al crecimiento de la organización, negando así al factor humano el desarrollo de habilidades virtuales necesarias en estos tiempos.

Con referencia a la calidad del servicio educativo en el nivel internacional tenemos a Ruiz (2011), indica que los docentes en su mayoría dicen no contar con los medios tecnológicos para desarrollar sus actividades pedagógicas, aunque se esfuerzan en la planificación y ejecución de las mismas en tanto los estudiantes refieren que existe un gran problema con la actitud y el trato poco asertivo que emana de los docentes hacia ellos.

Por otro lado, Sosa (2014), establece que las escuelas no fomentan el desarrollo de valores y habilidades personales blandas haciendo uso radical de programas de formación académica como medio para el éxito y no perciben que el bienestar y la felicidad de las nuevas generaciones radican en la disciplina y la responsabilidad, así como en la búsqueda de la paz y la libertad.

En el ámbito nacional podemos encontrar la siguiente problemática en cuanto a la gestión del conocimiento: Mejía (2012) indica que la principal problemática que enfrentan las organizaciones es la falta de bibliografía especializada que permita el acceso a todos los trabajadores con la finalidad de generar conocimiento que beneficie a la empresa. Por otro lado la falta de capacitación externa ya sea a través de talleres o de contacto con clientes estratégicos impide el crecimiento de la producción dado el pobre nivel de creación, implementación, gestión y operacionalización de los individuos que conforman la organización.

Otra investigación importante la hizo Inche (2010) quien indica que no se puede esperar el crecimiento de la institución si el personal que labora no tiene conocimientos, las instituciones que no invierten en gestionar multidireccionalmente el conocimiento organizacional no generan crecimiento económico organizacional. Si no se establecen métodos para crear, comprender, usar y difundir los conocimientos no será posible la generación de tareas innovadoras a nivel de gestión del conocimiento en una institución educativa, por tanto, el crecimiento y el posicionamiento no aumentan, sino que se estanca y en el tiempo decrece.

Haciendo referencia a la calidad del servicio educativo a nivel nacional he podido encontrar lo siguiente: Hidalgo (2012), encuentra como facto problema que los docentes asumen la realización de su tarea educativa a cabalidad mientras que los estudiantes reclaman un mayor apego e incidencia en el acompañamiento, la tutoría y la orientación personalizada. Los maestros se dedican exclusivamente al desarrollo académico bajo un programa y los estudiantes tienen otras necesidades que mayormente son afectivas. Los

padres de familia por otro lado indican que hay un distanciamiento entre la propuesta del colegio y la tarea del docente

Por otra parte CEPAL (2015) indica que es productividad, la justicia, la ciudadanía, la competitividad, la eficiencia y la calidad en la gestión son los elementos determinantes de la calidad en el servicio educativo. Las instituciones no están gestionando adecuadamente sus recursos por tanto están obviando ciertos aspectos determinantes de la calidad como son la orientación y el acompañamiento, la seguridad y la capacitación. Las habilidades blandas como elemento fundamental a tratar y trabajar en las organizaciones que desean lograr calidad humana en el servicio.

A nivel institucional el colegio San Pedro de Trujillo tiene la necesidad de gestionar el conocimiento dado que de acuerdo a los informes anuales de gestión escolar estamos llenos de situaciones problemáticas respecto a los programas y procesos cognitivos, así como en la gestión administrativa. Los compromisos de gestión educativa abordan cierta problemática respecto a seguimiento a la labor docente, retención de estudiantes y nivel académico y de aprendizaje de los estudiantes. El no tener un sistema de GC hace que cada año se pierdan oportunidades y se tengan problemas al asumir los compromisos educativos dado que se nombran comisiones para asumir estos proyectos y dichas comisiones no cuentan con información, datos y procedimientos que usar como base para cumplir a cabalidad con las actividades y tareas propuestas.

En cuanto a la calidad del servicio educativo la IEP San Pedro, como institución altamente posicionada, no está consolidada dado que no tenemos un proyecto educativo sólido que permita establecer un proyecto curricular del centro que oriente las acciones educativas y se impregne de identidad a nuestro modelo educativo. La institución necesita darle identidad a su propuesta basada en las experiencias de sus colaboradores y en la propuesta administrativa y de gestión por ello es que la calidad educativa debe basarse en el cumplimiento de lo ofertado desde la parte administrativa – Infraestructura, capacidad de respuesta, seguridad - hasta la parte pedagógica – Plan curricular, programas, servicios de tutoría y orientación. El no abordar estos aspectos de calidad detiene el crecimiento y agrava el problema del cumplimiento de los compromisos de gestión educativa: progreso anual de estudiantes, retención anual de estudiantes, cumplimiento de calendarización, acompañamiento y monitoreo, así como gestión de la convivencia establecidos como políticas de calidad de la gestión institucional planteadas por el MINEDU a través de sus órganos. Es por este motivo que se plantea la siguiente investigación: “La influencia de

la gestión del conocimiento en la calidad del servicio educativo del nivel Secundaria en la IEP San Pedro – Trujillo”.

Luego de haber investigado e indagado diversos estudios específicos que tienen relación con el problema a investigar y que además expliquen certeramente las funciones de las variables en estudio gestión del conocimiento y calidad del servicio educativo, se encontraron investigaciones relacionados con ambas variables. De esta manera se da fundamento teórico a la presente investigación sin perder el enfoque internacional, nacional e institucional como antecedentes que posteriormente establecerán el marco de la discusión.

Los planteamientos internacionales relacionados con el tema en estudio son los siguientes: Torres (2014) presentó la tesis de maestría “modelo de gestión por competencias para el tecno centro cultural Somos Pacífico”, por la Universidad Autónoma de occidente en Santiago de Cali. En la citada investigación se utilizó como instrumento el cuestionario de encuesta en dos segmentos de la población Personal docente y directivo con una muestra de 16 personas a quienes se aplicó la encuesta. El resultado es la necesidad de plantear un modelo de gestión de competencias profesionales que permite establecer puntualmente niveles, cargos y líneas de mando del organigrama institucional. En este hallazgo se establece también el direccionamiento de los ascensos la organización y las funciones específica de cada área y cargo, así como el enfoque de la misión, objetivo, naturaleza del cargo, poder de decisiones y personal a cargo; además del perfil profesional que la organización requiere en cada puesto de trabajo.

También podemos citar a Avilés (2012) quien presentó un artículo de investigación “Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para desarrollar competencias investigativas en la educación media y superior en Guayaquil”, en la Universidad Tecnológica de Guayaquil. La investigación presenta el análisis pormenorizado de diversas tendencias, modelos y enfoques de la gestión del conocimiento, así como el desarrollo de competencias de investigación para finalizar con estrategias propositivas que se ajustan perfectamente a los objetivos del proyecto. Concluye además en que existe el deseo de generar, administrar y preservar el conocimiento en un mundo globalizado y divergente; por ello es de suma importancia generar, usar y preservar iniciativas, políticas, sociales, económicas y culturales que nos permitan a la vez de generar cambios alternativos oportunidades actuales y futuras. En ese sentido la investigación estima que

existe una escasa gestión del conocimiento que deviene en los principales problemas que enfrentan las organizaciones.

Por otro lado, Guerrero (2014), presentó la tesis de maestría “Gestión del talento humano basado en competencias”, en la universidad autónoma de Querétaro. Para ello se aplicaron dos instrumentos la guía de entrevista y el cuestionario para encuesta en una muestra de 25 trabajadores. La tesis permitió demostrar, de acuerdo a sus resultados, que para implementar un modelo de gestión basado en competencias laborales es necesario desarrollar los siguientes factores: gestión del talento, el entorno laboral, la organización y las competencias profesionales.

También es preciso citar a Toral (2010), quien realizó una tesis doctoral denominada “Gestión del conocimiento mediante comunidades de práctica virtuales: aplicación a proyectos de software de código abierto”, en la Universidad de Sevilla. Para ello se aplicó el cuestionario como instrumento de una encuesta a un total de 10 comunidades de usuarios de software libre y de código abierto cuyos resultados obtenidos reflejan “El auge de las comunidades inmersas en redes virtuales” grupos crecientes de personas que usan masivamente medios electrónicos con las tecnologías de la información y las comunicaciones. Las comunidades inmersas en redes vienen suprimiendo a escala el contacto personalizado abriendo un nuevo sistema de contacto virtual, lo que significa una gran ventaja dada el creciente número de participantes y usuarios que acceden a economías de escala propuestas por la red internet, que de hecho permiten superar las barreras físicas tradicionales y los paradigmas comunes de las organizaciones. De esta manera la propuesta que plantea la tesis la elaboración de código abierto constituye un nuevo paradigma para estas comunidades virtuales.

Otro estudio previo es el presentado por Ruiz (2011), quien realizó la tesis denominada “Evaluación de la calidad educativa en nivel secundaria desde la perspectiva de docentes y alumnos. Caso: Centro Escolar Campo grande”, presentada en la Universidad Pedagógica Nacional, México, Usó para ello dos instrumentos, la encuesta para los estudiantes en su totalidad y la guía de preguntas de focus group para los docentes coordinadores en general. Los hallazgos concluyentes indican que las instituciones sean estatales o particulares necesitan tener a la mano la data de sus resultados. Por otro lado se concluyó que los docentes, en su gran mayoría, muestran interés e iniciativa por el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, utilizando frecuentemente diapositivas, pizarra interactiva y las computadoras como medios didácticos y para el procesamiento de sus materias; también se percibió una recurrente diversificación en las

estrategias de evaluación; sin embargo existe una diferencia en la percepción de los agentes de estudio dado que los docentes indican tener una buena comunicación con sus estudiantes mas no es la percepción de los últimos quienes consideran que los maestros deberían mejorar hacia un trato más asertivo ya que ellos como adolescentes necesitan mucha atención, orientación, valoración y reconocimiento.

Por otro lado, Sosa (2014), presentó la tesis titulada “Factores que favorecen la calidad educativa en el Bachillerato Universitario. Reflexiones para la construcción de una propuesta, en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México”, en la que se utilizaron tres herramientas la guía de encuesta para los bachilleres, la guía de entrevista los graduandos y la guía de focus group para docentes de investigación tomando como muestra a 54 personas entre bachilleres, graduandos y docentes llegando a las siguientes conclusiones: La calidad del servicio educativo se cimienta en los valores son la base de la calidad educativa, enfatizando en los objetivos y necesidades de la institución para el logro de estándares de calidad que se ajusten a la sociedad en la que se desenvuelve. Del mismo modo concluye que la calidad del servicio educativo tiene el propósito de formar integralmente al estudiante con libertad y responsabilidad para el logro de su autorrealización social y cultural.

También podemos citar a Medina (2012) quien presentó una tesis denominada “Medición de la satisfacción del padre de familia referido a calidad en el servicio. Caso plantel 8 COBAQ”, por la Universidad Autónoma de Querétaro, investigación que usó dos instrumentos una guía de focus group para 12 miembros de la asociación de padres de familia y la encuesta que fue aplicada a todos los padres de familia En esta investigación se propone la formulación de un instrumento e indicadores que midan la apreciación de los padres de familia sobre el servicio educativo, en este punto el estudio concluyó que la satisfacción de los padres de familia es sumamente importante, por ello y para elevar el nivel de calidad en el servicio educativo es que se recomienda realizar una evaluación que permita el recojo de datos e información acerca de la infraestructura de la institución. Como resultado significativo se debe anotar que cerca del 97% de la muestra menciona que la infraestructura de la institución es la base del servicio de calidad y que es el caso de la institución es mejor o igual que otras instituciones.

En cuanto a los estudios anteriormente consignados a nivel nacional encontramos a Mejía (2012) presentó el artículo de investigación denominado “Modelo de gestión del conocimiento para las MIPYMES de la industria del software en Perú”, por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Para lo cual se usaron tres fuentes de recojo de

información, documentación, guía de entrevistas y observación directa contando con la participación de 12 empresas del directorio APESOFT. Se desarrollaron dos fases una cualitativa y otra cuantitativa, ambas usando una metodología empírica; la investigación demostró que el conocimiento se genera a partir de la adquisición externa, es decir deviene de compra de bibliografía, capacitaciones externas e interacción con clientes así como de la creación interna de conocimiento por capacitaciones internas y generación de nuevos productos. Finalmente se concluye que los aspectos organizacionales que permiten la generación del conocimiento son la cultura organizacional, la motivación, la disponibilidad del tiempo y el estilo directivo.

También citaremos a Inche (2010) presentó la tesis de doctorado titulada “Modelo Dinámico de Gestión del Conocimiento basado en el Aprendizaje Organizacional en una Institución Educativa en el Perú”, por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Las fuentes de recolección de información fueron documentos memoria de las facultades y la guía de entrevista a dos docentes de cuatro facultades seleccionadas. Los resultados obtenidos demostraron que el conocimiento y el aprendizaje organizacional generan crecimiento económico y no económico en la empresa dado el cúmulo de conocimientos que tienen los individuos, los grupos y la organización, también por la constante creación, uso y difusión de conocimientos que finalmente propician la gestión del conocimiento, elemento de valor para una institución educativa adscrita a un mercado altamente exigente.

También tenemos como antecedente a Talledo (2013) quien sustentó la tesis de maestría denominada “Modelo de gestión del conocimiento para la planificación estratégica en los ministerios y gobiernos regionales en el Perú”, para la Universidad de Piura investigación que obtuvo la información a través del análisis de la realidad (autodiagnóstico), el contraste con modelos de gestión para la elaboración de un manual de autoevaluación que permita posteriormente la implementación de un modelo de GESCON válido para las 1989 instituciones públicas en el Perú. Esta investigación propone que la planificación estratégica en las entidades gubernamentales regionales esté basada en un modelo de gestión del conocimiento, asimismo plantea la evaluación integral de los modelos de gestión del conocimiento existente, validando sus instrumentos para generar uno nuevo que permita la recolección de datos, la administración y uso de los mismos en la organización. La recopilación, el almacenamiento y la difusión del conocimiento debe darse en todas las actividades institucionales. La tecnología de la información y las comunicaciones cumple un papel fundamental en todo este proceso.

También tenemos como antecedente a Valera (2012), quien sustentó una tesis de maestría denominada: “Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una institución educativa de Ventanilla –Callao”, presentada en la Universidad San Ignacio de Loyola – en la que se tomaron como muestra a 293 estudiantes, 165 padres de familia y 43 docentes, a quienes se les aplicó una encuesta con 51 ítems organizados en una escala de Likert Lima, una tesis que busca medir la percepción de la comunidad educativa acerca de la calidad del servicio educativo del nivel Secundaria de un colegio del distrito de Ventanilla – Lima; los resultados obtenidos por dimensiones son los siguientes: en la dimensión servicio educativo casi un 50% de los docentes consideran que el nivel es medio, en la dimensión institucional también un 48% opina que es medio frente a un 46% que opina que el nivel de calidad es medio en la dimensión administrativa, finalmente un 44% opina que la calidad pedagógica está en nivel medio. El estudio arroja cifras similares desde la percepción de los estudiantes, es decir algo más del 42% opinan que el nivel de calidad del servicio educativo es medio.

Una de las organizaciones educativas más importantes de América es CNEP (2015) que es la confederación nacional de escuelas particulares con sede en México; Una organización que ha diseñado el SACE sistema de acreditación de la calidad educativa que establece: Orientaciones para la evaluación de las instituciones educativas desde una perspectiva de mejora continua y en congruencia con la identidad de cada comunidad educativa. El SACE promueve un enfoque integral, autogestionario y humanista. La acreditación que otorga la CNEP es un reconocimiento público, el cual avala el cumplimiento de estándares de calidad. El Sistema de la CNEP en el ámbito internacional se ajusta a las necesidades educativas y las leyes que rigen los estados afiliados, en el Perú propone 92 criterios de calidad agrupados en 9 núcleos (Identidad institucional, pastoral, estudiantes, docentes, currículo, programas, procesos de aprendizaje, recursos materiales, procesos administrativos y proyección social).

Por otro lado, tenemos a Guevara (2013) quien elaboró su tesis de maestría titulada: “La percepción del alumnado sobre la calidad del servicio en la Institución Educativa Coronel José Joaquín Inclán de Chorrillos, Lima, 2013”, que aplicó una encuesta a la totalidad de los estudiantes y padres de familia en el sexto grado de estudio y determinó los niveles de percepción de la calidad del servicio educativo. Una tesis simple, evaluativa – descriptiva concluyendo que el 43% de la población encuestada afirma que el nivel de calidad de la infraestructura institucional es excelente, así como el 39% indican que la

capacidad de respuesta de la institución educativa es excelente, mientras que un 37% indica que la calidad del servicio en la dimensión de empatía es excelente.

Finalmente podemos citar como antecedente a Díaz, (2010) quien realizó una investigación sobre la validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales, Se usaron para este fin dos instrumentos La guía de observación de documentos estratégicos de la institución Reina de la Paz y la encuesta aplicada a 523 personas entre directivos, docentes, personal de servicio y estudiantes; la investigación fue presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos como una investigación explicativa cuasi experimental, cuyo objetivo principal fue la elaboración de una evaluación que permita medir el grado de calidad del servicio educativo de las instituciones. Como resultados se obtuvo el diseño de un instrumento y su validación por expertos, dicho instrumento logró, luego de ser aplicado, evidenciar que las instituciones educativas tienen un nivel de calidad medio según la muestra, arrojando además datos precisos sobre las áreas más fuertes en un colegio que son el proyecto educativo y los procesos administrativos siendo los porcentajes de percepción más bajos los factores académicos, recursos financieros e infraestructura.

En esta parte de la investigación estableceré la fundamentación científica, técnica o humanista de las variables y sus dimensiones.

A través de la historia de la humanidad el desarrollo tecnológico y científico ha venido creciendo de modo exponencial convirtiéndose en un estímulo generador de bienestar material y espiritual para el hombre; por esta razón es que en esta era de la globalización, políticos, sociólogos, científicos y cuanto pensador habita la tierra coinciden en señales que es el siglo XXI en inicio de la sociedad del conocimiento.

Las ciencias y las letras a través de sus grandes descubrimientos van orientando la importancia del conocimiento y su desarrollo, la ciencia y la tecnología es cada vez más compleja y diversa por tanto se hace necesario el dominio de cada elemento nuevo que impacta en nuestra vida permitiendo que sea impostergable el uso compartido del conocimiento.

La variable gestión del conocimiento tiene sus orígenes allá por el siglo XX (1985) con los primeros representantes Peter Drucker, Peter Senge y Paul Strassmann quienes insertan el concepto de “Aprendizaje organizacional” como esa capacidad que tienen las organizaciones de aprender e base a los aportes de sus trabajadores quienes aprenden por las experiencias en tareas diversas y que la organización guarda sistemáticamente para

proveer de ese conocimiento al resto de los colaboradores y de esta forma pasa a ser parte del bagaje cultural organizacional.

Fernández (1999) también citado por García-Tapiá (2002, p. 26) indicó que la gestión del conocimiento genera valor en tanto cumple con los objetivos de la empresa a través de procesos enfocados en generar y aplicar conocimientos, desarrollarlos y así obtener activos intelectuales. Gestión del conocimiento es crear, usar, evaluar y almacenar prácticas organizadas simples o complejas dentro de una organización que se beneficia con dicho valor agregado por ser estos conocimientos que generan ventaja competitiva.

López Camps (2005, p. 26) tiene una interesante definición de gestión del conocimiento: “Una estructura compleja de procesos asimilados por las organizaciones para dispersar adecuadamente los saberes y su aplicación efectiva en todas las áreas de la organización”. Es decir, que supone un conjunto de métodos asimilados por una empresa que le permite optimizar, mejorar sus procedimientos generando una valiosa cadena integral de conocimientos adquiridos y que son usados o reusados para la optimización de los procesos productivos o de servicio logrando mejorar la percepción de los clientes.

Otra definición importante es la de Tarí y García (2009) quienes indican que gestionar el conocimiento es aplicar un proceso dinámico que crea, almacena, transfiere, aplica y usa el conocimiento generado en la institución con el fin de mejorar los resultados de los procesos. Es decir que la gestión del conocimiento es un proceso enriquecido con el aporte de los trabajadores quienes a partir de sus experiencias laborales interactúan compartiendo dichas experiencias haciendo del conocimiento un flujo continuo y enriquecedor.

Cabe resaltar en este punto que es pertinente resaltar y conceptuar las dimensiones de la gestión del conocimiento establecidas por los autores:

La gestión del conocimiento claramente se enfoca en tres dimensiones: *aprendizaje organizativo*, *conocimiento organizativo* y *organización de aprendizaje*, dimensiones establecidas claramente por Tarí y García (2009, p. 136) a partir de las investigaciones realizadas en torno a la gestión efectiva basada en el conocimiento.

En cuanto al *Aprendizaje organizativo*: es básicamente recabar datos y procesarlos como información que se convierte en conocimiento en los diferentes niveles de aprendizaje, esta dimensión apunta elementalmente a la creación del conocimiento pues parte de las ideas nuevas, la creatividad, el ingenio y el deseo de cambio o superación que fortalece y cohesiona a los grupos de trabajo.

*El aprendizaje organizativo* está basado en interacciones de sus componentes que combinan elementos de la cultura organizacional, sumándole ideas, actividades nuevas, que fortalecen la visión compartida generando un puente sólido entre los intereses personales e institucionales.

Por otro lado, y como dimensión importante está *El conocimiento organizativo*: Es en esencia un proceso constante y sistemático que establece el almacenamiento de todo el conocimiento la organización, clasificación y distribución hacia todos los miembros de la organización. Entonces podemos inferir que el conocimiento organizativo tiene dos perspectivas, la primera como insumo base para el desarrollo de nueva información por efecto de nuevas actividades. En toda institución educativa el conocimiento organizativo se traduce en las buenas prácticas llevadas a cabo por los profesores en sus clases, a través de estrategias pedagógicas innovadoras que generan conocimiento. La segunda como producto en sí generado a través de procesos estratégicos que sistematizan el conocimiento organizativo para que este fluya dinámico a través de la organización permitiendo la creatividad, innovación y mejora continua, es por esta razón que se considera de suma importancia su almacenamiento y el filtro que la convierte en conocimiento organizativo, activo intangible de gran valor para la organización.

Finalmente podemos conceptualizar a la llamada *Organización del aprendizaje* que es la capacidad que tiene la institución de aplicar, explotar, usar sus recursos, enfocarse en sus procesos y generar el cambio y la mejora continua, algo así como que los productos o servicios que genera se renuevan, se transforman, se reajustan a las nuevas tendencias y necesidades por mediación del conocimiento adquirido almacenado y reutilizado por todos los individuos que conforman la empresa. Organización del aprendizaje supone entre otras cosas el proceso de capacitación, formación, preparación de todos los que conforman la organización con la finalidad de generar un crecimiento exponencial y sostenido de la organización y de su cultura.

Estos tres conceptos establecidos como las dimensiones de la gestión del conocimiento: *aprendizaje organizativo*, *conocimiento organizativo* y *organización del aprendizaje* engloban a ese sistema dinámico de conocimiento y transformación de la cultura organizacional, de posicionamiento, de crecimiento, producto de generar conocimiento, almacenarlo, filtrarlo y reutilizarlo para mejorar continuamente los procesos y procedimientos de la organización.

La segunda variable calidad del servicio educativo, se presenta con una definición que permita establecer aspectos fundamentales del tema y que nos ayuden a entender concepto y alcance de esta variable.

Zeithaml y Parasuraman (2004) establece que la calidad del servicio son el conjunto de propiedades y/o atributos que conforman un producto y que lo hacen altamente valioso; sin embargo, se debe establecer una diferencia entre calidad del producto y del servicio ya que la calidad de un producto puede ser muy fácilmente medible pero la de un servicio es más compleja dado que es intangible y heterogéneo. En síntesis, para el autor la calidad del servicio son las características o atributos que presenta el producto o servicio y que lo hacen espacial y valioso deslindando su naturaleza.

Para Cano (1998) la calidad se puede conceptualizar desde el enfoque descriptivo normativo. Desde este enfoque calidad es una característica, rasgo, atributo mental perceptible por los clientes quienes subjetivamente particularizan dichos atributos, entonces la calidad se tipifica como una característica neutral un conjunto de propiedades del elemento. En este sentido y de acuerdo al autor se define la calidad como aquel conjunto de atributos o características de un producto o servicio que es juzgado desde el punto de vista del cliente y quien es finalmente el que emite juicios de percepción sobre los mismos.

Por otro lado, Díaz (2010) indica que la calidad es una visión compartida entre el proveedor y el cliente, ambos desde su percepción deben trabajar juntos para la mejora continua y el logro de la calidad. Todos los factores que la organización considera fundamentales para dar un bien de calidad deben ser estrictamente enmarcados en las políticas del servicio o producción así mismo se debe considerar el juicio del cliente quien con su percepción apoya a la consecución del nivel óptimo de calidad esperado. Entonces podemos inferir que tanto proveedor como cliente forman parte interactiva y vital para el logro de la calidad. Por otro lado, se debe conceptuar a la calidad del servicio educativo como un proceso de mejora continua eficaz y eficiente a la vez; eficaz pues debe buscar el logro o consecución de los objetivos de educación y de crecimiento organizacional y eficiente pues debe lograrlo usando los medios estrictamente necesarios para dicha tarea.

También podemos tomar en cuenta a Ruiz (2011) que nos dice que la calidad en el servicio educativo es el conjunto de metas en el campo educativo que guían e logro de los objetivos, es un ideal que se desea conseguir, son en concordancia las buenas prácticas abstractas y concretas que son ejecutadas por todos los integrantes de la comunidad

educativa. La calidad educativa es desencadenante motivador de la mejora continua de toda actividad que se emprende en la escuela, nunca determina un final más bien un determina un constante mejoramiento de las obras y de la conducta de los integrantes de la institución.

Para delimitar este tema de investigación se ha tomado en consideración las dimensiones propuestas por Zeithaml y Parasuraman (2004) *Tangibilidad y Seguridad* así como los propuestos por Ruiz (2011) *Logros educativos* entendidos como el cumplimiento de objetivos curriculares, asimismo se han incorporado a esta investigación algunos aspectos de la calidad en el servicio educativo propuestos por el CNEP (2015) en sus sistema de administración enfocando principalmente los núcleos docente, recursos e infraestructura, currículo, programas y procesos de aprendizaje.

De esta manera propongo trabajar esta variable desde dos dimensiones: *Calidad de los recursos* y *Calidad de los procesos*. En la primera dimensión se describen los aspectos de *Docentes como recurso humano, Infraestructura, medios y materiales*; mientras que en la segunda dimensión se describen los aspectos de *Currículo, programas y proyectos* y *Procesos de aprendizaje*.

En cuanto a la dimensión de *Calidad de los recursos*, en la dimensión de docentes como recurso humano CNEP (2015) establece que “Toda institución educativa gira en torno a un equipo docente altamente calificado, con un perfil educativo que se ajuste a las necesidades educativas de la institución y que muestre un ejercicio personal adecuado cuidando su imagen en una escala de valores óptima”. Un docente calificado, motivado laboralmente establece patrones de calidad y le impregna a su trabajo cotidiano en la institución.

Zeithaml y Parasuraman (2004) indican que la calidad de la dimensión tangible se establece mediante el cuidado de las instalaciones y su apariencia, también significa preservar con cuidado las instalaciones de la institución, equipos instrumentación y demás enseres de uso interno, tangibilidad es cuidar la presentación personal, la labor que realizan en la atención a los clientes, es cuidar la imagen visual de la organización.

En este sentido podemos afirmar categóricamente que la dimensión tangible de un servicio educativo de calidad de asienta en la infraestructura, la comodidad, modernidad y practicidad de sus instalaciones, también hace referencia a la presentación, disposición y corrección del personal que trabaja en la institución, así mismo indica la correcta disposición, uso y diseño de su imagen visual.

Ruiz (2011) establece que la calidad se plantea como objetivos que se deben alcanzar a través de buenas prácticas. En este sentido creo importante identificar a los medios y materiales educativos como un recurso importante en el logro de la calidad; Los recursos documentales, los recursos informáticos, electrónicos, los recursos didácticos en general le impregnan calidad al servicio en tanto mejoran el trabajo y los productos que se desean lograr en el proceso de enseñanza aprendizaje.

En cuanto a la segunda dimensión Calidad de los procesos se puede determinar el concepto desde distintos aspectos que lo componen.

Para CNEP (2015) la calidad de los procesos es un aspecto importante que enmarca al *Currículo, Programas y Proyectos*: “el currículo es un constructo social, cultural que contiene parámetros para la adquisición de conocimiento, competencias y habilidades que requiere la sociedad.” Esto significa sustancialmente que el currículo contiene todos aquellos elementos que son necesarios para desarrollar competencias con eficiencia y calidad. El currículo como documento debe organizar los aprendizajes en la escuela, debe orientar su desarrollo, las estrategias.

El proyecto curricular institucional es de igual manera un documento normativo que enmarca el desarrollo de competencias y capacidades por área pedagógica siendo un instrumento que normaliza el proceso de enseñanza aprendizaje en la institución estableciendo concordancias entre los procesos de aprendizaje, evaluación de aprendizajes e instrumentalización.

Finalmente quiero hacer énfasis en CNEP (2015) como un sistema de acreditación de la calidad educativa que identifica nueve núcleos de trabajo en los que aplica los estándares de calidad, entre los que se encuentran los núcleos de *Currículo, programas y proyectos, recursos materiales*, así como procesos de aprendizaje los que están diseñados para evaluar la calidad del servicio educativo en esos aspectos. Los programas deben contener proyectos, los proyectos actividades, las actividades comisiones y las comisiones tareas. En cuanto a los recursos materiales se establecen estándares de calidad para que el servicio educativo se preste con los insumos necesarios, en cantidades suficientes y con la prontitud y eficiencia que las tareas o actividades requieren. Los procesos de aprendizaje también son dimensiones que bien podrían establecer criterios de calidad en el servicio educativo dada su importancia en el proceso de enseñanza aprendizaje. El método científico, la transferencia de conocimientos y la meta cognición son procesos importantes en el proceso educativo y presentes en el currículo y en la evaluación le

impregnan al servicio la calidad necesaria más aún si el modelo pedagógico es socio cognitivo con un enfoque constructivista.

En la presente investigación se han establecido las variables y cada una de ellas con sus dimensiones las que contribuirán al análisis del problema planteado, su solución y por tanto la demostración total o parcial de la hipótesis planteada.

La presente investigación se justifica a la luz de la creciente demanda de calidad en el servicio educativo, necesidad que se genera porque el mundo ciertamente está en constante cambio, cambian los estilos de vida, las creencias, los valores y los conocimientos se hacen extensos y diversos por efecto de la globalización y del pensamiento divergente de la llamada sociedad del conocimiento. Todo ello supone un cambio sustancial en los agentes educativos tanto padres de familia, estudiantes y especialmente docentes quienes deben liderar desde la escuela el proceso educativo de cambio, creatividad para una sociedad equitativa y responsable.

Para este cambio en el paradigma del servicio educativo se proponen estrategias una de ellas es la convergencia de la gestión de conocimiento en las instituciones que estimule el cambio, la creatividad el crecimiento del bagaje cultural y la generación de ideas innovadoras que hagan realidad en el mediano o largo plazo las buenas prácticas educativas.

En esta investigación se han tocado dos aspectos importantes de la gestión de una organización; por un lado, la *gestión del conocimiento* como un sistema estructurado y dinámico que busca generar conocimiento, filtrarlo a las diferentes áreas para generar ideas innovadoras y por tanto usar el conocimiento adquirido para generar productos o servicios a la medida de la exigencia de los clientes. Por otro lado, y no menos importante se hace la reflexión acerca del objetivo principal de toda organización que es el crecimiento en base a la generación de un servicio de calidad. En la educación es se suma importancia que los clientes perciban el servicio como uno de calidad. Ambas teorías gestión del conocimiento y calidad del servicio son fundamentales y conllevan una a través de la otra a generar crecimiento, innovación y desarrollo a la IEP San Pedro de Trujillo y a cualquier otra institución educativa.

La justificación práctica que se cimienta en esta investigación se enfoca en la necesidad de desarrollar el conocimiento en las organizaciones educativas a través del almacenamiento de las buenas prácticas que sirvan como base para generar nuevas ideas,

proyectos o productos para el proceso de enseñanza aprendizaje en concordancia con los compromisos institucionales que buscan un servicio de calidad para lo cual se ha generado la necesidad de mejorar la percepción de los clientes en base a nuevos paradigmas de la calidad del servicio educativo.

La justificación metodológica se centra específicamente en la obtención de datos, información y conocimiento nuevo acerca de la gestión del conocimiento y la calidad del servicio educativo a través de instrumentos como son las encuestas que en su estructura organizaron ítems relacionados con las dimensiones de las variables en estudio; de esta manera se pudo obtener la información completa y evidenciada. De allí que estos instrumentos y la información obtenida permitió la toma de decisiones más acertadas y viables.

En cuanto a la justificación pedagógica, esta investigación pretende describir las características de las variables en el proceso de enseñanza aprendizaje y en la parte administrativa y de gestión de una institución educativa, con la finalidad de justificar los procesos pedagógicos, las buenas prácticas docentes e institucionales, la creatividad e innovación en las estrategias docentes con un currículo acorde a la realidad regional y por otro lado generar empoderamiento a los docentes para que se auto capaciten a través del compartir conocimiento en la institución,

La presente investigación es conveniente para determinar los factores determinantes de la gestión del conocimiento que van a permitir la mejora de la calidad del servicio educativo en la IEP San Pedro de Trujillo.

Finalmente podemos establecer la relevancia de la investigación, entonces podemos afirmar que la presente beneficiará principalmente a la IEP San Pedro generando un cambio en el paradigma de sus principios procesos y procedimientos en la búsqueda de la calidad en el servicio; así mismo sentará un precedente para que otras instituciones puedan tomar la investigación para su propio cambio.

En este contexto es que la presente investigación establece el siguiente problema general:

- ¿En qué medida influencia la gestión del conocimiento en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Particular “San Pedro”, Trujillo, 2019?

Asimismo, se pueden establecer problemas específicos que se desprenden directamente del problema general y son los siguientes:

- ¿En qué medida influencia la gestión del conocimiento en la calidad de los recursos en la Institución Educativa Particular “San Pedro”, Trujillo, 2019?;
- ¿En qué medida influencia la gestión del conocimiento en la calidad de los procesos en la Institución Educativa Particular “San Pedro”, Trujillo, 2019?

Luego de establecer el problema de la investigación paso a redactar la hipótesis como una suposición que posteriormente podrá ser verificada, aceptada o rechazada, la hipótesis para esta investigación es:

- Existe influencia de la gestión del conocimiento en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Particular “San Pedro”, Trujillo, 2019.

La hipótesis general también puede especificarse a través de hipótesis específicas las que para esta investigación se plantean de la siguiente manera:

- Existe influencia entre la gestión del conocimiento y la calidad de los recursos del servicio educativo en la Institución Educativa Particular “San Pedro”, Trujillo, 2019.
- Existe influencia entre la gestión del conocimiento y la calidad de los procesos del servicio educativo en la Institución Educativa Particular “San Pedro”, Trujillo, 2019.

Para finalizar esta parte introductoria de la tesis es importante determinar los objetivos de la misma que de acuerdo al título de la investigación, el problema planteado y la hipótesis es:

- Determinar la influencia de la gestión del conocimiento en la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Particular “San Pedro”, Trujillo, 2019.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Determinar la influencia de la gestión del conocimiento en la calidad de los recursos del servicio educativo en la Institución Educativa Particular “San Pedro”, Trujillo, 2019.

- Determinar la influencia de la gestión del conocimiento y la calidad de los procesos del servicio educativo en la Institución Educativa Particular “San Pedro”, Trujillo, 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

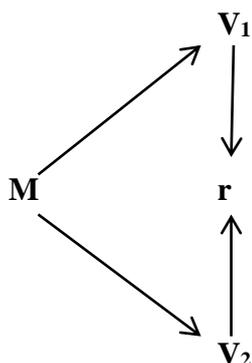
El tipo de investigación que a continuación presento según su finalidad es básica pues pretende explicar dos teorías gestión del conocimiento y calidad del servicio educativo y a la vez verificar si existe influencia de una a otra.

Según su alcance es descriptiva según Hernández, Fernández & Baptista (2014) es una investigación que especifica el perfil, propiedades, características generales y específicas de todo aquello que es factible de ser estudiado.

También es correlacional dado que busca establecer la relación entre las variables de estudio y según su enfoque o naturaleza es cuantitativa centrada en lo observable y medible de forma empírica o sistemática. Hernández, Fernández & Baptista (2014) establecen que el enfoque cuantitativo busca probar hipótesis basada en la recolección de datos, indagar sobre patrones de comportamiento y probar teorías propuestas.

El diseño es no experimental dado que se observa una realidad y se analizan diversas situaciones en el contexto.

En resumen, podemos indicar que la presente investigación es básica, descriptiva, correlacional, no experimental y de corte transversal, de acuerdo con Sierra (2012), Hernández, Fernández & Baptista (2014) Cuyo esquema es el siguiente:



**Dónde:**

**M** = Muestra

**V<sub>1</sub>** = Variable Gestión del conocimiento

**V<sub>2</sub>** = Variable Calidad del Servicio Educativo

**r** = Relación entre variables

## 2.2. Operacionalización de variables

### Variable 1: Gestión del Conocimiento.

“La gestión del conocimiento es el proceso dinámico de creación, almacenamiento, transferencia, aplicación y uso del conocimiento con el fin de mejorar los resultados en una organización”. (Tari & García, 2009, p. 137).

**TABLA 1.**

*Matriz de Operacionalización de la variable Gestión del conocimiento*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala y Niveles
<b>Aprendizaje organizativo</b>	– Adquisición de información	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Nominal  Bajo 45 a 90 Medio 91 a 135 Alto 136 a 180
	– Diseminación de información	9,10,11,12,13,14,15	
	– Interpretación compartida	16,17,18,19,20,21	
<b>Conocimiento organizativo</b>	–Almacenar conocimiento	22,23,24,25,26	
	–Transferencia de conocimiento	27,28,29,30,31	
<b>Organización del aprendizaje</b>	–Trabajo en equipo	32,33,34	
	–Empoderamiento	35,36,37	
	–Capturar y compartir aprendizaje	38,39,40	
	–Relación entre departamentos	41	
	–Compromiso con el aprendizaje	42,43,44,45	

*Nota:* Elaboración propia

## Variable 2: Calidad del servicio educativo.

“Calidad del servicio educativo es la capacidad de gestionar de manera integral y humanista las dimensiones del servicio estableciendo parámetros de calidad estandarizados en los docentes, currículo, medios y materiales y procesos de aprendizaje”. CNEP (2015)

La calidad de la dimensión tangible se establece mediante el cuidado de las instalaciones y su apariencia, también significa preservar con cuidado las instalaciones de la institución, equipos instrumentación y demás enseres de uso interno, tangibilidad es cuidar la presentación personal, la labor que realizan en la atención a los clientes, es cuidar la imagen visual de la organización Zeithaml & Parasuraman, (2014)

**TABLA 2.**

*Operacionalización de la variable Calidad en el servicio*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y Niveles</b>
<b>Calidad de los recursos:</b>	– Calidad de los docentes	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Nominal
	– Calidad de los medios y materiales	8,9,10,11,12,13,14	
	– Calidad de la infraestructura	15,16,17,18,19,20	
<b>Calidad de los procesos</b>	–Currículo, programas y proyectos	21, 22, 23, 24, 25 26, 27, 28, 29, 30 31, 32, 33, 34, 35	Medio 81 a 120
	–Procesos de aprendizaje	36, 37, 38, 39, 40	Alto 121 a 160

*Nota:* Elaboración propia

### 2.3. Población, Muestra y Muestreo

#### **Población**

Para esta investigación se ha tomado como población a los 30 profesores que conforman la plana docente de la institución educativa San Pedro.

La unidad de análisis son los docentes de la Institución Educativa Particular “San Pedro” de Trujillo.

#### **Muestra**

Por ser la Institución Educativa Particular “San Pedro” de Trujillo la institución en estudio se ha determinado que la muestra sea igual a la población, es decir, 30 docentes tanto del nivel Inicial, Primaria y Secundaria.

#### **TABLA 3.**

*Muestra de la población en estudio*

<b>Muestra</b>	<b>Varones</b>	<b>Mujeres</b>
<b>30</b>	7	23

*Nota:* Elaboración propia

El criterio de exclusión es a los padres de familia, estudiantes y personal administrativo y de servicio de la Institución educativa.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### **Técnica**

Para la presente investigación, la técnica de recolección de datos que se siguió fue la de la encuesta. Ferrando (1993) indica que la encuesta es la técnica que se puede realizar sobre una muestra poblacional representativa que se realiza además dentro de un contexto y usando procedimientos estandarizados que permitan realizar mediciones cualitativas o cuantitativas objetivas o subjetivas de dicha población en estudio.

#### **Instrumento**

El instrumento utilizado para esta técnica es la ficha de encuesta o cuestionario que fueron 2; el primero una adaptación del instrumento de Tari & García (2015) para la variable Gestión del Conocimiento, que es un cuestionario que está compuesto por 45

ítems, cada ítem tiene escala de Likert con las opciones: Siempre, Casi siempre, A veces, Nunca. El instrumento considera 3 dimensiones: Aprendizaje Organizativo (de los ítems 1 al 21), Conocimiento Organizativo (de los ítems 22 al 31) y finalmente Organización del Aprendizaje (de los ítems 32 al 45) y contexto imaginativo. El valor de los ítems son los siguientes Siempre= 4 puntos, Casi siempre= 3 puntos, A veces= 2 puntos y Nunca= 1 punto. El nivel y el rango de la variable Gestión del Conocimiento, es la siguiente: Bajo: 45 – 90 puntos, Medio: 91 – 135 puntos y Alto: 136 – 180 puntos.

El segundo instrumento es una adaptación de otros dos instrumentos planteados por CNEP (2015) y Zeithaml & Parasuraman (2004) para la variable Calidad del Servicio Educativo; un cuestionario que contiene 40 ítems, cada ítem asociado a la escala de Likert con las opciones: Siempre, Casi siempre, A veces, Nunca. El instrumento considera 2 dimensiones: Calidad de los Recursos (de los ítems 1 al 20) y Calidad de los Procesos (de los ítems 21 al 40). El valor de los ítems está organizado de la siguiente manera: Siempre= 4 puntos, Casi siempre= 3 puntos, A veces= 2 puntos y Nunca= 1 punto. El nivel y el rango de la variable Calidad del Servicio Educativo es la siguiente: Bajo: 40 – 80 puntos, Medio: 81 – 120 puntos y Alto: 121 – 160 puntos.

### **Procedimiento**

La encuesta de Gestión de la Calidad fue elaborada haciendo adaptaciones al instrumento planteado por Tarí & García (2015) en tanto la encuesta de Calidad del Servicio Educativo fue elaborada tomando como referencia a los conceptos y dimensiones de la calidad planteadas por CNEP (2015) y Zeithaml & Parasuraman (2004) que posteriormente fueron sometidas a juicio de expertos para luego aplicarlos a la muestra en la plataforma GOOGLE APPS aplicativo que presentó las encuestas en los correos electrónicos de los docentes y tabuló los datos en una hoja de cálculo de la misma plataforma, data que fue procesada elaborando las sumatorias, media aritmética y totalización de acuerdo a los baremos establecidos para cada variable. En reunión extraordinaria de docentes se hizo la demostración del acceso al formulario encuesta y se hizo el cálculo de 20 minutos por instrumento.

### **Validez**

“La validez de un instrumento es el grado en el que dicho instrumento en verdad mide la variable que busca medir” según: (Marroquín, 2006).

La validez de un instrumento fue sometido a juicio de tres expertos a quienes se le hace entrega de una copia. Los expertos en la línea de investigación con maestría o doctorado revisaron el cuestionario identificando la pertinencia en concordancia con conceptos teóricos planteados, la relevancia y la claridad, determinando si existe o no suficiencia. La validación fue hecha por los siguientes expertos:

- Dr. Ricardo Zacarías Nomura
- Mg. Rita Milagros Rodríguez Castañeda
- Mg. Juana Antonieta Rodríguez Castañeda

En todos los casos los expertos coincidieron en que los instrumentos tienen suficiencia para ser aplicados en la evaluación de las variables y sus dimensiones. (Ver Anexo 5)

### **Confiabilidad**

Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el método de consistencia interna a través del coeficiente correlación Alfa de Cronbach.

Formula del Coeficiente de fiabilidad Alfa de Crombach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

- K:** Es el número de ítems
- S<sub>i</sub><sup>2</sup>:** Sumatoria de varianzas de ítems
- S<sub>T</sub><sup>2</sup>:** Varianza de la suma de los ítems
- α:** Coeficiente de Alfa de Crombach

George y Mallery (2003) establece los niveles de confiabilidad de la siguiente manera:

- > ,90 Excelente
- Entre ,80 y ,90 Bueno
- Entre ,70 y ,79 Aceptable
- Entre ,60 y ,69 Cuestionable
- Entre ,50 y ,59 Pobre
- < ,50 Inaceptable

Para la variable independiente Gestión del Conocimiento tenemos el reporte obtenido es de un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de .911 lo que nos indica que

tiene una consistencia interna Excelente dado que los reactivos que miden esta variable son homogéneos. Ver **Anexo 1**

Por otro lado, en la variable dependiente Calidad del Servicio Educativo tenemos el reporte obtenido es de un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de .915 lo que nos indica que tiene una consistencia interna Excelente dado que los reactivos que miden esta variable son homogéneos. Ver **Anexo 2**

## **2.5. Método de análisis de datos**

El método de análisis descriptivo de datos estadísticos se hará mediante el uso de la hoja de cálculo Excel, se organizarán los datos y se hará la presentación en tablas de distribución de frecuencias y porcentajes.

En la presente investigación el procesamiento y análisis de los datos se realizará de la siguiente manera:

- Elaboración de tablas con distribuciones de frecuencias absolutas y porcentuales.
- Elaboración de gráficos circulares según requerimiento
- Análisis e interpretación de los datos y resultados.

Por otro lado, para poder realizar o aplicar la estadística inferencial se usará el programa IBM SPSS ver. 20 en este programa se procesará la confiabilidad o el grado de consistencia interna de los ítems usando Alfa de Cronbach para los instrumentos de ambas variables; Para el caso de la distribución de los datos la normalización se realizará bajo la prueba estadística de Shapiro Wilk dado que la muestra es  $<50$  entonces la prueba indica una significancia de ,000 asimétrica por tanto la prueba de hipótesis se realizará con la prueba estadística Rho de Sparman con un nivel de significancia de 5% es decir  $p\text{-valor}<0,05$ .

## **2.6. Aspectos éticos**

Es este trabajo de investigación se mantendrán en reserva los nombres, apellidos y datos personales de todos los que participaron en la muestra, haciendo referencia únicamente a los resultados obtenidos y su interpretación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Descripción.

A continuación, se presentan las tablas de frecuencias con los valores descriptivos de las dos variables en estudio “Gestión del Conocimiento y Calidad del Servicio Educativo” cada una de ellas con sus respectivas dimensiones; luego se presentará la prueba de normalidad y finalmente los resultados de la validación de hipótesis.

##### 3.1.1. Resultado descriptivo de la Gestión del Conocimiento

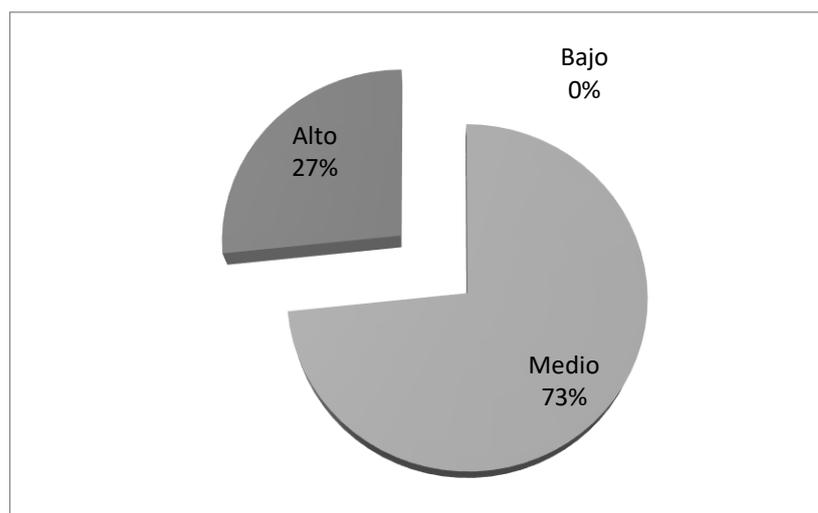
**TABLA 4.**

*Distribución de la Gestión del Conocimiento según la percepción de los docentes de una institución educativa, Trujillo, 2019.*

<b>Gestión del Conocimiento</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	0	0%
<b>Medio</b>	22	73%
<b>Alto</b>	08	27%
<b>Total</b>	30	100%

*Nota:* Elaborado a partir de la matriz de datos

**FIGURA 1.**



*Nota:* Percepción de los docentes sobre la Gestión del Conocimiento en una Institución educativa, Trujillo 2019.

En la Tabla 4 y Figura 1 se observa claramente la percepción de los docentes respecto al nivel de la Gestión del Conocimiento que se promueve y ejecuta en la institución educativa. Se puede observar claramente que ningún docente percibe el nivel de Gestión del Conocimiento como bajo siendo un 73% de docentes los que perciben a la Gestión del Conocimiento como de nivel medio frente a un 27% de docentes que manifiestan que existe un alto nivel de Gestión del Conocimiento en la Institución Educativa Privada San pedro de Trujillo.

Para establecer un criterio direccionado de la percepción ahora vamos a analizar los resultados por dimensiones.

### Aprendizaje organizativo

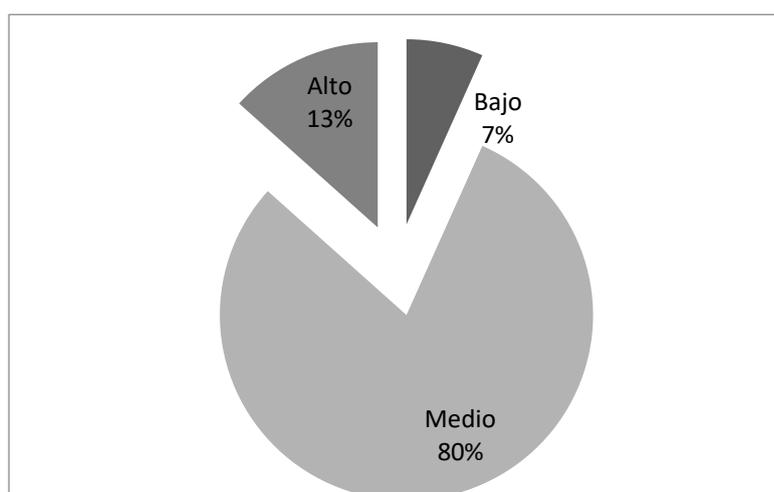
**TABLA 5.**

*Distribución de la dimensión de Aprendizaje organizativo según la percepción de los docentes de una institución educativa, Trujillo, 2019.*

<b>Aprendizaje</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Organizativo</b>		
<b>Bajo</b>	2	7%
<b>Medio</b>	24	80%
<b>Alto</b>	4	13%
<b>Total</b>	30	100%

Nota: Elaborado a partir de la matriz de datos

**FIGURA 2.**



Nota: Percepción docente sobre la dimensión Aprendizaje Organizativo de una institución educativa, Trujillo, 2019.

En la Tabla 5 Figura 2 se puede observar que la percepción de los docentes sobre la variable Gestión del Conocimiento en la dimensión Aprendizaje Organizativo es medio tomándose como sustento a esta afirmación a un 80% de los encuestados, es decir 26 docentes, mientras que 4 de ellos, el 13%, asumen que la dimensión propuesta alcanza un nivel alto, teniendo además a 2 docentes 7% que consideran que el nivel es bajo.

### Conocimiento Organizativo

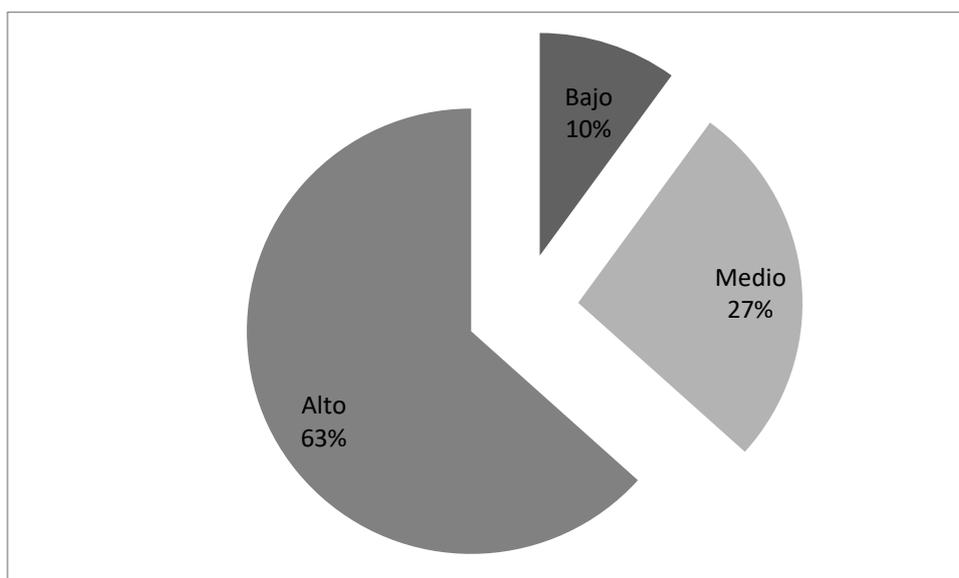
**TABLA 6.**

*Distribución de la dimensión del Conocimiento Organizativo según la percepción de los docentes en una institución educativa, Trujillo, 2019.*

<b>Conocimiento Organizativo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	3	10%
<b>Medio</b>	8	27%
<b>Alto</b>	19	63%
<b>Total</b>	30	100%

*Nota:* Elaborado a partir de la matriz de datos

**FIGURA 3.**



*Nota:* Percepción docente sobre la dimensión Conocimiento Organizativo en una institución educativa, Trujillo, 2019.

De la Tabla 6 Figura 3 podemos afirmar que existe una fuerte percepción de los docentes hacia el nivel alto con un total de 19 maestros 63% en la dimensión de Conocimiento organizativo, es decir que existe en la institución una alta capacidad de guardar, filtrar y compartir el conocimiento frente a 8 docentes que conforman el 27% de la muestra que perciben que la dimensión está en nivel medio teniendo asimismo a 3 docentes 10% que indican que el nivel de la dimensión es bajo.

### Organización del Aprendizaje

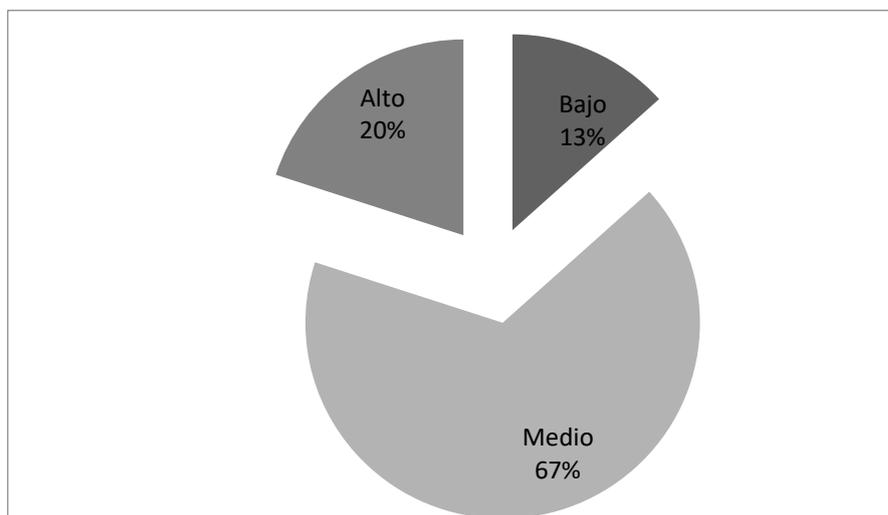
**TABLA 7.**

*Distribución de la dimensión de la Organización del Aprendizaje según la percepción de los docentes en una institución educativa, Trujillo, 2019.*

<b>Organización del Aprendizaje</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	4	13%
<b>Medio</b>	20	67%
<b>Alto</b>	6	20%
<b>Total</b>	30	100%

*Nota:* Elaborado a partir de la matriz de datos

**FIGURA 4.**



*Nota:* Percepción docente sobre la dimensión Organización del Aprendizaje en una institución educativa, Trujillo, 2019.

De la Tabla 7 Figura 4 podemos afirmar que existe una fuerte percepción de los docentes en la dimensión de Organización del Aprendizaje hacia el nivel medio con un total de 20 maestros que hacen un 67%, es decir que existe en la institución una

mediana capacidad de reusar, mejorar e innovar sobre el conocimiento legado frente a 6 docentes que conforman el 20% de la muestra que perciben que la dimensión está en nivel alto sin embargo se puede observar a un significativo grupo de maestros 13% que identifican a esta dimensión en nivel bajo.

### 3.1.2. Resultados descriptivos de la Calidad del Servicio Educativo

Para poder determinar la calidad del servicio educativo se han trabajado dos dimensiones, la primera contempla la calidad de los recursos y por otro lado la calidad de los procesos; sin embargo, cabe mencionar que la percepción de los docentes sobre calidad del servicio educativo es la siguiente;

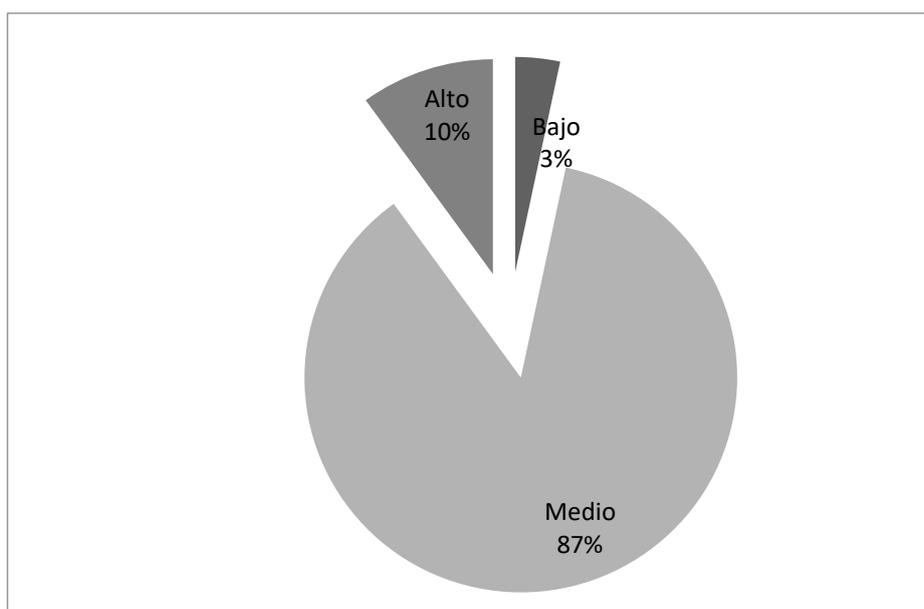
**TABLA 8.**

*Distribución de la Calidad del Servicio Educativo según la percepción de los docentes en una institución educativa, Trujillo, 2019.*

Calidad del recurso	Frecuencia	Porcentaje
<b>Docente</b>		
<b>Bajo</b>	1	3%
<b>Medio</b>	26	87%
<b>Alto</b>	3	10%
<b>Total</b>	30	100%

*Nota:* Elaborado a partir de la matriz de datos

**FIGURA 5.**



*Nota:* Percepción docente sobre la calidad del servicio educativo en una institución educativa, Trujillo, 2019.

La Tabla 8 y Figura 5 indica la percepción sobre la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa privada San Pedro está en un nivel medio dadas las evidencias del 87% de docentes que así lo consideran frente a un 10% es decir 3 docentes que la atribuyen un nivel alto, siendo únicamente 1 maestro el 3% de la muestra que considera el nivel de la calidad del colegio como mala.

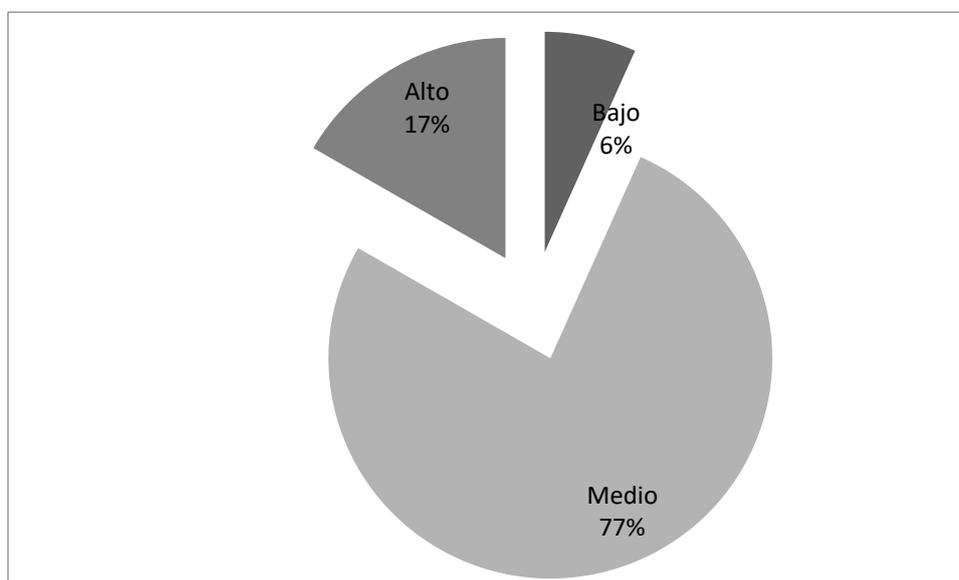
**TABLA 9.**

*Distribución de la Calidad de los recursos según la percepción de los docentes en una institución educativa, Trujillo, 2019.*

<b>Calidad de los medios y materiales</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	2	6%
<b>Medio</b>	23	77%
<b>Alto</b>	5	17%
<b>Total</b>	30	100%

*Nota:* Elaborado a partir de la matriz de datos

**FIGURA 6.**



*Nota:* Percepción docente sobre la calidad de los recursos en una institución educativa, Trujillo, 2019.

La tabla 9 y la figura 6 muestran la percepción de los docentes sobre la calidad de los recursos que usan para el proceso de enseñanza aprendizaje en la institución educativa. Se puede deducir con evidencias solo el 17% de los encuestados es decir 5 profesores indican que los recursos que ellos usan en su labor cotidiana son muy buenos es decir

tienen un nivel de calidad alto, sin embargo, existe un 77% de los encuestados que perciben a los recursos educativos como de calidad media. Siendo tan solo 2 maestros 6% que identifica a la calidad de los recursos como de nivel bajo.

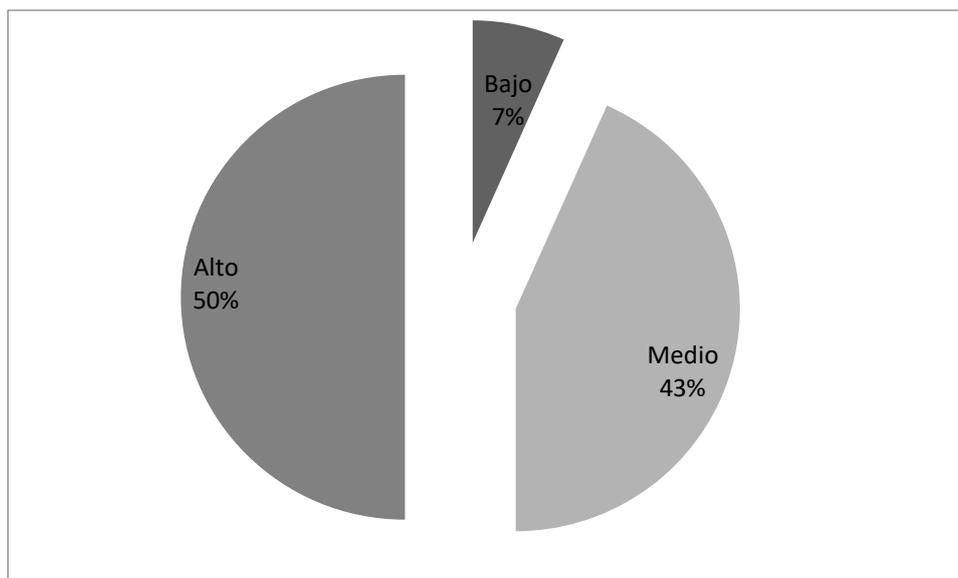
**TABLA 10.**

*Distribución de la Calidad de los procesos según la percepción de los docentes en una institución educativa, Trujillo, 2019.*

<b>Calidad de la infraestructura</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Bajo</b>	2	7%
<b>Medio</b>	13	43%
<b>Alto</b>	15	50%
<b>Total</b>	30	100%

*Nota:* Elaborado a partir de la matriz de datos

**FIGURA 7.**



*Nota:* Percepción docente sobre la calidad de los procesos en una institución educativa, Trujillo, 2019.

La tabla 10 y la figura 7 muestran la percepción docente sobre los procesos de aprendizaje, dimensión importante y determinante en el proceso de enseñanza aprendizaje de la institución educativa, De estos datos se puede emitir un juicio de valor indicando bajo las evidencias que el 50% de los encuestados 15 profesores, afirma que el nivel de calidad de los procesos educativos es Alto; también se puede

apreciar que 13 docentes, el 43% afirma que la calidad está a nivel medio y un 7% es decir 2 maestros indican determinantemente que el nivel de los procesos educativos es de baja calidad.

### Prueba de normalidad.

La prueba de normalidad tiene la propiedad de analizar la naturaleza de los datos, determinando efectivamente si provienen de una distribución normal o no. Para dicho análisis se debe tener en cuenta el tamaño de la muestra que en el caso de esta investigación es igual a 30 por tanto siendo ( $n < 50$ ) se deberá aplicar la prueba de Shapiro-Wilk. Esta prueba es importante dado que se desea encontrar la correlación entre las variables de estudio por tanto determinar si se usa la prueba estadística  $r$  de Pearson o la prueba estadística Rho de Spearman.

**TABLA 11.**

*Prueba de normalidad de la variable Gestión del conocimiento.*

Gestión del conocimiento	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Aprendizaje Organizativo	.733	30	.000
Conocimiento Organizativo	.683	30	.000
Organización del aprendizaje	.748	30	.000

Nota: Elaboración propia

**TABLA 12.**

*Prueba de normalidad de la variable Calidad del servicio educativo.*

Calidad del servicio educativo	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de los recursos	.685	30	.000
Calidad de los procesos	.710	30	.000

Nota: Elaboración propia

La Tabla 11 y la Tabla 12 presentan los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk ( $n < 50$ ) la que nos muestra que la totalidad de los puntajes de las variables en estudio no se aproximan a una distribución normal dado su *valor p*  $< 0.05$  por lo tanto se concluye que la prueba estadística a usarse debe ser una no paramétrica como la prueba estadística *Rho de Spearman*.

### 3.1.3. Contrastación de la hipótesis

#### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe influencia de la gestión del conocimiento en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada “San Pedro” Trujillo, 2019

H<sub>1</sub>: Existe influencia de la gestión del conocimiento en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada “San Pedro” Trujillo, 2019

Nivel de significancia de 5%                      p-valor  $\leq 0.05$

**TABLA 13.**

*Coefficiente de correlación de Gestión del conocimiento y Calidad del servicio educativo.*

		Gestión del Conocimiento	Calidad del Servicio Educativo	
Rho de Spearman	Gestión del	Coefficiente de correlación	1,000	,050
	Conocimiento	Sig. (bilateral)	.	,792
		N	30	30
	Calidad del	Coefficiente de correlación	,050	1,000
	Servicio Educativo	Sig. (bilateral)	,792	.
		N	30	30

*Nota:* Elaboración propia

La Tabla 13 muestra el coeficiente de correlación entre las variables en estudio Gestión del Conocimiento y Calidad del Servicio Educativo tomado bajo la prueba Rho de Spearman debido al nivel de significancia de la muestra  $N < 50$ . Luego de aplicar la prueba según sus resultados se observa que la correlación no es significativa ( $p = 0.792 > 0.05$ ), es decir que no hay suficiente evidencia estadística en los resultados de la muestra para afirmar que exista relación entre las variables de estudio. Además se observa correlación directa positiva ( $r = 0.050$ ) entre las variables, ello implica que a medida que una variable aumenta la otra aumenta en la misma proporción, por tanto se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula.

## Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe influencia de la gestión del conocimiento en la calidad de los recursos del servicio educativo en la Institución Educativa Privada “San Pedro” Trujillo, 2019

H<sub>i</sub>: Existe influencia de la gestión del conocimiento en la calidad de los recursos del servicio educativo en la Institución Educativa Privada “San Pedro” Trujillo, 2019

Nivel de significancia de 5%                      p-valor  $\leq 0.05$

**TABLA 14.**

*Coefficiente de correlación de Gestión del conocimiento y Calidad de los recursos.*

			Gestión del Conocimiento	Calidad de los recursos
Rho de Spearman	Gestión del Conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,163
		Sig. (bilateral)	.	,390
		N	30	30
	Calidad de los recursos	Coefficiente de correlación	,163	1,000
		Sig. (bilateral)	,390	.
		N	30	30

*Nota:* Elaboración propia

La Tabla 14 muestra el coeficiente de correlación entre la variable Gestión del Conocimiento y la dimensión calidad de los recursos tomado bajo la prueba Rho de Spearman debido al nivel de significancia de la muestra  $N < 50$ . Luego de aplicar la prueba según sus resultados se observa que la correlación no es significativa ( $p = 0.390 > 0.05$ ), es decir que no hay suficiente evidencia estadística en los resultados de la muestra para afirmar que exista relación entre las variables de estudio. Además, se observa correlación directa o positiva ( $r = 0.163$ ) entre las variables, ello implica que a medida que una variable aumenta la otra también aumenta en la misma proporción, por tanto, se rechaza nuevamente la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula.

## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe influencia de la gestión del conocimiento en la calidad de los procesos del servicio educativo en la Institución Educativa Privada “San Pedro” Trujillo, 2019

H<sub>1</sub>: Existe influencia de la gestión del conocimiento en la calidad de los procesos del servicio educativo en la Institución Educativa Privada “San Pedro” Trujillo, 2019

Nivel de significancia de 5%                      p-valor  $\leq 0.05$

**TABLA 15.**

*Coefficiente de correlación de Gestión del conocimiento y Calidad de los procesos.*

		Gestión del Conocimiento	Calidad de los procesos
Rho de Spearman	Gestión del Conocimiento	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .
	Calidad de los procesos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,450* ,013
		N	30 30

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas)

La Tabla 15 muestra el coeficiente de correlación entre la variable Gestión del Conocimiento y la dimensión calidad de los procesos tomado bajo la prueba Rho de Spearman debido al nivel de significancia de la muestra  $N < 50$ . Luego de aplicar la prueba según sus resultados se observa que existe correlación significativa ( $p = 0.013 < 0.05$ ), es decir que hay suficiente evidencia estadística en los resultados de la muestra para afirmar que existe relación entre las variables de estudio. Además, se observa correlación directa o positiva ( $r = 0.450$ ) entre las variables, ello implica que a medida que una variable aumenta la lo hace de igual manera, por tanto y en este caso se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

#### IV. DISCUSIÓN

Luego del procesamiento de la data y la obtención de resultados debo abordar el problema de estudio que pretende establecer en qué medida influencia la gestión del conocimiento en la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa y se ha llegado a establecer que hay muy poca relación entre estas variables, lo que nos lleva a inferir que las variables son independientes con una relación directa de acuerdo a la contratación de la hipótesis general es: Existe influencia de la gestión del conocimiento en la calidad del servicio educativo en una Institución Educativa. La cual fue desestimada a mí entender por algunas razones que paso a redactar: La primera es que la muestra encuestada no tiene claros los conceptos acerca de la gestión del conocimiento por ende de la influencia que ejerce sobre la calidad del servicio y la razón podría determinarse elaborando un sondeo de conocimiento o atribuirle a la naturaleza de las variables pues la gestión del conocimiento pertenece a la dimensión cognitiva y la calidad del servicio tiene indicadores que están en la dimensión práctica de la tarea docente es decir los recursos que usa y la actuación del mismo a través del desarrollo intencionado de capacidades y competencias de los estudiantes. La segunda es el escaso conocimiento previo en los docentes encuestados acerca del alcance de la variable gestión del conocimiento en todas sus dimensiones, entonces podría haber existido un sesgo en la certeza al contestar las preguntas del instrumento y es entendible que al ser trabajadores dependientes se establezca un sesgo hacia la conformidad y concordancia de los ítems. No ha ocurrido lo mismo con la variable calidad del servicio educativo que en realidad está a mí entender más cercano al dominio cognitivo de los docentes encuestados dado que las dimensiones de esta variable son cotidianas y parte del trabajo de los maestros.

Sin embargo vamos a establecer algunas diferencias especialmente a lo que otros autores establecen como resultado de sus investigaciones, en este sentido Torres (2014) presentó la tesis de maestría “modelo de gestión por competencias para el tecnocentro cultural Somos Pacífico”, por la Universidad Autónoma de Occidente en Santiago de Cali, cuyo resultado fue la necesidad de plantear un modelo de gestión de competencias profesionales que permite establecer puntualmente niveles, cargos y líneas de mando del organigrama institucional en este caso podríamos utilizar este modelo para establecer un mecanismo que nos permita desarrollar competencias en los

docentes que nos impulse a mejorar el conocimiento y su gestión para que la institución se desarrolle con innovación, creatividad y alto grado de identificación con un clima laboral positivo.

Otro estudio preliminar es el que presentó Avilés (2012) quien presentó un artículo de investigación “Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para desarrollar competencias investigativas en la educación media y superior en Guayaquil”, en la Universidad Tecnológica de Guayaquil, que concluye además en que existe la necesidad de generar, administrar y preservar el conocimiento en un mundo globalizado y divergente; por ello es de suma importancia generar, usar y preservar iniciativas, políticas, sociales, económicas y culturales que nos permitan a la vez de generar cambios alternativos oportunidades actuales y futuras. Avilés (2012) propone en ese sentido que la investigación estima la existencia de una escasa gestión del conocimiento que deviene en los principales problemas que enfrentan las organizaciones tales como la falta de conocimiento conceptual y práctico de las teorías tal y como sucede en la Institución Educativa Privada San Pedro de Trujillo que de acuerdo a las evidencias encontradas no se ha podido establecer una correlación entre lo que es la calidad del servicio y la gestión del conocimiento dos variables que necesitan ser atendidas con urgencia.

Considero importante citar la investigación hecha por Toral (2010) quien realizó una tesis doctoral denominada “Gestión del conocimiento mediante comunidades de práctica virtuales: aplicación a proyectos de software de código abierto”, en la Universidad de Sevilla, cuyos resultados obtenidos reflejan “El auge de las comunidades virtuales” grupos crecientes de personas que usan masivamente medios electrónicos con las tecnologías de la información y las comunicaciones. Las comunidades virtuales vienen suprimiendo a escala el contacto personalizado abriendo un nuevo sistema de contacto virtual, lo que significa una gran ventaja dada el creciente número de participantes y usuarios que acceden a economías de escala propuestas por la red internet, que de hecho permiten superar las barreras físicas tradicionales y los paradigmas comunes de las organizaciones. De esta manera la propuesta que plantea la tesis la elaboración de código abierto constituye un nuevo paradigma para el tratamiento de los procesos y procedimientos que se dan en la organización educativa, considero importante el aporte de Toral (2010) quien lanza de hecho la propuesta de romper las barreras físicas y establecer alternativas virtuales en el servicio de calidad y porque no en la gestión del conocimiento dentro de la institución. La investigación

que he realizado no establece criterios de software libre y sería un paso importante que en futuras investigaciones se aborden estos indicadores como premisa de un mundo moderno y globalizado.

Inche (2010) antecede a esta tesis con una denominada “Modelo Dinámico de Gestión del Conocimiento basado en el Aprendizaje Organizacional en una Institución Educativa en el Perú”, por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; Los resultados obtenidos demostraron que el conocimiento y el aprendizaje organizacional generan crecimiento económico y no económico en la empresa dado el cúmulo de conocimientos que tienen los individuos, los grupos y la organización, también por la constante creación, uso y difusión de conocimientos que finalmente propician la gestión del conocimiento, elemento de valor para una institución educativa adscrita a un mercado altamente exigente; del mismo modo considero que es importante esta tesis dado que el conocimiento genera beneficios y crecimiento en una organización sin embargo en la tesis que presento no se ha podido encontrar esa correlación a nivel de contrastación de las hipótesis, lo que me permite plantear futuros estudios como la gestión del conocimiento y el crecimiento educativo institucional.

Por otro lado, tenemos la investigación realizada por Ruiz (2011) quien realizó la tesis denominada “Evaluación de la calidad educativa en nivel secundaria desde la perspectiva de docentes y alumnos. Caso: Centro Escolar Campo grande”, presentada en la Universidad Pedagógica Nacional, México, Los hallazgos más importantes indican que las instituciones sean públicas o privadas necesitan tener acceso a la data de sus resultados. También se concluyó que los docentes, en su gran mayoría, muestran interés e iniciativa por el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, utilizando frecuentemente diapositivas, pizarra interactiva y las computadoras como medios didácticos y para el procesamiento de sus materias; finalmente se percibió una recurrente diversificación en las estrategias de evaluación, pero una carencia de empatía entre los dos agentes educativos directos. Ruiz (2011) trae a colación aspectos importantes de los encontrados en la Institución Educativa Privada San Pedro de Trujillo que muestra niveles en promedio alto y medio hacia la calidad del servicio educativo siendo el aspecto de los recursos la dimensión con mayor nivel que la dimensión de los procesos; por tanto, coincido con el autor en que es importante la calidad tanto en los recursos como en los procesos.

Otra tesis antecedente es la de Sosa (2014) titulada “Factores que favorecen la calidad educativa en el Bachillerato Universitario. En la Universidad Autónoma del Estado de

Hidalgo, México”, cuyas conclusiones son que la calidad del servicio educativo se cimienta en los valores son la base de la calidad educativa, enfatizando en los objetivos y necesidades de la institución para el logro de estándares de calidad que se ajusten a la sociedad en la que se desenvuelve. Del mismo modo concluye que la calidad del servicio educativo tiene el propósito de formar integralmente al estudiante con libertad y responsabilidad para el logro de su autorrealización social y cultural. Coincidentemente el trabajo de investigación que presento en esta oportunidad busca encontrar un punto de contacto, una transversalidad que permita establecer con claridad la importancia de la gestión del conocimiento como variable determinante de la calidad, objetivo que aún no se ha podido lograr por diversos factores ya mencionados en los párrafos precedentes.

Medina (2012) quien presentó una tesis denominada “Medición de la satisfacción del padre de familia referido a calidad en el servicio. Caso plantel 8 COBAQ”, por la Universidad Autónoma de Querétaro, concluyó que la satisfacción de los padres de familia es sumamente importante, por ello y para elevar el nivel de calidad en el servicio educativo es que se recomienda realizar una evaluación que permita el recojo de datos e información acerca de la infraestructura de la institución factor que incide directamente en la percepción de los padres de familia; de igual manera considero de acuerdo a los resultados obtenidos que los maestros de la IEP San Pedro de Trujillo como clientes internos tienen la percepción de que la infraestructura es un factor importante, así lo hace notar el 77% de maestros que indicaron que es de nivel medio frente al 17% que dijeron que es de nivel alto-

Un estudio importante que tomé como antecedente a mi trabajo de investigación es el presentado por CNEP (2015) que es la confederación nacional de escuelas particulares con sede en México; Una organización que ha diseñado el SACE sistema de acreditación de la calidad educativa que establece: Orientaciones para la evaluación de las instituciones educativas desde una perspectiva de mejora continua y en congruencia con la identidad de cada comunidad educativa. El SACE promueve un enfoque integral, autogestionario y humanista. La acreditación que otorga la CNEP es un reconocimiento público, el cual avala el cumplimiento de estándares de calidad. El Sistema de la CNEP en el ámbito internacional se ajusta a las necesidades educativas y las leyes que rigen los estados afiliados, en el Perú proponen 92 criterios de calidad agrupados en 9 núcleos (Identidad institucional, pastoral, estudiantes, docentes, currículo, programas, procesos de aprendizaje, recursos materiales, procesos

administrativos y proyección social). Esto implica que las instituciones educativas deben estandarizar sus procesos desde los diferentes núcleos de acción, tal como propone CNEP para que la estandarización genere productos educativos de calidad. En el trabajo de investigación presentado he podido encontrar que los docentes conocen con certeza la calidad del trabajo que realizan sin embargo la institución aún no establece correctamente los parámetros de calidad que se necesitan, 87% de encuestados la califican a nivel medio; esto nos permite hacer una reflexión y plantear un proyecto de investigación que busque establecer un programa de mejora hacia la calidad y excelencia institucional.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** No existe influencia de la gestión del conocimiento en la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Particular “San Pedro”, Trujillo, 2019 dado el resultado de la contrastación ( $p\text{-valor}=0.792 > 0.05$ ), es decir que no hay suficiente evidencia estadística en los resultados de la muestra para afirmar que exista relación entre las variables de estudio. Siendo la correlación positiva muy cercana a 1 indicando la correlación directa e independiente de ambas variables.

**Segunda:** No existe influencia de la gestión del conocimiento en la calidad de los recursos del servicio educativo en la Institución Educativa Particular “San Pedro”, Trujillo, 2019 de acuerdo a los resultados obtenidos en la contratación de hipótesis específica donde ( $p\text{-valor}=0.390 > 0.05$ ), es decir que no hay suficiente evidencia estadística en los resultados de la muestra para afirmar que exista relación entre las variables de estudio. En este caso también se observa correlación directa de las variables.

**Tercera:** Existe influencia de la gestión del conocimiento y la calidad de los procesos del servicio educativo en la Institución Educativa Particular “San Pedro”, Trujillo, 2019, tal como lo demuestra la contratación de hipótesis en la que se acepta la  $H_1$  por ser  $p\text{-valor}=0.013 < 0.05$ , es decir que hay suficiente evidencia estadística en los resultados de la muestra para afirmar que existe relación entre las variables de estudio. Además, se observa correlación directa o positiva ( $r=0.450$ ) entre las variables, ello implica que a medida que una variable aumenta la lo hace de igual manera.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera:** Habiéndose demostrado que no existe influencia de la gestión del conocimiento y la calidad del servicio educativo se plantea una revisión a los procedimientos para la aplicación de instrumentos y así evitar posibles sesgos en la veracidad de los resultados.

**Segunda:** Habiéndose demostrado que no existe influencia de la gestión del conocimiento y la calidad del servicio educativo se plantea llevar a cabo un programa de capacitación que permita incrementar el nivel cognitivo acerca de lo que es la gestión del conocimiento para el logro de la excelencia en el servicio educativo en la Institución Educativa Privada San Pedro de Trujillo y también en otras instituciones educativas del medio que tengan las mismas necesidades.

**Tercera:** Luego de culminar la investigación y quedando demostrado que no existe influencia de la gestión del conocimiento y la calidad del servicio educativo más aun quedando establecida la relación directa entre las dos variables se plantea relacionar el trabajo docente directamente con la gestión del conocimiento estableciendo un programa GIA (Grupos de Inter Aprendizaje ) en los cuales se comparta conocimiento, estrategias y metodología en forma oral y documentada que permita ser seleccionada y almacenada para el uso y puesta en práctica de cada maestro en las áreas que tienen a cargo.

**Cuarta:** Otro aspecto demostrado en esta investigación es que no existe influencia entre la gestión del conocimiento y la calidad de los recursos por tanto sugiero que los directivos de la institución educativa elaboren una planificación estratégica de procesos para el uso de sus recursos de tal manera que sean elementos que le impregnen calidad a partir del uso correcto, sistémico, apropiado con eficacia y eficiencia. Los maestros deben relacionar el conocimiento con los recursos por ende su uso les permita dar un mejor servicio y mejorar sus habilidades y destrezas.

**Quinta:** Quedando demostrado que existe influencia entre la gestión del conocimiento y la calidad de los procesos sugiero a los directivos de la institución fortalecer los procesos de aprendizaje dado que las encuestas no le dan como fortaleza más bien como de nivel medio por ello se hace imprescindible que se mejoren los procesos de meta cognición, transferencia, así como el de investigación.

## VII. REFERENCIAS

- Avilés, A. (2012). *Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para desarrollar competencias investigativas en la educación media y superior en Guayaquil* (Artículo de investigación). En revista Ciencia t Tecnología. N° 3, Abril – Septiembre 2012, pp. 77 – 94. ISSN 1390 – 6321. Recuperado de <https://issuu.com/franciscocedenotroya/docs/a6-andres-aviles>
- Cano, E. (1998) Evaluación de la calidad educativa (artículo de investigación). Madrid: La Muralla
- Chuque, A. (2016). *Calidad del servicio educativo según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños de jardín de aplicación del instituto de educación superior pedagógico público Emlia Barcia Boniffatti*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- CNEP. (2015). CNEP. Recuperado el 12 de 10 de 2019, de <https://cnep.org.mx>
- Cueva, N. (2017). *Percepción de la calidad del servicio educativo según los estudiantes del 5to de secundaria de las instituciones educativas estatales y privadas de Chosica* . Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Ferrando, G. (1993). *SCRIBD INC*. Recuperado el 15 de 10 de 2019, de <https://es.scribd.com/document/244035493/La-encuesta-Garcia-Ferrando-docx>
- George, & Mallery. (2017). *Validación de instrumentos de investigación*. Mexico: RIAA.
- Guerrero, A. (2014). *Gestión del talento humano basado en competencias (Tesis de Maestría)*. México: Universidad Autónoma de Querétaro. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/325536626/Gestion-de-Talentos-Basado-enCompetencias>
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Herrera, O. (2019). *Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Enrique Milla Ochoa, Los Olivos, 2019*. Lima: Universidad César Vallejo.
- León Martínez, Jorge. (2017). "Modelo de gestión del conocimiento aplicado a contenidos educativos digitales en instituciones de educación superior". (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional Autónoma de México, México. Recuperado de <https://repositorio.unam.mx/contenidos/87967>
- Mancilla, R. (2018). *Gestión del conocimiento y desarrollo profesional en docentes de secundaria - Vilcas Huamán 2017*. Ayacucho: Universidad César Vallejo.
- Marroquín, R. (2006). UNE. Recuperado el 12 de Octubre de 2019, de [http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESSION-4-Confiabilidad\\_y\\_Validez\\_de\\_Instrumentos\\_de\\_investigacion.pdf](http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESSION-4-Confiabilidad_y_Validez_de_Instrumentos_de_investigacion.pdf)
- Mejía, M. (2012). *Modelo de gestión del conocimiento para las MIPYMES de la industria del software en Perú (Artículo de investigación)*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Mori, R. d. (2016). *Estudio correlacional entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la institución educativa 0174 Fausa Sapina del distrito de San Pablo Bellavista*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.
- Muentes Zambrano, G. M., & Lascano Chele, E. V. (2019). *Tesis*. Recuperado a partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/41074>
- Pacheco, M. (2019). *Síndrome de Burnout y calidad en el servicio educativo de la red 07 nivel primaria, Breña-2018*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Ruesta, R. (2019). *Calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Fe y Alegría N° 11 de Comas, 2019*. Lima: Universidad César Vallejo.

- Ruiz, C. (2011). Evaluación de la calidad educativa en nivel secundaria desde la perspectiva de docentes y alumnos. Caso: Centro Escolar Campogrande, (tesis de maestría). México: Universidad Pedagógica Nacional. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/325536789/Evaluación-de-la-calidad-educativa>
- Sánchez, J. (2016). *Gestión del conocimiento y práctica docente en instituciones educativas estatales del distrito de Huaral UGEL 10, 2016*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Sierra, M. (2012). *UAEH*. Recuperado el 10 de Octubre de 2019, de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/prepa3/tipos\\_investigacion.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa3/tipos_investigacion.pdf)
- Sosa, L. (2014). *Factores que favorecen la calidad educativa en el Bachillerato Universitario. Reflexiones para la construcción de una propuesta, en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, (Tesis de maestría). México: Universidad Autónoma del estado de Hidalgo. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/456536923/Factores-de-la-calidad-educativa>
- Talledo, M. (2013). *Modelo de gestión del conocimiento para la planificación estratégica en los Ministerios y Gobiernos regionales en el Perú (Tesis de Maestría)*. Piura: Universidad de Piura.
- Tari, E., & García, M. (2009). *Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad*. Recuperado el 30 de septiembre de 2019, de researchgate: [www.researchgate.net/publication/43529442\\_Dimensiones\\_de\\_la\\_gestion\\_del\\_conocimiento\\_y\\_de\\_la\\_gestion\\_de\\_la\\_calidad\\_una\\_revision\\_de\\_la\\_literatura](http://www.researchgate.net/publication/43529442_Dimensiones_de_la_gestion_del_conocimiento_y_de_la_gestion_de_la_calidad_una_revision_de_la_literatura).
- Toral, S. (2010). *Gestión del conocimiento mediante comunidades de práctica virtuales: aplicación proyectos de software de código abierto (Tesis doctoral)*. Sevilla: Universidad de Sevilla. Recuperado de [http://fondosdigitales.us.es/media/thesis/1349/M\\_TD-PROV4.pdf](http://fondosdigitales.us.es/media/thesis/1349/M_TD-PROV4.pdf)

- Torres, C. (2014). *Modelo de gestión por competencias para el tecno centro cultural Somos Pacífico (Tesis de Maestría)*. Santiago de Cali, Colombia: Universidad Autónoma de Occidente. Recuperado de <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/6718/1/T04763.pdf>
- Trigoso, J. (2017). *Innovación y gestión del conocimiento en instituciones educativas públicas de educación primaria del distrito de San Luis*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Valera, L. (2012). *Percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio de una Institución educativa de Ventanilla - Callao (Tesis de Maestría)*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Vilarino, V. (2015). *Gestión del conocimiento en el diseño e implementación de modelos de capacidades en ciencias de la empresa en escenarios EEES*. España: UCAM.
- Zeithaml, V. y Parasuraman, A. (2004). *Serie de conocimientos relevantes: Servicio Calidad*. Cambridge, Mass.: Marketing Instituto de Ciencias.

## VIII. ANEXOS

### Anexo 1 – Matriz de consistencia

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>					
<b>TÍTULO DE LA TESIS:</b> Influencia de la gestión del conocimiento en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Particular “San Pedro”, Trujillo, 2019					
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	JUSTIFICACIÓN
<p>GENERAL</p> <p>¿En qué medida influencia la gestión del conocimiento en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Particular “San Pedro”, Trujillo, 2019?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la influencia de la gestión del conocimiento en la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Particular “San Pedro”, Trujillo, 2019.</p>	<p>GENERAL</p> <p>Existe influencia de la gestión del conocimiento en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Particular “San Pedro”, Trujillo, 2019.</p>	<p>INDEPENDIENTE</p> <p><i>Gestión del conocimiento</i></p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprendizaje organizativo</li> <li>• Conocimiento organizativo</li> <li>• Organización del aprendizaje</li> </ul>	<p><i>Tipo y diseño de investigación:</i></p> <p>Básica, Descriptiva, Correlacional, No experimental De corte transversal.</p> <p><i>Población:</i></p> <p>30 profesores de la institución educativa San Pedro.</p>	<p>RELEVANCIA SOCIAL</p> <p>La presente investigación beneficiará principalmente a la IEP San Pedro generando un cambio en el paradigma de sus principios procesos y procedimientos en la búsqueda de la calidad en el servicio; así mismo sentará un precedente para que otras instituciones puedan tomar la investigación para su propio cambio.</p> <p>IMPLICANCIAS PRÁCTICAS</p> <p>La implicancia de esta investigación radica en</p>
<p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿En qué medida influencia la gestión del conocimiento en la calidad de los recursos en la Institución Educativa Particular “San</li> </ul>	<p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la influencia de la gestión del conocimiento en la calidad de los recursos del servicio educativo en la Institución Educativa Particular</li> </ul>	<p>ESPECÍFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe influencia entre la gestión del conocimiento y la calidad de los recursos del servicio educativo en la Institución Educativa Particular</li> </ul>	<p>DEPENDIENTE</p> <p><i>Calidad del servicio educativo</i></p> <p>VARIABLES:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de los recursos</li> </ul>	<p><i>Muestra:</i></p> <p>Igual a la población 30 docentes 7 varones y 23 mujeres.</p> <p><i>Instrumentos:</i></p>	

<p>Pedro”, Trujillo, 2019?;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿En qué medida influencia la gestión del conocimiento en la calidad de los procesos en la Institución Educativa Particular “San Pedro”, Trujillo, 2019?</li> </ul>	<p>“San Pedro”, Trujillo, 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la influencia de la gestión del conocimiento y la calidad de los procesos del servicio educativo en la Institución Educativa Particular “San Pedro”, Trujillo, 2019.</li> </ul>	<p>“San Pedro”, Trujillo, 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe influencia entre la gestión del conocimiento y la calidad de los procesos del servicio educativo en la Institución Educativa Particular “San Pedro”, Trujillo, 2019.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de los procesos</li> </ul>	<p>Adaptación de Tari &amp; García (2015) para la variable Gestión del Conocimiento Adaptación de CNEP (2015) y Zeithaml &amp; Parasuraman (2004) para la variable Calidad del Servicio Educativo</p>	<p>que va a solucionar un problema en el proceso de la planificación, ejecución y evaluación del plan anual de trabajo de la IEP San Pedro de Trujillo.</p> <p><b>VALOR TEÓRICO</b> El valor teórico de la presente investigación es que va a llenar un vacío teórico procedimental en la política de calidad de la IEP San Pedro de Trujillo.</p> <p><b>UTILIDAD METODOLÓGICA</b> La presente investigación contribuye a conocer los conceptos de las variables</p>
---	---	---	---	---	--

					especialmente la gestión del conocimiento y las dimensiones del servicio de calidad educativa que permitirán establecer criterios de acción a favor de la mejora en el servicio.
--	--	--	--	--	--

## Anexo 2 Instrumentos

### INSTRUMENTO 2 - GESTION DEL CONOCIMIENTO

Adaptado de Tari & García (2015)

Estimado maestro, previo saludo, agradezco la atención prestada a este cuestionario y le pido respetuosamente que responda a las preguntas con la sinceridad que amerita marcando con una X en la opción que corresponda.

Nunca 1	Algunas veces 2	Casi siempre 3	Siempre 4
------------	--------------------	-------------------	--------------

<b>Dimensión Aprendizaje Organizativo</b>					
<b>Nro</b>	<b>Aspectos de la adquisición de la información</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Los docentes de la institución educativa son una fuente muy importante de información.				
2	Siempre vale la pena introducir nuevos métodos de trabajo, aunque proporcionen riesgos a la institución educativa.				
3	Los informes preparados por los especialistas de la UGEL son una fuente de información muy importante de aprendizaje.				
4	El Director recolecta regularmente artículos de interés y los comparte con los docentes para mejorar sus prácticas pedagógicas.				
5	La institución educativa tiene trabajadores cuyas funciones están relacionadas con la búsqueda de información externa.				
6	Las fuentes externas (informes, cursos, talleres, etc.) son muy importantes para las operaciones de la institución educativa.				
7	Frecuentemente la institución educativa promueve en docentes los seminarios, talleres, conferencias con intención de que adquieran información y mejoren su formación docente.				
8	Se reconoce a los docentes que proporcionan proyectos de calidad a la institución educativa.				
<b>Aspectos de diseminación de la información</b>					
<b>Nro</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
9	El sistema de información de la institución educativa permite un intercambio de información efectivo y eficiente entre los docentes.				
10	Todos los docentes son conscientes de cuáles son los objetivos que promueve la institución.				
11	Frecuentemente se organizan reuniones de trabajo entre los docentes con el propósito de informar a los padres de familia acerca de los aprendizajes de sus hijos.				
12	Frecuentemente se realizan reuniones de coordinación pedagógica entre docentes con el propósito de suministrar información a todos los estamentos de la institución educativa sobre la calidad de aprendizajes.				
13	Entre docentes existen protocolos formales que aseguren la transferencia de las mejores prácticas pedagógicas entre distintos equipos de trabajo de las áreas curriculares.				
14	Entre docentes existen protocolos informales que aseguren la transferencia de las mejores prácticas pedagógicas entre distintos equipos de trabajo de las áreas curriculares.				
15	La institución educativa promueve a los docentes a dedicarse a la recopilación y análisis interno de buenas prácticas pedagógicas orientadas a la mejora de los aprendizajes de los estudiantes.				
<b>Nro</b>	<b>Aspectos de la interpretación compartida</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
16	Los docentes son convocados por el Director para la toma de decisiones en materia pedagógica.				
17	Se efectúa un balance acerca de la participación de los docentes en los seminarios, talleres, conferencias, symposiums, etc.				
18	Se hace una interpretación profesional de los informes presentados por los docentes con el personal jerárquico de la institución.				
19	Se organiza reuniones de equipo con la finalidad de estandarizar información e interpretarla con los lineamientos del PCI.				

20	Los docentes tienen medios formales de transmisión de información a sus superiores.				
21	Internet, (los foros chat, blog, correo electrónico, redes sociales) son herramientas que permiten una interpretación de la información adquirida por los docentes en el aula de clase.				
<b>Dimensión Conocimiento organizativo</b>					
<b>Nro</b>	<b>Aspectos de Almacenar conocimiento</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
22	Los procesos pedagógicos son documentados a través de manuales, normas de calidad etc.				
23	Los docentes disponen de un directorio de teléfonos, correo electrónico o red social por área curricular que permite coordinar de modo interdisciplinario las sesiones de aprendizaje.				
24	La institución educativa posee una base de datos o repositorio que le permite a los docentes acceder a información pedagógica.				
25	Existe un protocolo de actualización de información realizado por los docentes o coordinadores.				
26	Existen manuales y libros a disposición de los docentes sobre planificación curricular, gestión pedagógica y proyectos educativos.				
<b>Nro</b>	<b>Aspectos de la transferencia de conocimientos en la institución</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
27	Se utiliza las TICs para mejorar el flujo de información y potenciar la comunicación entre los docentes para desarrollar nuevos productos.				
28	Se elaboran informes periódicos escritos, científicos-pedagógicos que se distribuyen entre la comunidad de docentes.				
29	Se dispone de mecanismos formales (portales de conocimiento, revistas digitales, blogs etc.) donde periódicamente se informa de los avances en investigación pedagógica.				
30	Los docentes transfieren nuevos conocimientos pedagógicos a sus colegas de otras instituciones educativas.				
31	Los docentes participan en comunidades de prácticas o grupos de aprendizaje s para compartir conocimiento y experiencias en beneficio de la institución educativa.				
<b>Dimensión organización del aprendizaje</b>					
<b>Nro</b>	<b>Aspectos del trabajo en equipo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
32	Los objetivos del trabajo en equipo están claros y son aceptados por todos los docentes integrantes.				
33	Se definen las acciones precisas para alcanzar los objetivos pedagógicos.				
34	Los miembros del equipo tienen claras sus responsabilidades individuales en su práctica pedagógica.				
<b>Nro.</b>	<b>Aspectos del empoderamiento</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
35	Las comisiones de trabajo pedagógico proponen estándares de excelencia educativa.				
36	La institución educativa provee la información y el conocimiento necesario para la mejora de la calidad educativa de los docentes.				
37	Se empodera el trabajo de los docentes que generan valor a la institución educativa.				
<b>Nro.</b>	<b>Aspectos de capturar y compartir aprendizaje</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
38	Se desarrolla materiales didácticos como medio de fomentar el acceso a la información entre los docentes.				
39	Se cuenta con software especializado para procesar la información.				
40	Se comparte el producto obtenido de una investigación pedagógica.				
<b>Nro.</b>	<b>Aspectos de relación entre departamentos o áreas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
41	Se realizan reuniones de coordinación entre las diversas áreas curriculares para establecer estrategias metodológicas comunes.				
<b>Nro</b>	<b>Aspectos del compromiso con el aprendizaje</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
42	Se detecta carencia de conocimientos entre los docentes.				
43	Cuando asiste a cursos, talleres, comparte el conocimiento con sus colegas.				
44	Al personal le gusta adquirir conocimiento por el sentido de superación.				
45	En horas libres de clase es usual ver al personal estudiando o leyendo temas pedagógicos.				

INSTRUMENTO NRO.1

ENCUESTA - CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Elaboración propia

Estimado docente, le pedimos llenar con total sinceridad el siguiente cuestionario marcando con una X en la alternativa que considere correcta.

Nunca 1	Algunas veces 2	Casi siempre 3	Siempre 4
------------	--------------------	-------------------	--------------

Dimensión Calidad de los recursos					
Nr o.	Aspectos del docente	1	2	3	4
1	El docente firma contrato legal en el año lectivo.				
2	El expediente del docente que avala su desarrollo se actualiza cada año.				
3	El docente respeta y fomenta los valores institucionales.				
4	El docente cumple con los horarios de clase de acuerdo con las asignaturas y grupos establecidos por la institución.				
5	El docente participa en programas de capacitación para fortalecer el dominio y nivel profesional de su área.				
6	El docente participa en programas de capacitación para fortalecer el crecimiento ético y moral personal.				
7	El docente comparte la información y el conocimiento adquirido con sus colegas.				
Nr o.	Aspectos de recursos materiales y medios	1	2	3	4
8	Los recursos documentales (biblioteca) son suficientes, accesibles, están actualizados y disponibles en áreas adecuadas para el uso y consulta docente.				
9	Los recursos documentales (biblioteca) son usados por los docentes para mejorar su labor.				
10	Los recursos electrónicos e informáticos son funcionales y suficientes en cantidad y capacidad en función de los requerimientos.				
11	Los recursos electrónicos e informáticos son usados por los docentes para mejorar su labor.				
12	Los recursos didácticos responden a las necesidades de los Programas Académicos e Institucionales.				
13	El uso y cuidado de los recursos didácticos es conocido por los docentes.				
14	El personal responsable de los recursos materiales promueve, mantiene y realiza con eficiencia/eficacia el servicio.				
Nr o.	Aspectos de la Infraestructura	1	2	3	4
15	Las aulas son adecuadas para atender las necesidades de los programas académicos e institucionales.				
16	El docente cuenta con espacios de interacción, trabajo en equipo, socialización fuera del aula asignada (Pacios, jardines, campos deportivos).				
17	El docente cuenta con una sala de profesores en donde disponga de espacio de trabajo personal y colectivo.				
18	Los servicios higiénicos son apropiados para el uso docente.				
19	Las diferentes áreas de trabajo en la escuela son accesibles y seguras.				
20	Las diferentes áreas de trabajo en la escuela están limpias.				

<b>Dimensión Calidad de los procesos</b>					
<b>Nr o.</b>	<b>Aspectos del currículo, programas y proyectos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
21	El PAT es congruente con los compromisos de gestión de la institución educativa.				
22	Los programas curriculares son congruentes con la propuesta pedagógica institucional y el CN.				
23	Los programas académicos contienen elementos del perfil de egreso de los estudiantes.				
24	La coordinación académica elabora procedimientos congruentes con las necesidades educativas de cada nivel.				
25	La planificación pedagógica es congruente con la filosofía institucional.				
26	La planificación pedagógica se presenta en formatos institucionales.				
27	La planificación pedagógica sigue los lineamientos (competencias, capacidades, desempeños, estrategias, evaluación, secuencias didácticas) del proyecto curricular institucional.				
28	La planificación pedagógica está calendarizada y coordinada según la organización del año escolar.				
29	La metodología de las distintas áreas se integran de acuerdo a las necesidades educativas y los perfiles institucionales.				
30	La I.E. cuenta con un modelo de sesión de aprendizaje que responde al modelo pedagógico de la Institución y a las necesidades de cada nivel.				
31	Las sesiones de clase, responden al desarrollo de competencias, capacidades y desempeños de los estudiantes.				
32	Los mecanismos de evaluación son congruentes con el enfoque de aprendizaje.				
33	Los instrumentos de evaluación son congruentes con el enfoque de aprendizaje.				
34	La situación significativa se evidencia en los programas curriculares de cada nivel, grado y área.				
35	Los programas/proyectos institucionales se orientan a revalorar la tradición cultural del entorno del estudiante.				
<b>Nr o.</b>	<b>Aspectos de los procesos de aprendizaje</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
36	Los docentes fortalecen el enfoque metodológico de “aprender a aprender”.				
37	Los docentes aplican estrategias que favorecen la apropiación y transferencia del aprendizaje				
38	El docente diseña e incorpora habilidades que favorezcan la investigación documental, de campo y experimental.				
39	Los docentes incorporan a la didáctica de su asignatura actividades y experiencias de aprendizaje que promueven en los alumnos el uso de las TIC.				
40	Los docentes ponen en marcha una didáctica que favorece el desarrollo de habilidades metacognitivas.				

## Anexo 3 – Ficha técnica del instrumento

### FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO 1

**NOMBRE:** Gestión del Conocimiento

**OBJETIVO:**

El siguiente instrumento tiene la finalidad de diagnosticar de manera individual el nivel de Gestión del Conocimiento de las personas o individuos de la muestra

**AUTOR:** Instrumento original de Tari & García (2009)

**ADAPTACIÓN:** Instrumento adaptado por Jorge Chuquimia Muñiz

**ADMINISTRACIÓN:** El instrumento es individual

**DURACIÓN:** La aplicación del instrumento es de 30 minutos

**SUJETOS DE APLICACIÓN:** Docentes de la IEP San Pedro del nivel Inicial, Primaria y Secundaria

**TÉCNICA:** Encuesta

**PUNTUACIÓN, ESCALA Y RANGO**

PUNTUACIÓN Y ESCALA	RANGOS
1 = NUNCA	BAJO = 45 a 89
2 = A VECES	MEDIO = 90 a 134
3 = CASI SIEMPRE	ALTO = 135 a 180
4 = SIEMPRE	

**DIMENSIONES E INDICADORES**

DIMENSIONES	INDICADORES
APRENDIZAJE ORGANIZATIVO	Adquisición de la información Diseminación de la información Interpretación compartida
CONOCIMIENTO ORGANIZATIVO	Almacenamiento de la información Transferencia del conocimiento
ORGANIZACIÓN DEL APRENDIZAJE	Trabajo en equipo Empoderamiento Capturar y compartir aprendizaje Relación entre departamentos

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO 2

**NOMBRE:** Calidad del Servicio Educativo

**OBJETIVO:**

El siguiente instrumento tiene la finalidad de diagnosticar de manera individual el nivel de percepción de la calidad del servicio educativo que brinda el docente

**AUTOR:** Instrumento original de CNEP(2010) y Zeithaml & Parasuraman (2004)

**ADAPTACIÓN:** Instrumentos adaptados por Jorge Chuquimia Muñiz

**ADMINISTRACIÓN:** El instrumento es individual

**DURACIÓN:** La aplicación del instrumento es de 30 minutos

**SUJETOS DE APLICACIÓN:** Docentes de la IEP San Pedro del nivel Inicial, Primaria y Secundaria

**TÉCNICA:** Encuesta

**PUNTUACIÓN, ESCALA Y RANGO**

PUNTUACIÓN Y ESCALA	RANGOS
1 = NUNCA	<b>BAJO = 40 a 80</b>
2 = A VECES	<b>MEDIO = 81 a 120</b>
3 = CASI SIEMPRE	<b>ALTO = 121 a 160</b>
4 = SIEMPRE	

**DIMENSIONES E INDICADORES**

DIMENSIONES	INDICADORES
CALIDAD DE LOS RECURSOS	Docentes Materiales y medios Infraestructura
CALIDAD DE LOS PROCESOS	Currículo, programas y proyectos Procesos de aprendizaje

Anexo 4 – Validación de instrumentos (juicio de expertos)

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Tari & García (2009) Adaptación**

Dimensión Aprendizaje Organizativo								
Nro.	Aspectos de la adquisición de la información	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Los docentes de la institución educativa son una fuente muy importante de información.	✓		✓		✓		
2	Siempre vale la pena introducir nuevos métodos de trabajo, aunque proporcionen riesgos a la institución educativa.	✓		✓		✓		
3	Los informes preparados por los especialistas de la UGEL son una fuente de información muy importante de aprendizaje.	✓		✓		✓		
4	El director recolecta regularmente artículos de interés y los comparte con los docentes para mejorar sus prácticas pedagógicas.	✓		✓		✓		
5	La institución educativa tiene trabajadores cuyas funciones están relacionadas con la búsqueda de información externa.	✓		✓		✓		
6	Las fuentes externas (informes, cursos, talleres, etc.) son muy importantes para las operaciones de la institución educativa.	✓		✓		✓		
7	Frecuentemente la institución educativa promueve en docentes los seminarios, talleres, conferencias con intención de que adquieran información y mejoren su formación docente.	✓		✓		✓		
8	Se recompensa a los docentes que proporcionan proyectos de calidad a la institución educativa.	✓		✓		✓		
Nro.	Aspectos de diseminación de la información	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
9	El sistema de información de la institución educativa permite un intercambio de información efectivo y eficiente entre los docentes	✓		✓		✓		
10	Todos los docentes son conscientes de cuáles son los objetivos la que promueve la institución.	✓		✓			✓	Los objetivos que promueve...
11	Frecuentemente se celebran reuniones de trabajo entre los docentes con el propósito de informar a los padres de familia acerca de los aprendizajes de sus hijos.	✓		✓		✓		
12	Frecuentemente se celebran reuniones de coordinación pedagógica entre docentes con el propósito de suministrar información a todos los estamentos de la institución educativa sobre la calidad de aprendizajes	✓		✓		✓		
13	Entre docentes existen protocolos formales que aseguren la transferencia de las mejores prácticas pedagógicas entre distintos equipos de trabajo de las áreas curriculares.	✓		✓		✓		
14	Entre docentes existen protocolos informales que aseguren la transferencia de las mejores prácticas pedagógicas entre distintos equipos de trabajo de las áreas curriculares.	✓		✓		✓		
15	La institución educativa promueve a los docentes a dedicarse a la recopilación y análisis interno de buenas prácticas pedagógicas orientadas a la mejora de los aprendizajes de los estudiantes.	✓		✓		✓		
Nro.	Aspectos de la interpretación compartida	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
16	Los docentes son convocados por el Director para la toma de decisiones en materia pedagógica.	✓		✓		✓		
17	Se efectúa un balance acerca de la participación de los docentes en los seminarios, talleres, conferencias, symposiums, etc.	✓		✓		✓		
18	Se hace una interpretación profesional de los informes presentados por los docentes con el personal jerárquico de la institución.	✓		✓		✓		

19	Se organiza reuniones de equipo con la finalidad de estandarizar información e interpretarla con los lineamientos del PCI.	✓		✓		✓		
20	Los docentes tienen medios formales de transmisión de información a sus superiores.	✓		✓		✓		
21	Internet, (los foros chat, blog, correo electrónico, redes sociales) son herramientas que permiten una interpretación de la información adquirida por los docentes en el aula de clase.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión Conocimiento Organizativo</b>								
<b>Nro.</b>	<b>Aspectos de almacenar/guardar conocimientos</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>
22	Los procesos pedagógicos son documentados a través de manuales, normas de calidad etc.	✓		✓		✓		
23	Los docentes disponen de un directorio de teléfonos, correo electrónico o red social por área curricular que permite coordinar de modo interdisciplinario las sesiones de aprendizaje.	✓		✓		✓		
24	La institución educativa posee una base de datos o repositorio que le permite a los docentes acceder a información pedagógica.	✓		✓		✓		
25	Existe un protocolo de actualización de información realizado por los docentes o coordinadores.	✓		✓		✓		
26	Existen manuales y libros a disposición de los docentes sobre planificación curricular, gestión pedagógica y proyectos educativos.	✓			X	✓		Peso 10 a aspecto de transferencia
<b>Nro.</b>	<b>Aspectos de la transferencia de conocimientos</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>
27	Se utiliza las TICs para mejorar el flujo de información y potenciar la comunicación entre los docentes para desarrollar nuevos productos.	✓		✓		✓		
28	Se elaboran informes periódicos escritos, científicos-pedagógicos que se distribuyen entre la comunidad de docentes.	✓		✓		✓		
29	Se dispone de mecanismos formales (portales de conocimiento, revistas digitales, blogs etc.) donde periódicamente se informa de los avances en investigación pedagógica.	✓		✓		✓		
30	Las comunidades de docentes transfieren nuevos conocimientos pedagógicos a sus colegas de otras instituciones educativas.	✓		✓		✓		
31	Existen comunidades de prácticas o grupos de aprendizaje entre docentes para compartir conocimiento y experiencias para beneficio de la institución educativa.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión Organización del aprendizaje</b>								
<b>Nro.</b>	<b>Aspectos del trabajo en equipo</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>
32	Los objetivos del trabajo en equipo están claros y son aceptados por todos los docentes integrantes.	✓		✓		✓		
33	Se definen las acciones precisas para alcanzar los objetivos pedagógicos.	✓		✓		✓		
34	Los miembros del equipo tienen claras sus responsabilidades individuales en su práctica pedagógica.	✓		✓		✓		
<b>Nro.</b>	<b>Aspectos del empoderamiento</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>
35	Las comisiones de trabajo pedagógico proponen estándares de excelencia educativa.	✓		✓		✓		
36	La institución educativa provee la información y el conocimiento necesario para la mejora de la calidad educativa de los docentes.	✓		✓		✓		
37	Se empodera el trabajo de los docentes que generan valor a la institución educativa.	✓		✓		✓		
<b>Nro.</b>	<b>Aspectos de capturar y compartir aprendizaje</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>
38	Se desarrolla materiales didácticos como medio de fomentar el acceso a la información entre los docentes.	✓		✓			X	
39	Se cuenta con software especializado para procesar la información	✓		✓		✓		
40	Se comparte el producto obtenido de una investigación pedagógica	✓		✓		✓		

Nro.	Aspectos de relación entre departamentos	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
41	Se realizan reuniones de coordinación entre las diversas áreas curriculares para establecer estrategias metodológicas comunes	✓		✓		✓		
Nro.	Aspectos de compromiso con el aprendizaje	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
42	Se detecta carencia de conocimientos entre los docentes.	✓		✓		✓		
43	Cuando asiste a cursos, talleres, comparte el conocimiento con sus colegas	✓		✓		✓		
44	Al personal le gusta adquirir conocimiento por el sentido de superación	✓		✓		✓		
45	En horas libres de clase es usual ver al personal estudiando o leyendo temas pedagógicos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia<sup>4</sup>): si

Opinión de aplicabilidad: ( ) Aplicable ( ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. Mg. Rita Milagros Rodríguez Castañeda

Especialidad del juez validador: Mg. En docencia Universitaria

- <sup>1</sup>PERTINENCIA: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>RELEVANCIA: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- <sup>3</sup>CLARIDAD: El ítem se entiende sin dificultad, es claro, conciso, exacto y directo.
- <sup>4</sup>SUFICIENCIA: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Trujillo, 08 de noviembre de 2019

  
 Rita M. Rodríguez Castañeda  
DIRECTORA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Dimensión Calidad de los recursos								
Nro.	Aspectos del docente	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El docente firma contrato legal en el año lectivo.	/		/		/		
2	El expediente del docente que avala su desarrollo se actualiza cada año.	/		/		/		
3	El docente respeta y fomenta los valores institucionales.	/		/		/		
4	El docente cumple con los horarios de clase de acuerdo con las asignaturas y grupos establecidos por la institución.	/		/		/		
5	El docente participa en programas de capacitación para fortalecer el dominio y nivel profesional de su área.	/		/		/		
6	El docente participa en programas de capacitación para fortalecer el crecimiento ético y moral personal.	/		/		/		
7	El docente comparte la información y el conocimiento adquirido con sus colegas.	/		/		/		
Nro.	Aspectos de recursos materiales y medios	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
8	Los recursos documentales (biblioteca) son suficientes, accesibles, están actualizados y disponibles en áreas adecuadas para el uso y consulta docente.	/		/		/		
9	Los recursos documentales (biblioteca) son usados por los docentes para mejorar su labor.	/		/		/		
10	Los recursos electrónicos e informáticos son funcionales y suficientes en cantidad y capacidad en función de los requerimientos.	/		/		/		
11	Los recursos electrónicos e informáticos son usados por los docentes para mejorar su labor.	/		/		/		
12	Los recursos didácticos responden a las necesidades de los Programas Académicos e Institucionales.	/		/		/		
13	El uso y cuidado de los recursos didácticos es conocido por los docentes.	/		/		/		
14	El personal responsable de los recursos materiales promueve, mantiene y realiza con eficiencia/eficacia el servicio.	/		/		/		
Nro.	Aspectos de la Infraestructura	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
15	Las aulas son adecuadas para atender las necesidades de los programas académicos e institucionales.	/		/		/		
16	El docente cuenta con espacios de interacción; trabajo en equipo, socialización fuera del aula asignada (Patios, jardines, campos deportivos).	/		/		/		
17	El docente cuenta con una sala de profesores en donde disponga de espacio de trabajo personal y colectivo.	/		/		/		
18	Los servicios higiénicos son apropiados para el uso docente.	/		/		/		
19	Las diferentes áreas de trabajo en la escuela son accesibles y seguras.	/		/		/		
20	Las diferentes áreas de trabajo en la escuela están limpias.	/		/		/		
Dimensión Calidad de los procesos								
Nro.	Aspectos del currículo, programas y proyectos	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
21	El PAT es congruente con los compromisos de gestión de la institución educativa.	/		/		/		
22	Los programas curriculares son congruentes con la propuesta pedagógica institucional y el CN.	/		/		/		
23	Los programas académicos contienen elementos del perfil de egreso de los estudiantes.	/		/		/		
24	La coordinación académica elabora procedimientos congruentes con las necesidades	/		/		/		

	educativas de cada nivel.							
25	La planificación pedagógica es congruente con la filosofía institucional.	✓		✓		✓		
26	La planificación pedagógica se presenta en formatos institucionales.	✓		✓		✓		
27	La planificación pedagógica sigue los lineamientos (competencias, capacidades, desempeños, estrategias, evaluación, secuencias didácticas) del proyecto curricular institucional.	✓		✓		✓		
28	La planificación pedagógica está calendarizada y coordinada según la organización del año escolar.	✓		✓		✓		
29	La metodología de las distintas áreas se integran de acuerdo a las necesidades educativas y los perfiles institucionales.	✓		✓		✓		
30	La I.E. cuenta con un modelo de sesión de aprendizaje que responde al modelo pedagógico de la Institución y a las necesidades de cada nivel.	✓		✓		✓		
31	Las sesiones de clase, responden al desarrollo de competencias, capacidades y desempeños de los estudiantes.	✓		✓		✓		
32	Los mecanismos de evaluación son congruentes con el enfoque de aprendizaje.	✓		✓		✓		
33	Los instrumentos de evaluación son congruentes con el enfoque de aprendizaje.	✓		✓		✓		
34	La situación significativa se evidencia en los programas curriculares de cada nivel, grado y área.	✓		✓		✓		
35	Los programas/proyectos institucionales se orientan a revalorar la tradición cultural del entorno del estudiante.	✓		✓		✓		
<b>Nro.</b>	<b>Aspectos de los procesos de aprendizaje</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>
36	Los docentes fortalecen el enfoque metodológico de "aprender a aprender".	✓		✓		✓		
37	Los docentes aplican estrategias que favorecen la apropiación y transferencia del aprendizaje	✓		✓		✓		
38	El docente diseña e incorpora habilidades que favorezcan la investigación documental, de campo y experimental.	✓		✓		✓		
39	Los docentes incorporan a la didáctica de su asignatura actividades y experiencias de aprendizaje que promueven en los alumnos el uso de las TIC.	✓		✓		✓		
40	Los docentes ponen en marcha una didáctica que favorece el desarrollo de habilidades metacognitivas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay <sup>4</sup>suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. Mg. Rita Milagros Rodríguez Castañeda

Especialidad del juez validador: Magister en docencia Universitaria

- <sup>1</sup>PERTINENCIA: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>RELEVANCIA: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- <sup>3</sup>CLARIDAD: El ítem se entiende sin dificultad, es claro, conciso, exacto y directo.
- <sup>4</sup>SUFICIENCIA: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Trujillo, 8 de noviembre de 2019

  
 Rita M. Rodríguez Castañeda  
 DIRECTORA

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Tari & García (2009) Adaptación**

Nro.	Dimensión Aprendizaje Organizativo	Aspectos de la adquisición de la información	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1		Los docentes de la institución educativa son una fuente muy importante de información.	✓				✓		
2		Siempre vale la pena introducir nuevos métodos de trabajo, aunque proporcionen riesgos a la institución educativa.	✓		✓		✓		
3		Los informes preparados por los especialistas de la UGEL son una fuente de información muy importante de aprendizaje.	✓		✓		✓		
4		El director recolecta regularmente artículos de interés y los comparte con los docentes para mejorar sus prácticas pedagógicas.	✓		✓		✓		
5		La institución educativa tiene trabajadores cuyas funciones están relacionadas con la búsqueda de información externa.	✓		✓		✓		
6		Las fuentes externas (informes, cursos, talleres, etc.) son muy importantes para las operaciones de la institución educativa.	✓		✓		✓		
7		Frecuentemente la institución educativa promueve en docentes los seminarios, talleres, conferencias con intención de que adquieran información y mejoren su formación docente.	✓		✓		✓		
8		Se recompensa a los docentes que proporcionan proyectos de calidad a la institución educativa.	✓		✓		✓		
<b>Nro.</b>		<b>Aspectos de disminución de la información</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>
9		El sistema de información de la institución educativa permite un intercambio de información efectivo y eficiente entre los docentes	✓		✓		✓		
10		Todos los docentes son conscientes de cuáles son los objetivos que promueve la institución.	✓		✓		✓		
11		Frecuentemente se celebran reuniones de trabajo entre los docentes con el propósito de informar a los padres de familia acerca de los aprendizajes de sus hijos.	✓		✓		✓		
12		Frecuentemente se celebran reuniones de coordinación pedagógica entre docentes con el propósito de suministrar información a todos los estamentos de la institución educativa sobre la calidad de aprendizajes	✓		✓		✓		
13		Entre docentes existen protocolos formales que aseguren la transferencia de las mejores prácticas pedagógicas entre distintos equipos de trabajo de las áreas curriculares.	✓		✓		✓		
14		Entre docentes existen protocolos informales que aseguren la transferencia de las mejores prácticas pedagógicas entre distintos equipos de trabajo de las áreas curriculares.	✓		✓		✓		
15		La institución educativa promueve a los docentes la dedicarse a la recopilación y análisis interno de buenas prácticas pedagógicas orientadas a la mejora de los aprendizajes de los estudiantes.	✓		✓		✓		
<b>Nro.</b>		<b>Aspectos de la interpretación compartida</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>
16		Los docentes son convocados por el Director para la toma de decisiones en materia pedagógica.	✓		✓		✓		
17		Se efectúa un balance acerca de la participación de los docentes en los seminarios, talleres, conferencias, symposiums, etc.	✓		✓		✓		
18		Se hace una interpretación profesional de los informes presentados por los docentes con el personal jerárquico de la institución.	✓		✓		✓		

19		Se organiza reuniones de equipo con la finalidad de estandarizar información e interpretarla con los lineamientos del PCI.	✓		✓		✓		
20		Los docentes tienen medios formales de transmisión de información a sus superiores.	✓		✓		✓		
21		Internet, (los foros chat, blog, correo electrónico, redes sociales) son herramientas que permiten una interpretación de la información adquirida por los docentes en el aula de clase.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión Conocimiento Organizativo</b>			<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>
<b>Nro.</b>		<b>Aspectos de almacenar/guardar conocimientos</b>							
22		Los procesos pedagógicos son documentados a través de manuales, normas de calidad, etc.	✓		✓		✓		
23		Los docentes disponen de un directorio de teléfonos, correo electrónico o red social por área curricular que permite coordinar de modo interdisciplinario las sesiones de aprendizaje.	✓		✓		✓		
24		La institución educativa posee una base de datos o repositorio que le permite a los docentes acceder a información pedagógica.	✓		✓		✓		
25		Existe un protocolo de actualización de información realizado por los docentes o coordinadores.	✓		✓		✓		
26		Existen manuales y libros a disposición de los docentes sobre planificación curricular, gestión pedagógica y proyectos educativos.	✓		✓		✓		
<b>Nro.</b>		<b>Aspectos de la transferencia de conocimientos</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>
27		Se utiliza las TICs para mejorar el flujo de información y potenciar la comunicación entre los docentes para desarrollar nuevos productos.	✓		✓		✓		
28		Se elaboran informes periódicos escritos, científicos-pedagógicos que se distribuyen entre la comunidad de docentes.	✓		✓		✓		
29		Se dispone de mecanismos formales (portales de conocimiento, revistas digitales, blogs, etc.) donde periódicamente se informa de los avances en investigación pedagógica.	✓		✓		✓		
30		Las comunidades de docentes transfieren nuevos conocimientos pedagógicos a sus colegas de otras instituciones educativas.	✓		✓		✓		
31		Existen comunidades de prácticas o grupos de aprendizaje entre docentes para compartir conocimiento y experiencias para beneficio de la institución educativa.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión Organización del aprendizaje</b>									
<b>Nro.</b>		<b>Aspectos del trabajo en equipo</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>
32		Los objetivos del trabajo en equipo están claros y son aceptados por todos los docentes integrantes.	✓		✓		✓		
33		Se definen las acciones precisas para alcanzar los objetivos pedagógicos.	✓		✓		✓		
34		Los miembros del equipo tienen claras sus responsabilidades individuales en su práctica pedagógica.	✓		✓		✓		
<b>Nro.</b>		<b>Aspectos del empoderamiento</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>
35		Las comisiones de trabajo pedagógico proponen estándares de excelencia educativa.	✓		✓		✓		
36		La institución educativa provee la información y el conocimiento necesario para la mejora de la calidad educativa de los docentes.	✓		✓		✓		
37		Se empodera el trabajo de los docentes que generan valor a la institución educativa.	✓		✓		✓		
<b>Nro.</b>		<b>Aspectos de capturar y compartir aprendizaje</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>
38		Se desarrolla materiales didácticos como medio de fomentar el acceso a la información entre los docentes.	✓		✓		✓		
39		Se cuenta con software especializado para procesar la información.	✓		✓		✓		
40		Se comparte el producto obtenido de una investigación pedagógica.	✓		✓		✓		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Nro.	Dimensión	Calidad de los recursos	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1		El docente firma contrato legal en el año lectivo.	✓		✓		✓		
2		El expediente del docente que avala su desarrollo se actualiza cada año.	✓		✓		✓		
3		El docente respeta y fomenta los valores institucionales.	✓		✓		✓		
4		El docente cumple con los horarios de clase de acuerdo con las asignaturas y grupos establecidos por la institución.	✓		✓		✓		
5		El docente participa en programas de capacitación para fortalecer el dominio y nivel profesional de su área.	✓		✓		✓		
6		El docente participa en programas de capacitación para fortalecer el crecimiento ético y moral personal.	✓		✓		✓		
7		El docente comparte la información y el conocimiento adquirido con sus colegas.	✓		✓		✓		
<b>Nro.</b>		<b>Aspectos de recursos materiales y medios</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>
8		Los recursos documentales (biblioteca) son suficientes, accesibles, están actualizados y disponibles en áreas adecuadas para el uso y consulta docente.	✓		✓		✓		
9		Los recursos documentales (biblioteca) son usados por los docentes para mejorar su labor.	✓		✓		✓		
10		Los recursos electrónicos e informáticos son funcionales y suficientes en cantidad y capacidad en función de los requerimientos.	✓		✓		✓		
11		Los recursos electrónicos e informáticos son usados por los docentes para mejorar su labor.	✓		✓		✓		
12		Los recursos didácticos responden a las necesidades de los Programas Académicos e Institucionales.	✓		✓		✓		
13		El uso y cuidado de los recursos didácticos es conocido por los docentes.	✓		✓		✓		
14		El personal responsable de los recursos materiales promueve, mantiene y realiza con eficiencia/eficacia el servicio.	✓		✓		✓		
<b>Nro.</b>		<b>Aspectos de la Infraestructura</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>
15		Las aulas son adecuadas para atender las necesidades de los programas académicos e institucionales.	✓		✓		✓		
16		El docente cuenta con espacios de interacción, trabajo en equipo, socialización fuera del aula asignada (Patios, jardines, campos deportivos).	✓		✓		✓		
17		El docente cuenta con una sala de profesores en donde disponga de espacio de trabajo personal y colectivo.	✓		✓		✓		
18		Los servicios higiénicos son apropiados para el uso docente.	✓		✓		✓		
19		Las diferentes áreas de trabajo en la escuela son accesibles y seguras.	✓		✓		✓		
20		Las diferentes áreas de trabajo en la escuela están limpias.	✓		✓		✓		
<b>Nro.</b>		<b>Dimensión Calidad de los procesos</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>
21		Aspectos del currículo, programas y proyectos	✓		✓		✓		
22		El PAT es congruente con los compromisos de gestión de la institución educativa.	✓		✓		✓		
23		Los programas curriculares son congruentes con la propuesta pedagógica institucional y el CN.	✓		✓		✓		
24		Los programas académicos contienen elementos del perfil de egreso de los estudiantes.	✓		✓		✓		
24		La coordinación académica elabora procedimientos congruentes con las necesidades.	✓		✓		✓		

25	educativas de cada nivel.	✓		✓		✓			
26	La planificación pedagógica es congruente con la filosofía institucional.	✓		✓		✓			
27	La planificación pedagógica se presenta en formatos institucionales.	✓		✓		✓			
27	La planificación pedagógica sigue los lineamientos (competencias, capacidades, desempeños, estrategias, evaluación, secuencias didácticas) del proyecto curricular institucional.	✓		✓		✓			
28	La planificación pedagógica está calendarizada y coordinada según la organización del año escolar.	✓		✓		✓			
29	La metodología de las distintas áreas se integran de acuerdo a las necesidades educativas y los perfiles institucionales.	✓		✓		✓			
30	La I.E cuenta con un modelo de sesión de aprendizaje que responde al modelo pedagógico de la institución y a las necesidades de cada nivel.	✓		✓		✓			
31	Las sesiones de clase responden al desarrollo de competencias, capacidades y desempeños de los estudiantes.	✓		✓		✓			
32	Los mecanismos de evaluación son congruentes con el enfoque de aprendizaje.	✓		✓		✓			
33	Los instrumentos de evaluación son congruentes con el enfoque de aprendizaje.	✓		✓		✓			
34	La situación significativa se evidencia en los programas curriculares de cada nivel, grado y área.	✓		✓		✓			
35	Los programas/proyectos institucionales se orientan a revalorar la tradición cultural del entorno del estudiante.	✓		✓		✓			
<b>Nro.</b>	<b>Aspectos de los procesos de aprendizaje</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
36	Los docentes fortalecen el enfoque metodológico de "aprender a aprender".	✓		✓		✓			
37	Los docentes aplican estrategias que favorecen la apropiación y transferencia del aprendizaje.	✓		✓		✓			
38	El docente diseña e incorpora habilidades que favorezcan la investigación documental, de campo y experimental.	✓		✓		✓			
39	Los docentes incorporan a la didáctica de su asignatura actividades y experiencias de aprendizaje que promueven en los alumnos el uso de las TIC.	✓		✓		✓			
40	Los docentes ponen en marcha una didáctica que favorece el desarrollo de habilidades metacognitivas.	✓		✓		✓			

Observaciones (precisar si hay <sup>4</sup> suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

( ) No aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. Mg. Rodríguez Castañeda Juana Antonieta

Especialidad del juez validador: Mg. en Gestión educativa

<sup>1</sup>PERTINENCIA: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>RELEVANCIA: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>CLARIDAD: El ítem se entiende sin dificultad, es claro, conciso, exacto y directo.

<sup>4</sup>SUFICIENCIA: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Trujillo, 08 de noviembre de 2019



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Tari & García (2009) Adaptación**

Dimensión Aprendizaje Organizativo		Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
Nro.	Aspectos de la adquisición de la información		SI	NO	SI	NO	
1	Los docentes de la institución educativa son una fuente muy importante de información.	✓		✓		✓	
2	Siempre vale la pena introducir nuevos métodos de trabajo, aunque proporcionen riesgos a la institución educativa	✓		✓		✓	
3	Los informes preparados por los especialistas de la UGEL son una fuente de información muy importante de aprendizaje.	✓		✓		✓	
4	El director recolecta regularmente artículos de interés y los comparte con los docentes para mejorar sus prácticas pedagógicas.	✓		✓		✓	
5	La institución educativa tiene trabajadores cuyas funciones están relacionadas con la búsqueda de información externa.	✓		✓		✓	
6	Las fuentes externas (informes, cursos, talleres, etc.) son muy importantes para las operaciones de la institución educativa.	✓		✓		✓	
7	Frecuentemente la institución educativa promueve en docentes los seminarios, talleres, conferencias con intención de que adquieran información y mejoren su formación docente.	✓		✓		✓	
8	Se recompensa a los docentes que proporcionan proyectos de calidad a la institución educativa.	✓		✓		✓	
<b>Nro.</b>	<b>Aspectos de diseminación de la información</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
9	El sistema de información de la institución educativa permite un intercambio de información efectivo y eficiente entre los docentes	✓		✓		✓	
10	Todos los docentes son conscientes de cuáles son los objetivos la que promueve la institución.	✓		✓		✓	
11	Frecuentemente se celebran reuniones de trabajo entre los docentes con el propósito de informar a los padres de familia acerca de los aprendizajes de sus hijos.	✓		✓		✓	
12	Frecuentemente se celebran reuniones de coordinación pedagógica entre docentes con el propósito de suministrar información a todos los estamentos de la institución educativa sobre la calidad de aprendizajes.	✓		✓		✓	
13	Entre docentes existen protocolos formales que aseguren la transferencia de las mejores prácticas pedagógicas entre distintos equipos de trabajo de las áreas curriculares.	✓		✓		✓	
14	Entre docentes existen protocolos informales que aseguren la transferencia de las mejores prácticas pedagógicas entre distintos equipos de trabajo de las áreas curriculares.	✓		✓		✓	
15	La institución educativa promueve a los docentes a dedicarse a la recopilación y análisis interno de buenas prácticas pedagógicas orientadas a la mejora de los aprendizajes de los estudiantes.	✓		✓		✓	
<b>Nro.</b>	<b>Aspectos de la interpretación compartida</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
16	Los docentes son convocados por el Director para la toma de decisiones en materia pedagógica.	✓		✓		✓	
17	Se efectúa un balance acerca de la participación de los docentes en los seminarios, talleres, conferencias, symposiums, etc.	✓		✓		✓	
18	Se hace una interpretación profesional de los informes presentados por los docentes con el persona jerárquico de la institución.	✓		✓		✓	

19	Se organiza reuniones de equipo con la finalidad de estandarizar información e interpretarla con los lineamientos del PCI.	✓		✓		✓	
20	Los docentes tienen medios formales de transmisión de información a sus superiores.	✓		✓		✓	
21	Internet, (los foros chat, blog, correo electrónico, redes sociales) son herramientas que permiten una interpretación de la información adquirida por los docentes en el aula de clase.	✓		✓		✓	
<b>Dimensión Conocimiento Organizativo</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Nro.</b>	<b>Aspectos de almacenar/guardar conocimientos</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
22	Los procesos pedagógicos son documentados a través de manuales, normas de calidad etc.	✓		✓		✓	
23	Los docentes disponen de un directorio de teléfonos, correo electrónico o red social por área curricular que permite coordinar de modo interdisciplinario las sesiones de aprendizaje.	✓		✓		✓	
24	La institución educativa posee una base de datos o repositorio que le permite a los docentes acceder a información pedagógica.	✓		✓		✓	
25	Existe un protocolo de actualización de información realizado por los docentes o coordinadores.	✓		✓		✓	
26	Existen manuales y libros a disposición de los docentes sobre planificación curricular, gestión pedagógica y proyectos educativos.	✓		✓		✓	
<b>Nro.</b>	<b>Aspectos de la transferencia de conocimientos</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
27	Se utiliza las TICs para mejorar el flujo de información y potenciar la comunicación entre los docentes para desarrollar nuevos productos.	✓		✓		✓	
28	Se elaboran informes periódicos escritos, científicos-pedagógicos que se distribuyen entre la comunidad de docentes.	✓		✓		✓	
29	Se dispone de mecanismos formales, (portales de conocimiento, revistas digitales, blogs etc.) donde periódicamente se informa de los avances en investigación pedagógica.	✓		✓		✓	
30	Las comunidades de docentes transfieren nuevos conocimientos pedagógicos a sus colegas de otras instituciones educativas.	✓		✓		✓	
31	Existen comunidades de prácticas o grupos de aprendizaje entre docentes para compartir conocimiento y experiencias para beneficio de la institución educativa.	✓		✓		✓	
<b>Dimensión Organización del aprendizaje</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Nro.</b>	<b>Aspectos del trabajo en equipo</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
32	Los objetivos del trabajo en equipo están claros y son aceptados por todos los docentes integrantes.	✓		✓		✓	
33	Se definen las acciones precisas para alcanzar los objetivos pedagógicos.	✓		✓		✓	
34	Los miembros del equipo tienen claras sus responsabilidades individuales en su práctica pedagógica.	✓		✓		✓	
<b>Nro.</b>	<b>Aspectos del empoderamiento</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
35	Las comisiones de trabajo pedagógico proponen estándares de excelencia educativa	✓		✓		✓	
36	La institución educativa provee la información y el conocimiento necesario para la mejora de la calidad educativa de los docentes.	✓		✓		✓	
37	Se empodera el trabajo de los docentes que generan valor a la institución educativa.	✓		✓		✓	
<b>Nro.</b>	<b>Aspectos de capturar y compartir aprendizaje</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
38	Se desarrolla materiales didácticos como medio de fomentar el acceso a la información entre los docentes.	✓		✓		✓	
39	Se cuenta con software especializado para procesar la información	✓		✓		✓	
40	Se comparte el producto obtenido de una investigación pedagógica	✓		✓		✓	

Nro.	Aspectos de relación entre departamentos	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
41	Se realizan reuniones de coordinación entre las diversas áreas curriculares para establecer estrategias metodológicas comunes	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
Nro.	Aspectos de compromiso con el aprendizaje	SI	NO	SI	NO	SI	NO	Sugerencias
42	Se detecta carencia de conocimientos entre los docentes.							
43	Cuando asiste a cursos, talleres, comparte el conocimiento con sus colegas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
44	Al personal le gusta adquirir conocimiento por el sentido de superación	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
45	En horas libres de clase es usual ver al personal estudiando o leyendo temas pedagógicos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia<sup>4</sup>): Si hay suficiencia

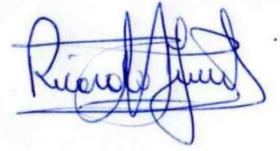
Opinión de aplicabilidad:  Aplicable ( ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador:  Dr. Zacarías Nomura Ricardo

Especialidad del juez validador: Doctor en Educación

- <sup>1</sup>PERTINENCIA: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>RELEVANCIA: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- <sup>3</sup>CLARIDAD: El ítem se entiende sin dificultad, es claro, conciso, exacto y directo.
- <sup>4</sup>SUFICIENCIA: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Trujillo, 12 de noviembre de 2019



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

Nro.	Dimensión	Calidad de los recursos	Aspectos del docente	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1			El docente firma contrato legal en el año lectivo.							
2			El expediente del docente que avala su desarrollo se actualiza cada año.							
3			El docente respeta y fomenta los valores institucionales.							
4			El docente cumple con los horarios de clase de acuerdo con las asignaturas y grupos establecidos por la institución.							
5			El docente participa en programas de capacitación para fortalecer el dominio y nivel profesional de su área.							
6			El docente participa en programas de capacitación para fortalecer el crecimiento ético y moral personal.							
7			El docente comparte la información y el conocimiento adquirido con sus colegas.							
<b>Nro.</b>			<b>Aspectos de recursos materiales y medios</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>
8			Los recursos documentales (biblioteca) son suficientes, accesibles, están actualizados y disponibles en áreas adecuadas para el uso y consulta docente.							
9			Los recursos documentales (biblioteca) son usados por los docentes para mejorar su labor.							
10			Los recursos electrónicos e informáticos son funcionales y suficientes en cantidad y capacidad en función de los requerimientos.							
11			Los recursos electrónicos e informáticos son usados por los docentes para mejorar su labor.							
12			Los recursos didácticos responden a las necesidades de los Programas Académicos e Institucionales.							
13			El uso y cuidado de los recursos didácticos es conocido por los docentes.							
14			El personal responsable de los recursos materiales promueve, mantiene y realiza con eficiencia el servicio.							
<b>Nro.</b>			<b>Aspectos de la Infraestructura</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>
15			Las aulas son adecuadas para atender las necesidades de los programas académicos e institucionales.							
16			El docente cuenta con espacios de interacción, trabajo en equipo, socialización fuera del aula asignada (Patios, jardines, campos deportivos).							
17			El docente cuenta con una sala de profesores en donde disponga de espacio de trabajo personal y colectivo.							
18			Los servicios higiénicos son apropiados para el uso docente.							
19			Las diferentes áreas de trabajo en la escuela son accesibles y seguras.							
20			Las diferentes áreas de trabajo en la escuela están limpias.							
<b>Nro.</b>			<b>Dimensión Calidad de los procesos</b>							
<b>Nro.</b>			<b>Aspectos del currículo, programas y proyectos</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>
21			El PAT es congruente con los compromisos de gestión de la institución educativa.							
22			Los programas curriculares son congruentes con la propuesta pedagógica institucional y el CN.							
23			Los programas académicos contienen elementos del perfil de egreso de los estudiantes.							
24			La coordinación académica elabora procedimientos congruentes con las necesidades							

25	educativas de cada nivel.									
25	La planificación pedagógica es congruente con la filosofía institucional.									
26	La planificación pedagógica se presenta en formatos institucionales.									
27	La planificación pedagógica sigue los lineamientos (competencias, capacidades, desempeños, estrategias, evaluación, secuencias didácticas) del proyecto curricular institucional.									
28	La planificación pedagógica está calendarizada y coordinada según la organización del año escolar.									
29	La metodología de las distintas áreas se integran de acuerdo a las necesidades educativas y los perfiles institucionales.									
30	La I.E. cuenta con un modelo de sesión de aprendizaje que responde al modelo pedagógico de la Institución y a las necesidades de cada nivel.									
31	Las sesiones de clase, responden al desarrollo de competencias, capacidades y desempeños de los estudiantes.									
32	Los mecanismos de evaluación son congruentes con el enfoque de aprendizaje.									
33	Los instrumentos de evaluación son congruentes con el enfoque de aprendizaje.									
34	La situación significativa se evidencia en los programas curriculares de cada nivel, grado y área.									
35	Los programas/proyectos institucionales se orientan a revalorar la tradición cultural del entorno del estudiante.									
<b>Nro.</b>	<b>Aspectos de los procesos de aprendizaje</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Sugerencias</b>
36	Los docentes fortalecen el enfoque metodológico de "aprender a aprender".									
37	Los docentes aplican estrategias que favorecen la apropiación y transferencia del aprendizaje campo y experimental.									
38	El docente diseña e incorpora habilidades que favorezcan la investigación documental, de campo y experimental.									
39	Los docentes incorporan a la didáctica de su asignatura actividades y experiencias de aprendizaje que promueven en los alumnos el uso de las TIC.									
40	Los docentes ponen en marcha una didáctica que favorece el desarrollo de habilidades metacognitivas.									

Observaciones (precisar si hay <sup>4</sup>suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. Mg. Zacarías Nomura Ricardo

Especialidad del juez validador: Doctor en Educación

<sup>1</sup>PERTINENCIA: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>RELEVANCIA: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>CLARIDAD: El ítem se entiende sin dificultad, es claro, conciso, exacto y directo.  
<sup>4</sup>SUFICIENCIA: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Trujillo, 12 de noviembre de 2019



**Anexo 5 - Estadístico de fiabilidad por el método Alfa de Cronbach**

**Estadísticos de fiabilidad gestión del conocimiento**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.911	.914	44

**Estadísticos de fiabilidad calidad del servicio**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.915	.924	40

**Anexo 6 – Prueba de normalidad por el método Shapiro Wilk**

**Pruebas de normalidad calidad del servicio**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de los recursos	.350	30	.000	.685	30	.000
Calidad de los procesos	.325	30	.000	.710	30	.000

**Pruebas de normalidad ad gestión del conocimiento**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Aprendizaje Organizativo	.318	30	.000	.733	30	.000
Conocimiento Organizativo	.337	30	.000	.683	30	.000
Organización del aprendizaje	.301	30	.000	.748	30	.000

Anexo 7 – Base de Datos de los Instrumentos

DIMENSIONES INDICADORES DOCENTES	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO																					total
	APRENDIZAJE ORGANIZATIVO																					
	ADQUISICIÓN DE LA INFORMACIÓN							DISEMINACIÓN DE LA INFORMACIÓN							INTERPRETACIÓN COMPARTIDA							
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	
P1	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	2	3	4	2	3	3	3	4	65
P2	3	2	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	2	66
P3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	78
P4	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	2	2	4	2	57
P5	4	4	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	4	63
P6	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	2	4	2	4	4	3	3	3	66
P7	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	78
P8	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	72
P9	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	72
P10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	82
P11	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	73
P12	2	2	2	4	2	4	4	2	3	3	4	4	2	2	4	4	2	2	3	2	3	60
P13	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	2	4	4	4	72
P14	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	62
P15	3	2	3	4	2	3	2	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	68
P16	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	67
P17	4	2	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	66
P18	3	2	4	2	2	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	69
P19	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	78
P20	3	4	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	60
P21	4	2	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	73
P22	4	2	3	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4	66
P23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
P24	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	79
P25	3	2	2	3	2	4	2	4	2	3	4	3	4	2	2	4	2	2	3	3	3	59
P26	2	2	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	70
P27	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	75
P28	4	3	4	4	2	3	4	2	4	3	4	4	2	4	3	2	4	3	3	4	4	70
P29	3	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3	65
P30	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	74

CONOCIMIENTO ORGANIZATIVO											ORGANIZACIÓN DEL APRENDIZAJE															
ALMACENAR CONOCIMIENTO					TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO						TRABAJO EN EQUIPO			EMPODERAMIENTO			CAPTURAR Y COMPARTIR APRENDIZAJE			RE-LACIONES ITERARAS	COMPROMISO CON EL APRENDIZAJE					
I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	total	I32	I33	I34	I35	I36	I37	I38	I39	I40	I41	I42	I43	I44	I45	total	ptos
4	3	4	3	3	4	4	4	2	2	33	3	4	4	3	3	2	2	3	2	4	4	3	4	2	43	141
2	4	4	4	2	4	2	4	2	2	30	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	37	133
3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	36	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	51	165
3	3	4	3	2	2	4	4	4	2	31	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	39	127
4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	36	2	4	3	4	3	2	3	4	2	3	4	2	4	3	43	142
4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	33	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	2	44	143
3	4	4	4	4	4	2	3	2	4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	53	165
4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	28	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	43	143
2	4	4	4	3	3	2	2	2	3	29	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	48	149
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	176
3	4	4	4	3	4	3	3	2	2	32	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	48	153
3	4	4	2	2	4	2	4	2	3	30	4	3	3	2	4	4	4	4	2	3	2	2	2	4	43	133
3	4	4	3	3	4	2	4	2	4	33	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	46	151
3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	32	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	42	136
4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	31	4	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	40	139
3	4	4	3	2	4	2	2	4	3	31	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2	47	145
3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	27	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	2	4	2	44	137
4	2	4	4	4	4	4	3	2	3	34	3	3	3	4	4	2	4	2	4	3	2	2	3	2	41	144
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	51	166
2	2	4	3	3	3	3	4	2	3	29	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	42	131
3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	32	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	51	156
3	4	4	3	2	3	2	2	3	4	30	4	4	4	3	4	3	2	3	2	4	4	2	3	4	46	142
4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	54	174
4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	37	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	52	168
4	2	4	3	4	4	3	3	2	3	32	3	4	4	4	2	3	4	2	2	2	3	2	3	2	40	131
4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	34	4	3	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	41	145
3	4	4	4	2	4	2	2	1	2	28	4	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	3	3	2	41	144
4	3	4	4	2	4	4	3	2	3	33	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	47	150
4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	36	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	45	146
3	4	4	3	3	4	2	3	2	2	30	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	2	46	150

**VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO**

DIMENSIONES INDICADORES	CALIDAD DE LOS RECURSOS																								DIM	TOT
	CALIDAD DOCENTE								MEDIOS Y MATERIALES								INFRAESTRUCTURA									
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	total	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	total	I15	I16	I17	I18	I19	I20	total			
P1	2	2	1	2	1	1	2	11	1	2	3	3	2	3	3	17	3	1	1	1	3	2	11	39		
P2	2	1	2	3	1	2	2	13	2	2	3	4	3	3	3	20	3	1	3	2	3	3	15	48		
P3	1	4	3	4	3	2	2	19	3	2	4	3	2	2	2	18	4	2	1	1	2	4	14	51		
P4	4	3	4	4	2	2	3	22	3	2	3	3	3	2	2	18	3	2	1	2	3	3	14	54		
P5	4	3	4	3	3	3	2	22	2	2	3	4	3	3	3	20	2	1	3	3	2	3	14	56		
P6	1	4	3	4	1	2	1	16	2	2	3	3	2	2	2	16	2	2	1	3	3	4	15	47		
P7	4	3	4	4	2	3	3	23	3	2	2	3	2	2	2	16	2	3	1	3	3	3	15	54		
P8	4	3	4	2	1	1	1	16	2	2	3	3	3	3	4	20	2	4	1	1	2	3	13	49		
P9	1	3	3	2	3	2	3	17	2	2	3	2	3	3	3	18	2	3	1	2	4	4	16	51		
P10	4	4	4	4	3	3	1	23	3	2	3	2	3	4	2	19	1	3	1	1	2	3	11	53		
P11	4	4	3	3	2	2	3	21	2	3	4	3	4	3	4	23	3	2	2	3	4	3	17	61		
P12	4	3	4	3	4	3	1	22	3	3	3	4	3	3	2	21	3	1	1	1	2	4	12	55		
P13	4	2	3	4	2	3	2	20	2	4	4	3	4	3	3	23	2	3	2	4	4	3	18	61		
P14	1	4	4	2	1	2	1	15	1	2	3	4	3	3	3	19	3	1	3	1	2	4	14	48		
P15	4	4	3	4	3	3	3	24	1	2	3	3	3	3	3	18	1	2	1	1	3	3	11	53		
P16	2	4	3	3	1	1	2	16	2	2	3	3	3	3	3	19	2	2	2	2	2	3	13	48		
P17	4	4	3	4	3	2	1	21	2	2	3	3	2	3	3	18	3	1	1	3	3	3	14	53		
P18	4	4	3	4	1	1	2	19	2	2	3	3	3	3	3	19	2	3	1	3	3	4	16	54		
P19	2	2	3	1	2	1	2	13	1	2	3	3	3	3	3	18	3	1	1	2	3	3	13	44		
P20	3	3	4	3	1	2	2	18	2	1	2	2	2	2	2	13	1	2	1	1	2	2	9	40		
P21	4	4	4	3	4	3	1	23	1	1	2	3	4	3	4	18	1	1	1	2	3	3	11	52		
P22	4	4	3	3	2	3	1	20	3	3	4	3	2	1	3	19	1	3	1	1	2	4	12	51		
P23	4	4	4	4	4	4	2	26	3	3	3	4	3	3	4	23	3	1	2	1	3	3	13	62		
P24	4	4	3	3	3	2	2	21	1	1	4	3	4	4	2	19	1	2	1	1	4	4	13	53		
P25	3	4	2	3	2	3	2	19	2	3	2	4	2	3	4	20	2	2	2	3	2	2	13	52		
P26	4	4	3	3	3	2	3	22	2	3	4	3	3	3	2	20	3	3	2	3	4	4	19	61		
P27	4	3	3	4	4	3	3	24	2	3	3	4	3	2	4	21	3	2	3	3	3	4	18	63		
P28	4	3	4	4	2	2	3	22	1	2	2	3	2	2	3	15	1	1	1	1	3	4	11	48		
P29	3	2	3	3	2	2	3	18	2	2	4	3	3	4	2	20	3	2	1	3	3	2	14	52		
P30	4	4	3	4	2	3	3	23	2	1	4	3	1	2	1	14	3	2	1	1	2	2	11	48		

CALIDAD DE LOS PROCESOS																								
CURRÍCULO, PROGRAMAS Y PROYECTOS																PROCESOS DE APRENDIZAJE					DIM	TOTAL		
I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	I34	I35	total	I36	I37	I38	I39	I40	total	TOTAL	TOTAL	VARIABLE
1	2	2	4	3	3	3	3	1	2	2	2	2	1	1	32	2	1	1	2	2	8	40	79	
3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	51	1	2	1	1	1	6	57	105	
4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	52	2	1	4	2	3	12	64	115	
3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	45	3	1	2	1	4	11	56	110	
4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	56	3	2	1	1	3	10	66	122	
1	1	2	4	2	3	4	3	2	3	4	3	1	4	4	41	1	3	4	2	1	11	52	99	
3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	49	3	2	2	2	1	10	59	113	
4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	55	3	2	2	3	2	12	67	116	
1	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	50	4	2	1	2	2	11	61	112	
4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	55	3	3	1	1	2	10	65	118	
1	1	4	3	1	4	4	4	2	4	4	3	1	4	4	44	1	2	4	2	1	10	54	115	
3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	54	2	1	2	1	4	10	64	119	
4	4	4	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	40	3	3	2	3	1	12	52	113	
1	1	2	4	1	4	3	4	2	4	4	3	1	4	4	42	3	1	4	2	3	13	55	103	
4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	52	2	3	2	2	3	12	64	117	
3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	49	3	2	1	1	3	10	59	107	
1	1	3	4	1	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	45	4	3	2	3	4	16	61	114	
3	2	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	50	3	1	3	1	3	11	61	115	
3	4	2	4	3	2	4	4	3	2	4	3	3	3	4	48	2	3	3	3	3	14	62	106	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	1	2	4	1	4	12	72	112	
2	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	51	2	1	3	3	1	10	61	113	
1	1	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	46	4	3	1	1	1	10	56	107	
3	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	46	3	1	4	3	4	15	61	123	
4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	55	2	3	2	2	2	11	66	119	
3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	49	3	1	3	2	1	10	59	111	
2	3	2	3	3	4	3	4	3	2	4	4	2	4	3	46	4	3	2	3	1	13	59	120	
3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	52	2	1	1	2	1	7	59	122	
4	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	52	1	1	4	3	4	13	65	113	
2	1	2	1	1	4	2	2	3	2	2	1	2	1	2	28	2	1	2	1	3	9	37	89	
4	3	2	3	2	4	3	4	2	3	3	3	2	2	4	44	3	3	3	3	2	14	58	106	

## Anexo 8 – Autorización para la aplicación de instrumento

### CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

El Director de la Institución Educativa Privada "San Pedro" del distrito de Trujillo, provincia de Trujillo, departamento de La Libertad,

Que suscribe:

Hace constar que el profesor Jorge Chuquimia Muñiz, ha solicitado la aplicación de dos instrumentos de investigación con la finalidad de medir la **influencia de la gestión del conocimiento y la calidad del servicio educativo**, por lo que este despacho brinda la aprobación para su aplicación durante el año lectivo 2019.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Trujillo, 21 de octubre de 2019

