



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión del conocimiento y calidad en el servicio educativo
en una Institución Educativa de Lima, 2019.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Nadia Analiz, Julca Oliva
(ORCID: 0000-0003-0389-4663)

ASESOR:

Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel
(ORCID: 0000-0001-6109-4416)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modernización del Estado

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A mis queridos padres Alejandro y Agueda por su apoyo constante y comprensión infinita. A mi esposo Mauricio por ese pequeño empuje y mis adorados hijos Frabrizio e Iker mis grandes motivos.

Agradecimientos

A Dios, sobre todo, por darme fuerzas en momentos de flaqueza y mi agradecimiento infinito al asesor de tesis el Dr. Johnny Farfán Pimentel, por su valiosa colaboración para la materialización de la presente investigación.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Nadia Analiz Julca Oliva cuyo título es: "Gestión del conocimiento y calidad en el servicio educativo en una Institución Educativa de Lima, 2019".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 dieciséis.

Lima, San Juan de Lurigancho 17 de Enero del 2020.



 Dr. Valdez Asto José Luis
 PRESIDENTE



 Quiñones Castillo Karlo Ginno
 SECRETARIO



 Pimentel Johnny Felix
 VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

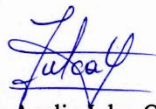
DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo Nadia Analiz Julca Oliva, egresada, del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 41229177, con el artículo titulado “Gestión del conocimiento y calidad en el servicio educativo en una Institución Educativa de Lima, 2019.”; Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría Nadia Analiz Julca Oliva.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

San Juan de Lurigancho, de diciembre del 2019.



Nadia Analiz Julca Oliva
DNI 41229177

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de la elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, presento la Tesis de Maestría con mención en Gestión Pública, el trabajo de investigación titulada: “Gestión del conocimiento y calidad en el servicio educativo en una Institución Educativa de Lima, 2019”.

El documento consta de:

El primer capítulo: Introducción.

Este capítulo está conformado por la realidad problemática donde se describe el problema existente entre la gestión del conocimiento y la calidad en el servicio educativo, también se encuentra conformado por los antecedentes tanto nacionales e internacionales de ambas variables así como el marco teórico donde se amplía la información de estas variables de igual manera se encuentra la formulación del problema (general y específica), la justificación del trabajo, la hipótesis y los objetivos generales y específicos para ambos.

El segundo capítulo: Marco Metodológico.

Se describe la metodología como el conjunto de procedimientos y técnicas que se utilizan en la investigación, también se menciona el tipo de investigación que para este trabajo viene a ser de tipo básica, el diseño de la investigación que viene a ser no experimental, siendo el enfoque de la investigación transversal. Logré describir la población, la muestra, el muestreo al igual como la técnica que se empleó para recolectar la información, la validez del instrumento la cual se utilizó para medir las variables de estudio.

El tercer capítulo: Resultados

En este punto se muestra las encuestas ya procesadas dando los resultados tanto de las variables de gestión del conocimiento como la calidad en el servicio educativo y las dimensiones de cada uno.

El cuarto capítulo: Discusión.

Se coloca la comparación entre los antecedentes nacionales como internacionales y lo que se ha obtenido a través de los resultados de la investigación.

El quinto capítulo: Conclusiones.

Se hace referencia a lo que se pudo concluir una vez analizados los resultados.

El sexto capítulo: Recomendaciones.

Se indica las sugerencias que van dirigidas al Director de la institución para que pueda tomarlos en consideración y poder mejorar como institución educativa.

El séptimo capítulo: Referencias bibliográficas

Se menciona los libros que fueron consultados, así como las tesis y los artículos utilizados.

El octavo capítulo: Anexos

Conformado por la matriz de consistencia, la certificación de validez, los instrumentos empleados, el acta de aprobación, acta turnitin, autorización, base de datos, artículo científico, la carta de presentación y la autorización de la versión final del trabajo de investigación.

La autora

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Anexo	ix
Índice de tablas	x
Índice de figura	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
II. Método	
2.1. Diseño de investigación	25
2.2. Variables, operacionalización	26
2.3. Población, muestra y muestreo	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
2.5. Procedimiento	31
2.6. Métodos de análisis de datos	31
2.7. Aspectos éticos	32
III. Resultados	
3.1. Análisis descriptivo	32
3.2. Prueba de normalidad	42
3.3. Prueba de hipótesis	43
IV. Discusión	47
V. Conclusiones	49
VI. Recomendaciones	50

VII. Referencias	51
Anexos	
Anexo 1: Matriz de consistencia	57
Anexo 2: Certificación de validez	58
Anexo 3: Instrumento	64
Anexo 4: Acta de aprobación	68
Anexo 5: Acta de Turnitin	69
Anexo 6: Autorización	70
Anexo 7: Base de datos	71
Anexo 8: Artículo científico	75
Anexo 9: Carta de presentación	92
Anexo 10: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	93

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable Gestión del conocimiento	27
Tabla 2 Operacionalización de la variable Calidad del servicio	27
Tabla 3 Baremo de la escala de la Gestión del conocimiento	29
Tabla 4 Baremo de la escala Calidad del servicio	29
Tabla 5 Validación de instrumento para la variable Gestión del conocimiento	30
Tabla 6 Validación de instrumento para la variable Calidad del servicio	30
Tabla 7 Niveles de cronbach de acuerdo a George y Mallery (2011)	30
Tabla 8 Fiabilidad para la variable Gestión del conocimiento	31
Tabla 9 Fiabilidad para la variable Calidad del servicio	31
Tabla 10 Distribución de frecuencia y porcentaje de Gestión del conocimiento	32
Tabla 11 Distribución de frecuencia y porcentaje de Creación del conocimiento	33
Tabla 12 Distribución de frecuencia y porcentaje de Transferencia del conocimiento	34
Tabla 13 Distribución de frecuencia y porcentaje de Aplicación del conocimiento	35
Tabla 14 Distribución de frecuencia y porcentaje de Calidad en el servicio educativo	36
Tabla 15 Distribución de frecuencia y porcentaje de la Dimensión Elementos tangibles	37
Tabla 16 Distribución de frecuencia y porcentaje de dimensión de fiabilidad	38
Tabla 17 Distribución de frecuencia y porcentaje de dimensión capacidad de respuesta	39
Tabla 18 Distribución de frecuencia y porcentaje de dimensión seguridad	40
Tabla 19 Distribución de frecuencia y porcentaje de dimensión empatía	41
Tabla 20 Estadístico de prueba	42
Tabla 21 Correlación Gestión del conocimiento y Calidad del servicio educativo	43
Tabla 22 Correlación Creación del conocimiento y Calidad del servicio educativo	44
Tabla 23 Correlación Transferencia del conocimiento y Calidad del servicio educativo	45
Tabla 24. Correlación Aplicación del conocimiento y Calidad del servicio educativo	46

Índice de figuras

Fig. 1. Distribución de frecuencia porcentual de Gestión del conocimiento	32
Fig. 2. Distribución de frecuencia porcentual de Creación del conocimiento	33
Fig. 3. Distribución de frecuencia porcentual de Transferencia del conocimiento	34
Fig. 4. Distribución de frecuencia porcentual de Aplicación del conocimiento	35
Fig. 5. Distribución de frecuencia porcentual de Calidad en el servicio educativo	36
Fig.6. Distribución de frecuencia porcentual de la dimensión Elementos tangibles	37
Fig.7. Distribución de frecuencia porcentual de la dimensión Elementos fiabilidad	38
Fig.8. Distribución de frecuencia porcentual de la dimensión capacidad de respuesta	39
Fig.9. Distribución de frecuencia porcentual de la dimensión seguridad	40
Fig 10. Distribución de frecuencia porcentual de la dimensión empatía	41

Resumen

La investigación titulada, “Gestión del conocimiento y calidad en el servicio educativo en una Institución Educativa de Lima, 2019”, tuvo como problema general ¿De qué manera la gestión del conocimiento se relaciona con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019? Y como objetivo general determinar de qué manera la gestión del conocimiento se relaciona con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019; siendo un problema que es dejado de lado por las autoridades educativas y los docentes.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, tipo básico y diseño no experimental, correlacional de corte transversal, habiéndose utilizado cuestionarios como instrumentos de recolección de datos que se aplicó a una muestra de 60 docentes.

Luego de haber realizado la descripción y discusión de resultados, mediante la correlación de Spearman, se llegó a la siguiente conclusión que existe una relación directa y moderada entre la Gestión del conocimiento y la Calidad en el servicio educativo; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Spearman= 0,465* y un nivel de significancia= 0,004<0,05. En cuanto a las dimensiones Creación del conocimiento ($\rho=0,463^*$ y $p=0,004<0,05$); Transferencia del conocimiento ($\rho=0,466^*$ y $p=0,000<0,05$) y Aplicación del conocimiento ($\rho=0,433^*$ y $p=0,009<0,05$).

Palabras clave: Gestión del conocimiento, Creación, Transferencia, Aplicación, Calidad educativa, servicio educativo.

Abstract

The research entitled, "Knowledge management and quality in the educational service in an Educational Institution of Lima, 2019", had as a general problem How does knowledge management relate to the quality of service in an educational institution in Lima, 2019? And as a general objective to determine how knowledge management is related to the quality of service in an educational institution in Lima, 2019; being a problem that is ignored by the educational authorities and teachers.

The research had a quantitative approach, basic type and non-experimental design, correlational cross-sectional design, using questionnaires as data collection instruments that were applied to a sample of 60 teachers.

After having carried out the description and discussion of results, through Spearman's correlation, the following conclusion was reached that there is a direct and moderate relationship between Knowledge Management and Quality in the educational service; having obtained a Spearman correlation coefficient = 0.465 * and a level of significance = 0.004 <0.05. Regarding the dimensions Creation of knowledge (rho = 0.463 * and p = 0.004 <0.05); Knowledge transfer (rho = 0.466 * and p = 0.000 <0.05) and Application of knowledge (rho = 0.433 * and p = 0.009 <0.05).

Keywords: Knowledge management, Creation, Transfer, Application, Educational quality, educational service.

I. INTRODUCCIÓN

Vivimos actualmente en la época denominada sociedad del conocimiento o economía del conocimiento donde el conocimiento viene a ser la materia importante para la sociedad (Acosta, 2011).

Si consideramos que la educación es la herramienta que cambia a la sociedad y al desarrollo económico y social, no podemos aislar a la educación de este fenómeno, debemos tener en cuenta que entre la sociedad del conocimiento y el sistema educativo existe una gran distancia, Ordoñez (2018).

Hoy en día vivimos en el dilema de lo que significa las escuelas o las instituciones educativas. La escuela o colegio son las primeras fuentes que producen y transmiten conocimiento, ya que en la sociedad de la información hay otras fuentes donde podríamos adquirir conocimientos, como por ejemplo si no sabemos jugar ajedrez se puede buscar a través del internet algunos videos, manuales, tutoriales, entre otros recursos educativos.

Según Rueda (2014) el otro dilema es la escuela como institución educativa encargada de transmitir y enseñar a las nuevas generaciones con la cual adquieren competencias sociales, productivas que le serán útiles para la vida en un marco de problema social. En la sociedad del conocimiento se valora la enseñanza y el aprendizaje, anteriormente aprender era saber sumar, restar, multiplicar etcétera, pero actualmente este aprender está relacionado con la vida social por lo que el aprendizaje presencial toma un nuevo valor; debido que al estar frente a frente se comparten ideas, visiones, problemas comunes que no solo se encuentran en la institución educativa, sino que viene del exterior ya que ahora podemos relacionarnos con miles de personas. Por lo tanto, las instituciones educativas pueden permanecer estáticos a estos cambios o ser una institución que aprende, estar abiertas e interrelacionarse con el contexto por lo que los docentes deben plantearse la pregunta: ¿Seguir siendo los que transmiten la información o de ser de los que aprenden constantemente? de aquellos que enseñan de manera individual o aprenden de manera grupal. Ordoñez (2018).

Para lograr el cambio en un sistema educativo en la llamada sociedad del conocimiento, los profesores aun no logran desarrollar la competencia profesional de aprendizaje desde y en la sociedad. Para que las instituciones educativas puedan integrarse a las dinámicas de la sociedad debe de reinventar su índole, funciones, estructura y organización.

Tanto las instituciones como las empresas aprovechan los conocimientos que cada empleado y trabajador posee, ya que ellos aportan sus experiencia y logran que algunas necesidades institucionales sean solucionados al compartir sus puntos de vistas diferentes, estos vendrían

a ser organizaciones que aprenden, la gran diferencia que existe actualmente es que en educación debería ser una institución de continuo aprendizaje, ellos no aprovechan de manera correcta el conocimiento de los docentes quienes poseen experiencias únicas y tienen un gran impacto en los estudiantes, si otros profesores pudieran escuchar estas experiencias, se podría mejorar el aprendizaje, aportar a la educación más de lo que actualmente se tiene. Con respecto a la literatura revisada en cuanto a los antecedentes internacionales se puede recurrir a lo siguiente

Rocha (2016) – Colombia. El propósito fue que desde la gestión del conocimiento se debe proponer alternativas que ayuden a modernizar el desarrollo interno, empleando el conocimiento del ingenio del ser humano en las empresas de construcción del Departamento de Sucre. La metodología fue de tipo descriptivo y el diseño de carácter cuantitativo. La población de estudio estuvo conformada por 30 personas. La encuesta y el cuestionario fueron la técnica y el instrumento utilizados respectivamente para medir las variables de estudio. Se obtuvo como resultado que dentro de las organizaciones la gestión del conocimiento está poco presente. La contribución de la investigación permitió conocer que la variable gestión del conocimiento no está muy involucrada en las organizaciones de estudio.

Forno (2014) – Argentina. Tuvo como propósito delinear alternativas que pudieran mejorar la gestión del conocimiento en las organizaciones biotecnológicas de la provincia de Santa Fe; capaces de repotenciar la técnica de modernización dentro de la empresa. El tipo de investigación fue empírica, la técnica de investigación fue cualitativa, se utilizó la encuesta para recolectar datos; para elegir las empresas se tuvo en consideración: Que sean del sector de Biotecnología y estén radicando en Santa Fe. Se obtuvo como resultado que en las políticas de gestión del conocimiento los entes interrogados no poseen un camino a seguir en cuanto a la gestión del conocimiento que conlleve a medir al conocimiento para promover su creación, transferencia y aplicación y que tampoco han tenido la idea de implantarla en poco tiempo. El aporte de la investigación permitió conocer que la empresa necesita implementar estrategias que permitan la gestión del conocimiento.

Contreras (2014) – México. Tuvo como fin ver el rol que tiene la gestión del conocimiento como parte importante de la empresa, teniendo en cuenta al personal como base fundamental del conocimiento. Se planteó una investigación cuantitativa bajo el tipo de estudio no experimental – longitudinal (años 2003-2012) con un alcance descriptivo. Se puede mencionar que existe una convivencia sana entre los trabajadores y los dueños, a la vez se

puede mencionar que existe una competencia individual dentro de la empresa debido a que entre los trabajadores existe un seguimiento y verificación de los productos de manera constante por lo que al detectar una anomalía en los productos envían el producto al puesto de origen para corregir errores y de manera adecuada se le hace de conocimiento al trabajador de cómo esto influye en la cadena de producción. El aporte de la investigación nos permitió conocer que el trabajador (como individuo) juega un papel importante en la gestión del conocimiento dentro de esta organización manufacturera de calzado.

Torres (2017) - España. El propósito fue estudiar y valorar la calidad de una serie de indicadores de educación, desde el punto de vista del educador, dentro de la labor educativa. La metodología fue cuantitativa, descriptiva. La población de estudio estuvo conformada por 379 personas. Se empleó la encuesta y el cuestionario a modo de escala Likert que mide las variables de estudio. Se obtuvo como resultado que los educadores están motivados y satisfechos con los resultados de sus alumnos, así como con sus expectativas profesionales, pero consideran que su condición como profesionales de la enseñanza no está valorada ni reconocida socialmente. Se puede mencionar que se ha logrado una relación considerable entre las variables de la calidad educativa y la perspectiva del docente. El aporte de la investigación permitió conocer que existe un mayor grado de correlación entre las variables analizadas.

Araya (2017) – España. Su propósito fue hallar la asociación que hay entre la satisfacción y la calidad de servicio. La muestra no probabilística fue la que utilizó como metodología, el enfoque fue cualitativo, el trabajo se realizó entre los meses de julio 2013 y febrero del 2014, presentó una investigación de tipo exploratorio de corte transversal, utilizó los cuestionarios semiestructurados en las entrevistas individuales, focus groups y opciones de expertos; la población en estudio estuvo formada por 80 personas que estudian o estudiaban en la modalidad a distancia. Se infirió que estudiar a distancia es muy criticado debido a que la educación es de baja calidad. El aporte de la investigación permitió conocer la baja calidad que conlleva estudiar a distancia.

Con respecto a los antecedentes nacionales se puede mencionar:

Obispo (2018) El propósito fue llegar a la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño del docente. Tuvo un enfoque cuantitativo de corte transeccional, del nivel correlación y de diseño no experimental. Se contó con 65 personas, se empleó la encuesta y cuestionario como técnica e instrumento de estudio para medir las variables. Se obtuvo como resultado que la gestión del conocimiento y el desempeño del docente presentan una

correlación de Spearman de 0,730. Se concluyó que existe una correlación de nivel alto entre las variables de gestión del conocimiento y el desempeño del docente. El aporte del estudio permitió conocer en un mayor grado el comportamiento de las variables de investigación.

Ordoñez (2018). La finalidad fue encontrar la relación entre la gestión del conocimiento y la gestión pedagógica. Tipo correlacional fue la metodología que empleó, de diseño no experimental de tipo transaccional correlacional, participaron 83 personas en el estudio. La encuesta y el cuestionario fueron los que ayudaron a medir las variables de estudio. Se obtuvo como resultado a través de Tau-b de Kendall que existe relación de manera significativa entre la gestión del conocimiento y la gestión pedagógica. Se concluyó que existe una correlación de nivel alto entre las variables de gestión del conocimiento y la gestión pedagógica. El aporte de lo estudiado permitió conocer en mayor grado el comportamiento de las variables de investigación analizadas.

Benites (2019). El propósito fue analizar la visión que tiene el estudiantado en virtud a los servicios educativos que presta el centro educativo en la que estudian. La metodología fue básica, descriptiva de diseño no experimental de corte transversal. La población fue de 149 personas. Se empleó la encuesta y un cuestionario como técnica e instrumento de estudio que midió las variables de estudio. Dio como resultado que la calidad del servicio educativo tuvo un 82% que mencionan que es buena, esto indica que los alumnos 4to y 5to año se sienten satisfechos. Se concluyó que existe una correlación de nivel alto entre las variables de calidad del servicio educativo y la percepción que tienen los pupilos de cuarto y quinto año de secundaria. El aporte de la investigación permitió conocer el resultado favorable de la población hacia las variables en estudio.

Flores (2015). El propósito fue encontrar la relación entre las características del clima institucional y la calidad del servicio educativo. La metodología fue descriptiva de diseño no experimental correlacional de corte transversal, se trabajó con 155 personas. Se empleó la encuesta y el cuestionario que ayudaron a medir las variables de estudio. Se concluyó como resultado que el clima institucional y la calidad de servicio educativo evidencia una asociación de eficiencia.

Villanueva (2016). El propósito fue encontrar la relación entre la imagen institucional y la calidad de servicio educativo. La investigación realizada usó el método hipotético deductivo, de tipo no experimental, de enfoque cuantitativo, de alcance transversal, se llegó a inferir que sí se llegan a relacionar los constructos de imagen institucional que se tiene que fortalecer.

Teorías relacionadas al tema

Estudio de la variable: Gestión del conocimiento

Para Nonaka y Takeuchi (1999) manifestaron que la gestión del conocimiento es la capacidad que poseen las corporaciones para generar conocimientos, la cual se reparte con los trabajadores y se pueda lograr servicios y bienes.

Adams y Lamou (2003) expresaron que viene a ser la habilidad que puede tener una institución para aumentar el conocimiento tácito y generar escenarios convenientes para intercambiar datos entre los trabajadores dentro de una organización.

Para Darroch (2003). Es un proceso ordenado donde se crea, captura, almacena y disemina el uso del conocimiento dentro y entre las instituciones para mantener la ventaja competitiva.

Alavi y Leidner (2006) para estos autores el fundamento de la gestión del conocimiento es el desarrollo de la creación del conocimiento mediante la recuperación y almacenamiento, aplicación y transferencia, por lo que las organizaciones implementan el servicio de intranet, favoreciendo al desarrollo de las actividades; esto indica que para el crecimiento de una organización como para una persona es fundamental crear, procesar, transferir y aplicar conocimiento.

Modelos de Gestión del Conocimiento

Modelo de Hedlund (1994). Modelo que se basa en los procesos transmitidos y modificados del conocimiento. Este modelo trata en ver las diferencias entre las empresas de EE. UU y las de Japón en donde las empresas de EE. UU su éxito se basa en el conocimiento explícito y articulado en cambio en las empresas de Japón se debe al conocimiento tácito y sus relaciones grupales y organizadas, también incorpora los conocimientos cognoscitivos, habilidades y conocimientos incluidos en bienes y servicios de las empresas, planteando dos bases que fundamentan este modelo. La primera base es la diferencia entre los tipos de conocimiento, el conocimiento tácito o implícito, cuyo conocimiento es intuitivo y no articulado y el conocimiento articulado o explícito, que viene a ser un conocimiento verbalizado o escrito; la segunda base es la diferencia entre las fases de conocimiento, como el equipo de miembros, la empresa y el entorno interorganizativo y el personal.

Modelo de KMAT. Propuesto por De Jager (1999), mediante la gestión del conocimiento propone las diferentes maneras para generar y desarrollar el conocimiento organizacional, este modelo presenta cinco secciones:

Dirección: genera ventajas utilizando los activos intangibles y logra fortalecer sus propias capacidades usando las estrategias y la definición del mercado.

Tecnología: La tecnología facilita la recolección, almacenamiento y la dispersión de la información, la tecnología es utilizada como medio de comunicación tanto en el entorno interno como externo de la empresa y en su equipamiento.

Cultura: Se da a través del aprendizaje y la innovación con los miembros de las empresas quienes estarían estimulados para generar el conocimiento organizacional.

Medición: Se refiere a la cantidad del capital humano en la organización y la manera de cómo distribuir los recursos para la creación y desarrollo del conocimiento.

Proceso: Viene a ser las acciones que identifican, recolectan, adaptan y difunden a través de la organización.

El modelo Wiig: Para Wiig (1994). Modelo completo que incluye procesos de creación, codificación y aplicación del conocimiento para dar soluciones a inconvenientes que se presentan, por lo que utiliza las experiencias; describiendo el contenido, la localización, el proceso de recolección, la distribución y la utilización del conocimiento. Indica tres maneras de conocimiento: el conocimiento público, el conocimiento experto-compartido y el conocimiento personal. Indica como sustento para el desarrollo de su modelo el conocimiento efectivo, conceptual, excepcional y el metodológico.

Dimensiones de la Gestión del conocimiento

La creación del conocimiento

Desde el punto de vista de Davenport y Prusak (2000) se refieren a que viene a ser como un subaspecto de la gestión del conocimiento, el cual lo definen como la generación de un conocimiento nuevo y que solo viene a ser una parte de la práctica de la gestión del conocimiento.

Nonaka y Takeuchi (2009), en la noción del conocimiento hacen una comparación entre el conocimiento explícito y el conocimiento tácito. En ese sentido Polanyi (1966) explicó que el conocimiento tácito viene a ser personal, contextual y por ello complejo de concretar y dar información en cambio el conocimiento explícito o codificado es aquel conocimiento que se puede transmitir en un lenguaje formal y sistemático, mencionó que los seres humanos adquieren los conocimientos a través de la creación y organización activa de las propias experiencias.

El modelo de creación que establecen los autores se basa en que el conocimiento humano se crea y se expande a través del intercambio social entre el conocimiento tácito y el conocimiento explícito, a dicho proceso se le conoce como la conversión del conocimiento. Esta conversión es un proceso social que se da entre los diferentes individuos el cual se restringe en cada uno de ellos.

Una vez dado esta diferencia entre el conocimiento tácito y conocimiento explícito los autores mencionan que se da cuatro maneras diferentes la conversión: cuando el conocimiento tácito se convierte a conocimiento explícito se denomina externalización, de conocimiento tácito a conocimiento tácito viene a ser socialización, de conocimiento explícito a conocimiento explícito se denomina combinación y por último la conversión del conocimiento explícito a conocimiento tácito se llama internalización. Tres de estas cuatro formas posibles de conversión son estudiados por las diversas organizaciones, como la socialización que puede vincularse a teorías de comportamiento grupal y sobre la cultura organizacional; el de combinación tiene su inicio en el procesamiento de datos y lo que es el aprendizaje organizacional viene a ser la internalización.

El elemento central que constituye la creación del conocimiento es la externalización, ya que por esta conversión el conocimiento nuevo desarrollado a nivel individual se puede utilizar a nivel organizacional. Los autores lo denominan SECI por Socialización, Externalización, Combinación e Internalización. El socialismo que es la conversión de conocimiento tácito a tácito se da cuando la persona adquiere conocimientos tácitos de otros individuos sin utilizar el lenguaje. Como por ejemplo cuando un artesano aprende de otro artesano a través de la observación, imitación y práctica, una persona socializa el conocimiento con la experiencia. La externalización es cuando se da el conocimiento tácito a explícito, viene a ser uno de los más difíciles de comprender y lograr. Nonaka y Takeuchi (2009), mencionan que este proceso se da a través del uso de metáfora, analogías, conceptos o modelos. Por medio de esta conversión el conocimiento tácito involucrado con cada individuo se transmite al grupo y se hace accesible incluso a aquellos que no participan en el proceso de socialización.

La combinación es el proceso mediante el cual se agrega sistemáticamente conceptos dentro de un mismo conocimiento, este proceso se lleva a cabo entre cuerpos de conocimiento explícito, utilizando en todas las situaciones el lenguaje por lo que se puede visualizar a través de documentos, conversaciones telefónicas, reuniones o redes informáticas.

La creación del conocimiento que se da en la educación formal se da a través de la conversión del conocimiento explícito a explícito: Las clases, los libros, papers y exámenes forman parte

de este tipo de conocimiento. La creatividad de los sistemas informáticos y la base de datos facilitan este tipo de conversión del conocimiento.

La internalización, la que implica la conversión del conocimiento explícito a tácito se vincula con el proceso de aprendizaje organizacional. Cuando el conocimiento se da de manera verbalizada en documentos, manuales o historias orales, las personas que reciben esta conversión pueden fácilmente internalizar la experiencia descrita, agregándolo a su conocimiento tácito. De esta manera a través de documentos, la experiencia de un individuo puede extenderse a un grupo más grande, alcanzando a la organización

Transferencia del conocimiento

Nonaka y Takeuchi (2009) para estos autores es importante que la transferencia del conocimiento se puede dar en un centro educativo ya que con esto se obtiene un beneficio de manera vertiginosa. Las instituciones educativas u organizaciones son las que participan en la acción de unir el conocimiento, a la vez que lo almacenan, reúnen, codifican y la divulgan.

De esta forma ayudamos a la inclusión educativa, ya que la sociedad exige conocimientos que aseguran el aprendizaje. Para las instituciones educativas la rentabilidad viene a ser un tema de estudio en la última década debido a que trae un intercambio de conocimientos cuyo beneficio se puede resumir como una contribución a exponer el conocimiento implícito y a permitir un área para la creación innovadora.

El conocimiento está presente en diversas formas por lo que faltan estrategias para garantizar el objetivo que ayude de manera sencilla y adecuada al conocimiento solicitado. Para esto es importante contar con el espacio de tiempo en el cual los educadores transfieran los conocimientos empíricos o científicos. En el marco de las instituciones educativas es necesario incentivar la comunicación de personas expertas en las diversas áreas del conocimiento para mejorar el estudio que apoyen a tratar de implementar visiones metódicas en las instituciones educativas.

Aplicación del conocimiento

Nonaka y Takeuchi (2009) afirmaron que esto conlleva a la creación de bienes como de servicios, empero, a la concepción de imágenes que llevan a mejorar una buena elección de estrategias. Los modelos que generar conocimientos en las instituciones, se visualiza en seres humanos que transmiten conocimientos a través del análisis, práctica o imitación cambiando

su conocimiento implícito, por tanto, probablemente un ser humano visualiza de manera ordenada el conocimiento. De lo supuesto a lo que se sobre entiende, se da cuando el ser humano tiene la habilidad de manipular las bases del conocimiento, lo convierte en tácito alcanzando como resultado un desarrollo en la base del conocimiento. De lo categórico a lo que se sobre entiende, se da cuando el conocimiento categórico se distribuye dentro de la organización, los seres humanos comienzas a utilizar el conocimiento por lo que lo mejoran y lo llegan a ampliar. Por último la gestión del conocimiento se emplea adecuadamente cuando cambia el conocimiento en resultados necesarios para la institución. Ello trata sobre la importancia en que la gestión del conocimiento se origina, se modifica y se concreta para mejorar la situación del ser humano y de la institución.

Estudio de la variable Calidad del servicio

El concepto calidad tiene una diversidad de definiciones por lo que se toma en cuenta el lugar y el momento en que se defina, en el marco de la educación se puede indicar como objetivo no solamente dar una buena educación sino también dar una buena imagen como centro educativo, obteniendo reconocimiento y atracción de clientes.

Para Larrea (2013) el servicio viene a ser la manera en que el consumidor desarrolla la relación que puede existir entre el rendimiento y las perspectivas de las variables que facilita la entidad prestadora.

Calidad viene a ser cuando el producto que ofrecemos cumple con lo solicitado por el cliente en la búsqueda de satisfacer una necesidad. Juran (2007)

Para Iman (2008) la calidad no es solamente en cómo se encuentra el producto, sino que incluye los procedimientos que se siguió para llegar al producto final.

Ramírez (2008) expresó que un servicio de calidad significa también dar un servicio amplio en el lugar, cantidad y tiempo justo; dándose en una proporción acorde a la necesidad. Los directivos deben tener en cuenta que no habrá un servicio de calidad si en ciertos lugares no llega la acción del estado.

Para Esquivel (2002) opinó que un sistema educativo de calidad es relevante en situaciones de las demandas sociales, esto quiere decir que las personas puedan acceder a la escuela cuando se verifica con que materiales y recursos se cuentan para que las oportunidades en base a la enseñanza lleguen a toda la población.

Por las demandas que se han dado en el ámbito político, social y económico es que se ve la obligación por parte del estado en entregar una calidad en la educación, por lo que se

involucran tanto a las instituciones públicas como las privadas para lograr el desarrollo del país.

Se ha visto necesario tratar los modelos de servperf y servqual para evaluar la calidad del servicio.

Modelo ServQual

Este modelo toma como referencia las visiones y expectativas que la clientela puede tener acerca del servicio por lo que utiliza un instrumento que consta de 22 preguntas en el cual el cliente brinda puntuaciones. Berry, Parasuramm y Zeithaml (1985).

Modelo servperf

Debido a que el modelo Servqual presentó diferentes críticas es que se da inicio al modelo Servperf, debido a que el modelo Servqual enfoca la calidad a través de las percepciones y expectativas que el cliente puede presentar. Cronin y Taylor (1992) presentar el modelo Servperf como una medio para estudiar la calidad del servicio enfocado en la percepción de los clientes.

Dimensiones de la Calidad del servicio

Fiabilidad

Salazar (2017) es la capacidad para concretar el trabajo de manera cuidadosa, esto se refiere que la institución ejecuta su promesa en cuanto a la entrega del servicio.

Según Parasuraman, Zeithaml (1994) mencionan que la fiabilidad se da cuando el servicio que se realiza es de manera fiable. Los consumidores muestran una satisfacción alta cuando los proveedores que dan el servicio son capaces de mostrar su integridad y la confianza de su desempeño

Capacidad de respuesta

Salazar (2017) expresó que viene a ser la disposición de apoyar a la clientela para así darles un servicio acorde y ágil. Nos indica atender de manera rauda lo solicitado, solucionando sus problemas.

Seguridad

Salazar (2017) expresó que es la atención que los trabajadores tienen hacia los clientes a la vez deben tener conocimiento y habilidades para transmitir confianza.

Empatía

Salazar (2017) indicó que es la atención adecuada que las organizaciones dan a sus clientes. Para Carkhuff (1969). La empatía es la capacidad que tiene el profesional para ver el estado emocional de la persona quien está solicitando ayuda, mostrándole comprensión.

Elementos tangibles

Salazar (2017) expresó que es la infraestructura, equipos y materiales ofrecidos por la institución.

Viene a ser lo físico, las instalaciones, la infraestructura, equipos, materiales, personal. Zeithaml, Bitner y Gremler (2009).

Como objetivo los centros educativos deben dar un sistema de evaluación de calidad, donde se garantice la variedad de servicios.

Las necesidades de los alumnos deben estar cubiertos por los colegios, por lo que Duque y Chaparro (2012) mencionaron que es importante tomar en cuenta la percepción de los alumnos para aplicar una evaluación de calidad de la educación, si se da lo contrario se estaría desconociendo el verdadero problema en los varios servicios que pueden estar ofreciendo. Para Tumino y Poitevin (2013) mencionaron que hay trabajos de investigación con respecto a la evaluación de la calidad, el cual está basado en la enseñanza, dirigidos a la apreciación que los estudiantes tienen.

En concordancia con la problemática planteada se formuló el problema general:

¿De qué manera la gestión del conocimiento se relaciona con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019? Y como problemas específicos. P1. ¿De qué manera la creación del conocimiento se relaciona con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019? P2. ¿De qué manera la transferencia del conocimiento se relaciona con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019? P3. ¿De qué manera la aplicación del conocimiento se relaciona con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019?

La investigación se justifica desde la perspectiva teórica en la cual se aspira contribuir a la comprensión entre las variables Gestión del conocimiento y la Calidad del servicio en estudiantes de una institución educativa de Lima, 2019. Práctica. Permitirá comprender el manejo en el contexto real de la variable Gestión del conocimiento y Calidad del servicio en estudiantes de una institución educativa de Lima, 2019. Metodológica. Proporcionará

instrumentos que se han diseñado y que podrían utilizarse para futuros estudios en el campo educativo.

Así también se formula la hipótesis general: La gestión del conocimiento se relaciona significativamente con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019. y sus hipótesis específicas. H1: La creación del conocimiento se relaciona significativamente con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019. H2: La transferencia del conocimiento se relaciona significativamente con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019. H3. La aplicación del conocimiento se relaciona significativamente con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019.

De acuerdo con la investigación se formuló el objetivo general: Determinar de qué manera la gestión del conocimiento se relaciona con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019. Y los objetivos específicos: 1. Determinar de qué manera la creación del conocimiento se relaciona con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019. 2. Determinar de qué manera la transferencia del conocimiento se relaciona con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019. 3. Determinar de qué manera la aplicación del conocimiento se relaciona con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019.

II. MÉTODO

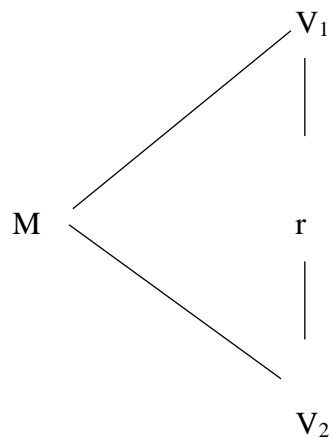
2.1. Tipo y diseño de investigación.

El estudio responde a un enfoque cuantitativo, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) Utiliza la recolección y análisis para poder responder preguntas y probar hipótesis establecidas.

Se utilizó el método hipotético-deductivo, que según Tamayo y Tamayo (2001) consiste en comparar los resultados estadísticos obtenidos con las hipótesis y poder dar conclusiones.

Para Bernal (2010) es de tipo básico, para nada de tipo aplicativo, consiste en incrementar el conocimiento teórico acerca de las variables empleadas en el marco teórico.

El estudio es de diseño no experimental, transversal, correlacional, que según Hernández et al. (2014), no experimental, ya que no se está manipulando ninguna variable; transversal porque el estudio se realiza una vez, es decir en un solo momento, y correlacional causal porque determina la relación entre las variables, obedece al siguiente esquema:



Donde:

- M: Muestra
- V₁: Gestión del conocimiento
- V₂: Calidad del servicio
- r: Relación

2.2. Operacionalización de variables

En la presente investigación, las variables en estudio son:

Definición conceptual

Variable 1: Gestión del conocimiento

Para Darroch (2003). Es un proceso ordenado donde se crea, captura, almacena y disemina el uso del conocimiento dentro y entre las instituciones para mantener la ventaja competitiva.

Variable 2: Calidad del servicio

Ramírez (2008) expresó que un servicio de calidad significa también dar un servicio amplio en el lugar, cantidad y tiempo justo; dándose en una cantidad acorde a la necesidad. Los directivos deben tener en cuenta que no habrá un servicio de calidad si en ciertos lugares no llega la acción del estado.

Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable Gestión del conocimiento.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	
Creación del conocimiento	Exploración del conocimiento	2,3,4,7	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo [21 - 49]	
	Exteriorización del conocimiento	1,5,6			
	Compartir el conocimiento	8,9			
Transferencia del conocimiento	Transferencia de estrategias y métodos de trabajo.	10, 11			
	Interaprendizaje del conocimiento.	12, 13			
	Transferencia de información por medios electrónicos.	14, 15			
Aplicar el conocimiento	Necesidades de información.	16, 17			Bueno [79 - 105]
	Conocimiento explícito	20, 21			
	Interiorización del conocimiento	18, 19			

Nota: Elaboración propio.

Tabla 2.

Operacionalización de la variable Calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	
Elementos tangibles	Equipos	1,2,	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo [30 - 70]	
	Muebles	3, 4,			
Fiabilidad	Infraestructura	5, 6, 7, 8			
	Fiable	9, 10			
Capacidad de respuesta	Buen servicio	11 12,			Regular [71 - 111]
	Compromiso	13, 14			
Seguridad	Buen servicio	15, 16			Bueno [112 -150]
	Disposición	17, 18,			
Empatía	Seguridad	19,20,21,			
	Conocimiento	22, 23,			
	Comunicación	24, 25			
	Interés	26, 27, 28			
	Atención personal	29, 30			

Nota: Elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo

La población está constituida por un total de 60 docentes de la Institución Educativa “Señor de Ánimas”, del distrito de San Juan de Miraflores, provincia de Lima; período 2019.

Muestra

La muestra según Arkin y Colton (1995) es “una porción representativa de la población, que permite generalizar los resultados de una investigación” (p. 95). Para el estudio se consideró la muestra censal.

Muestreo

Fernández (2005), definió el muestreo como una secuencia de pasos con la finalidad identificar la muestra. Para el presente estudio no se realizó el proceso de muestreo, toda vez que se consideró a toda la población identificada como tamaño de la muestra.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Ander Egg (2002), técnica que procede de la encuesta cuyo objetivo es obtener información en cuanto a las características de la persona, su forma de ser o la manera de comportarse ya sea de manera individual o colectiva (inteligencia, interés, actitudes, aptitudes, rendimiento, memoria, manipulación, entre otros).

Instrumento

Para Sánchez y Reyes (2009) es un formato escrito de preguntas múltiples que guardan relación con el objeto de estudio. Las preguntas pueden ser variadas: de elección forzada, de repuestas abiertas, dicotómicos, de comparación por pares y de alternativa múltiple.

Ficha técnica 1:

Variable: Gestión del conocimiento

Autora: Obispo (2017).

Adaptado: Nadia Analiz Julca Oliva

Procedencia: Perú

Administración: Individual y colectiva

Duración: 20 minutos

Aplicación: Encuesta directa

Significación: Medición de nivel de Gestión del conocimiento

Los ítems presentan alternativas de opinión con las opciones “nunca”, “casi nunca”, “a veces”, “casi siempre” y “siempre”.

Tabla 3.

Baremo de la escala de la Gestión del cocimiento

Niveles	Creación del conocimiento	Transferencia del conocimiento	Aplicar el conocimiento
Malo	[9 - 21]	[6 - 14]	[6 - 14]
Regular	[22 - 34]	[15 - 23]	[15 - 23]
Bueno	[35 - 45]	[24 - 30]	[24 - 30]

Nota: Elaboración propia

Ficha técnica 2:

Variable: Calidad del servicio

Nombre: Escala para la evaluación de la calidad del servicio

Autor: Benites (2018).

Procedencia: Perú

Administración: Individual y colectiva

Duración: 20 minutos

Aplicación: Encuesta directa

Significación: Mide la calidad del servicio educativo

Los ítems presentan alternativas de opinión con las opciones “nunca”, “casi nunca”, “a veces”, “casi siempre” y “siempre” (Ortega, 2012, p. 71)

Tabla 4.

Baremo de la escala Calidad del servicio

Niveles	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Malo	[8-19]	[6- 14]	[4 - 9]	[5 - 12]	[7 - 16]
Regular	[20 - 31]	[15 -23]	[10 -15]	[13-20]	[17- 26]
Bueno	[32 - 40]	[24-30]	[16 -20]	[21- 25]	[27- 35]

Nota: Elaboración propia

Validez

La validez de los instrumentos, para medir las variables de estudio, fue sujeta a evaluación por juicio de expertos. Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalaron que someter a evaluación de juicio de expertos los instrumentos para su validación, respalda y fortalece el instrumento que medirá las variables de estudio.

Tabla 5.

Validación de instrumento para la variable Gestión del conocimiento

Experto	Suficiencia	Aplicabilidad
Dr. Johnny Farfán Pimentel	Suficiente	Aplicable
Mgtr. Gino Quiñonez Castillo	Suficiente	Aplicable

Nota: Certificado de validación de instrumento

Tabla 6.

Validación de instrumento para la variable Calidad del servicio

Experto	Suficiencia	Aplicabilidad
Dr. Johnny Farfán Pimentel	Suficiente	Aplicable
Mgtr. Gino Quiñonez Castillo	Suficiente	Aplicable

Nota: Certificado de validación de instrumento

Confiabilidad

La prueba de fiabilidad, del instrumento para recolectar datos, por cada variable en estudio, se obtuvo mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Tabla 7.

Niveles de Cronbach de acuerdo a George y Mallery (2011)

Valores e alfa de Cronbach	Niveles
$\alpha \geq 0.9$	Eficaz
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Calificado
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Verídico
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Criticable
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Regular
$0.5 > \alpha$	No apto

Tabla 8.

Fiabilidad para la variable Gestión del conocimiento

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,922	21

Tabla 9.

Fiabilidad para la variable Calidad del servicio

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,951	30

2.5 Procedimiento

Se llegó a recolectar la información de los docentes mediante dos cuestionarios de preguntas, el primer cuestionario de preguntas trato sobre la Gestión del conocimiento y la segunda fue sobre la Calidad en el servicio educativo, utilicé la hoja de cálculo Excel para poder registrar las respuestas y así poder obtener una base de datos. Haciendo uso del programa SPSS versión 25 se realizó el análisis descriptivo, tablas de frecuencias, gráficos y el análisis inferencia, donde se realizó la prueba de normalidad y prueba de hipótesis.

2.6 Métodos de análisis de datos

Después del procesamiento de la información, se procedió al análisis e interpretación resultados:

Análisis descriptivo: se elaboró tablas y figuras estadísticas sobre los niveles y dimensiones de las variables, plasmadas en frecuencias y porcentajes.

Análisis inferencial: Por ser instrumentos de tipo ordinal, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, mediante el software estadístico SPSSv.24, y para la contratación de las hipótesis se utilizó el nivel de significancia igual a 0,05. El ρ (rho) de Spearman, responde a la siguiente fórmula:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde:

D : Es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de $x - y$.

N : Es el número de parejas.

2.7. Consideraciones éticas

Se consideró los aspectos éticos en relación al carácter reservado, lugar de estudio y las personas objetos de estudio: i) mantener en reserva la identificación y datos personales de los encuestados, ii) no llevar registro fotográfico, ni escrito u otros de los encuestados y de los lugares visitados, iii) respeto por los encuestados antes, durante y después de las entrevistas, iv) respecto a las referencias que forman parte del presente estudio y v) proteger los datos obtenidos de manipulación indebida.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo para la variable Gestión del conocimiento

Tabla 10.

Distribución de frecuencia y porcentaje de Gestión del conocimiento

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16	26,7
Regular	33	55,0
Bueno	11	18,3
Total	60	100,0

Nota: Base de datos

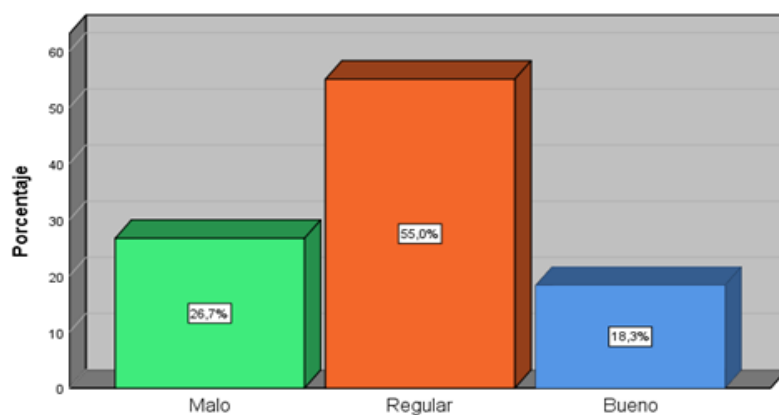


Fig. 1. Distribución de frecuencia porcentual de Gestión del conocimiento

Interpretación:

De la tabla 10 y figura 1, se puede observar que los docentes de la I.E Señor de Ánimas, el 18.3% presentan un nivel bueno en la variable de gestión del conocimiento, así mismo el 55.0% presentan un nivel regular y el 26.7 % de los docentes presentan un nivel malo.

Tabla 11.

Distribución de frecuencia y porcentaje de Creación del conocimiento

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	19	31,7
Regular	29	48,3
Bueno	12	20,0
Total	60	100,0

Nota: Base de datos

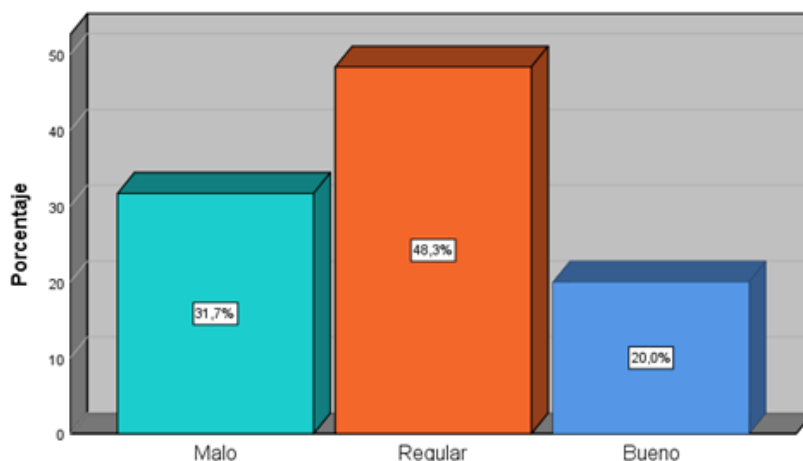


Fig. 2. Distribución de frecuencia porcentual de Creación del conocimiento

Interpretación:

De la tabla 11 y figura 2, se evidencian los resultados de las encuestas en ese sentido se puede observar que los docentes de la Institución Educativa Señor de Ánimas, el 20.0% presentan un nivel bueno en la dimensión de la creación del conocimiento, el 48.3% alcanzó un nivel regular, así mismo el 31.7% se encuentran en un nivel malo.

Tabla 12.

Distribución de frecuencia y porcentaje de Transferencia del conocimiento

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	13	21,7
Regular	33	55,0
Bueno	14	23,3
Total	60	100,0

Nota: Base de datos

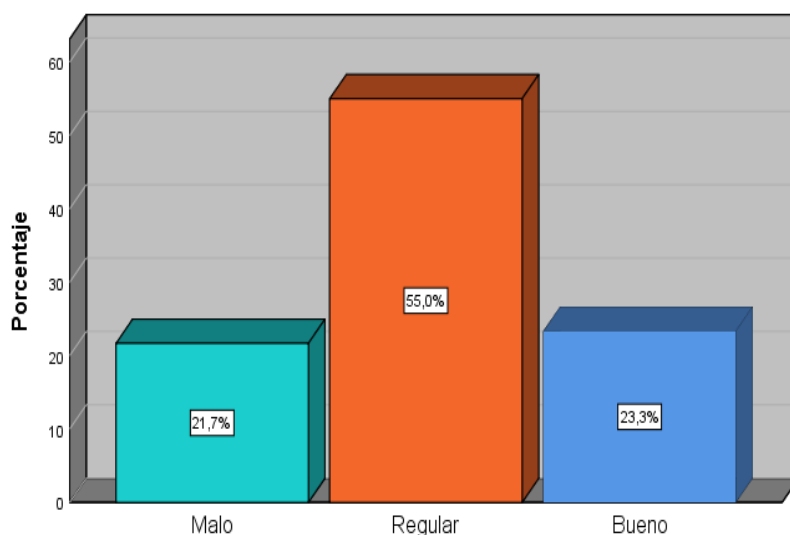


Fig. 3. Distribución de frecuencia porcentual de Transferencia del conocimiento

Interpretación:

De la tabla 12 y figura 3, se evidencian los resultados de las encuestas en ese sentido se puede observar que en la I.E Señor de Ánimas, los docentes alcanzan el nivel bueno al 23.3%, el 55.0% presentan un nivel regular en la dimensión de la transferencia del conocimiento, así mismo el 21.7% se encuentran en un nivel malo.

Tabla 13.

Distribución de frecuencia y porcentaje de Aplicación del conocimiento

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	17	28,3
Regular	35	58,4
Bueno	08	13,3
Total	60	100,0

Nota: Base de datos

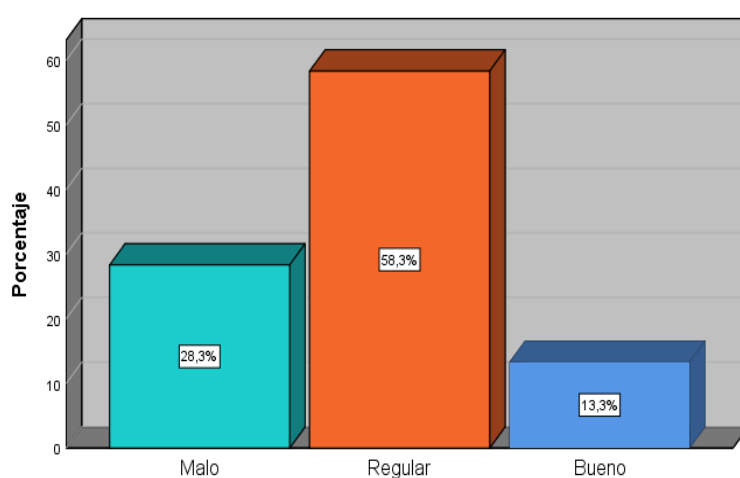


Fig. 4. Distribución de frecuencia porcentual de Aplicación del conocimiento

Interpretación:

De la tabla 13 y figura 4, se evidencian los resultados de las encuestas en ese sentido se puede observar que los docentes de la I.E Señor de Ánimas, el 13.3% presentan un nivel bueno en la dimensión de la aplicación del conocimiento, así mismo el 58.4% presentan un nivel regular y el 28.3 % de los docentes presentan un nivel malo.

Tabla 14.

Distribución de frecuencia y porcentaje de Calidad en el servicio educativo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	12	20,0
Regular	39	65,0
Bueno	09	15,0
Total	60	100,0

Nota: Base de datos

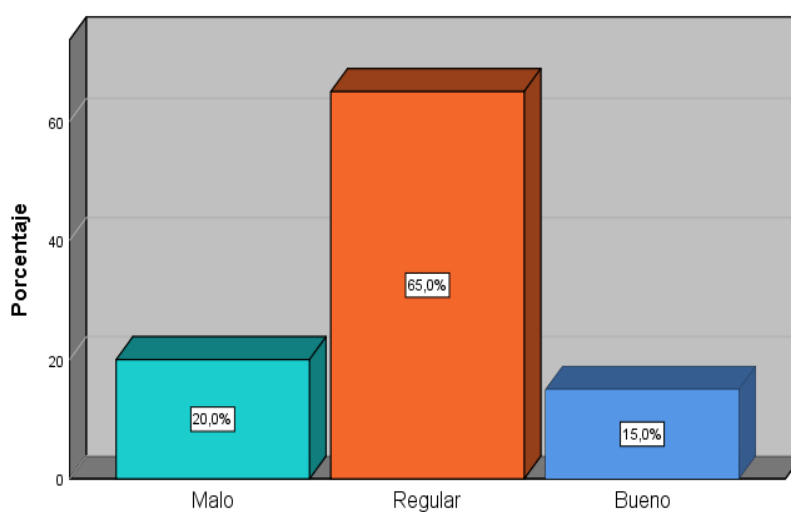


Fig. 5. Distribución de frecuencia porcentual de Calidad en el servicio educativo

Interpretación:

De la tabla 14 y figura 5, se evidencian los resultados de las encuestas en ese sentido se puede observar que en la I.E Señor de Ánimas, 15.0 % de los docentes mencionan que la calidad en el servicio educativo alcanza un nivel bueno, el 65.0% que la institución presenta un nivel regular en la variable de la calidad del servicio educativo, así mismo el 20.0% mencionan que el nivel es malo.

Tabla15.

Distribución de frecuencia y porcentaje de la Dimensión Elementos tangibles

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	21	35
Regular	25	41.7
Bueno	15	23.3
Total	60	100.00

Nota: Base de datos

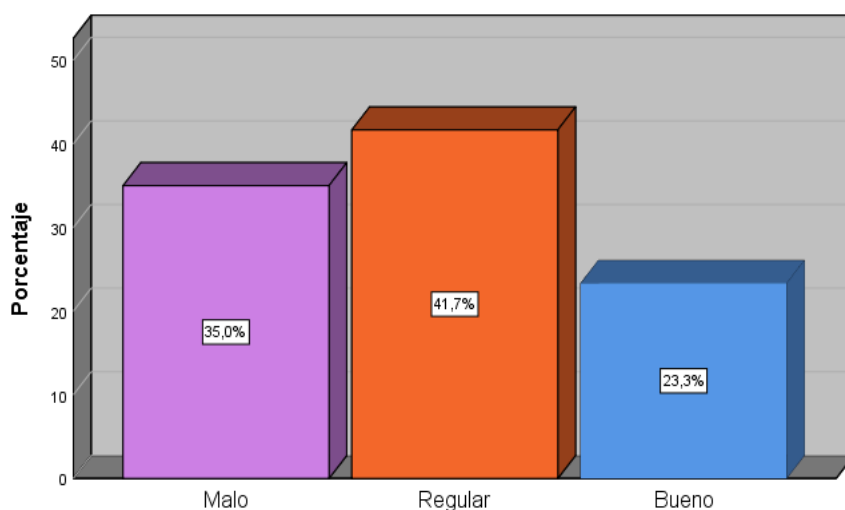


Fig.6. Distribución de frecuencia porcentual de la dimensión Elementos tangibles

De la tabla 15 y figura 6, se evidencian los resultados de las encuestas en ese sentido se puede observar que en la I.E Señor de Ánimas, 23.3 % de los docentes mencionan que la dimensión del elemento tangible en la institución educativa alcanza un nivel bueno, el 41.7% que la institución presenta un nivel regular, así mismo el 35.0% mencionan que el nivel es malo.

Tabla 16.

Distribución de frecuencia y porcentaje de dimensión de fiabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	22	36.7
Regular	20	33.3
Bueno	18	30.00
Total	60	100.00

Nota: Base de datos

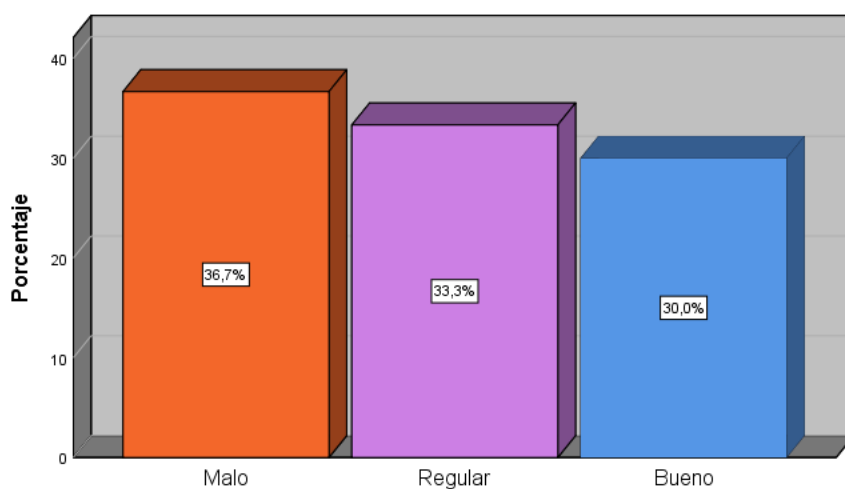


Fig.7. Distribución de frecuencia porcentual de la dimensión Elementos fiabilidad

Interpretación:

De la tabla 16 y figura 7, se evidencian los resultados de las encuestas en ese sentido se puede observar que en la I.E Señor de Ánimas, 30.0 % de los docentes mencionan que la dimensión fiabilidad en la institución educativa alcanza un nivel bueno, el 33.3% de la institución presenta un nivel regular, así mismo el 36.7% mencionan que el nivel es malo.

Tabla 17.

Distribución de frecuencia y porcentaje de dimensión capacidad de respuesta

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	26	43.3
Regular	18	30.00
Bueno	16	26.70
Total	60	100.00

Nota: Base de datos

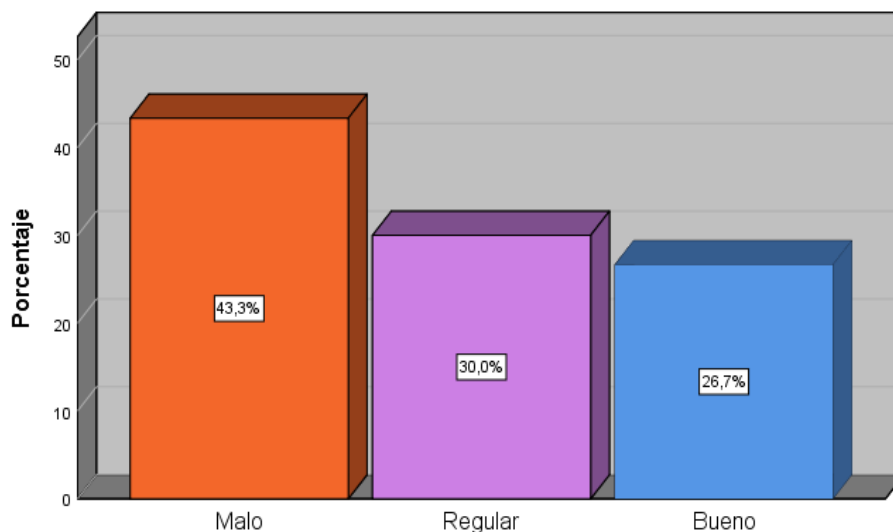


Fig.8. Distribución de frecuencia porcentual de la dimensión capacidad de respuesta

Interpretación:

De la tabla 17 y figura 8, se evidencian los resultados de las encuestas en ese sentido se puede observar que en la I.E Señor de Ánimas, 26.7 % de los docentes mencionan que la dimensión capacidad de respuesta alcanza un nivel bueno, el 33.0% de la institución presenta un nivel regular, así mismo el 43.3 % mencionan que el nivel es malo.

Tabla 18.

Distribución de frecuencia y porcentaje de dimensión seguridad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	24	40.00
Regular	17	28.30
Bueno	19	31.70
Total	60	100.00

Nota: Base de datos

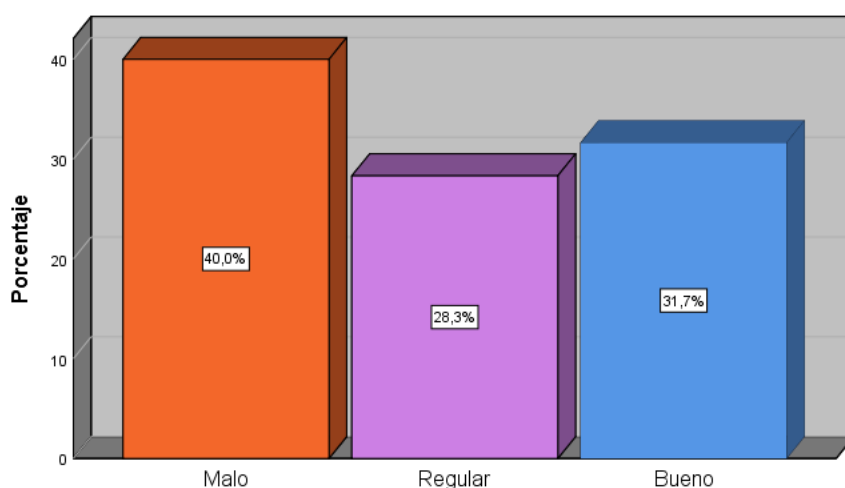


Fig.9. Distribución de frecuencia porcentual de la dimensión seguridad

Interpretación:

De la tabla 18 y figura 9, se evidencian los resultados de las encuestas en ese sentido se puede observar que en la I.E Señor de Ánimas, 31.7 % de los docentes mencionan que la dimensión seguridad alcanza un nivel bueno, el 28.30% de la institución presenta un nivel regular, así mismo el 40.0 % mencionan que el nivel es malo.

Tabla 19.

Distribución de frecuencia y porcentaje de dimensión empatía

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	21	35.00
Regular	34	56.70
Bueno	5	8.30
Total	60	100.00

Nota: Base de datos

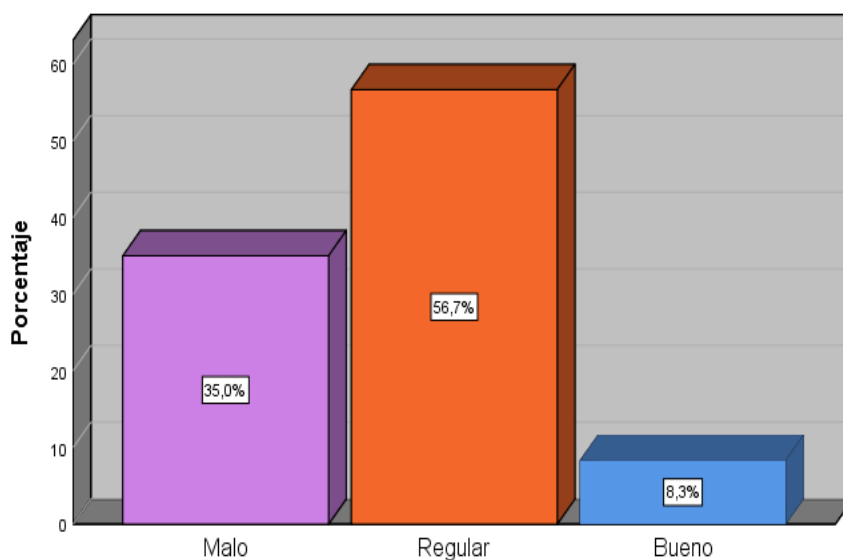


Fig. 10. Distribución de frecuencia porcentual de la dimensión empatía

Interpretación:

De la tabla 19 y figura 10, se evidencian los resultados de las encuestas en ese sentido se puede observar que en la I.E Señor de Ánimas, 8.30 % de los docentes mencionan que la dimensión empatía alcanza un nivel bueno, el 56.70% de la institución presenta un nivel regular, así mismo el 35.0 % mencionan que el nivel es malo.

3.2. Prueba de Normalidad

Ho: Los datos de la muestra provienen de una distribución normal.

Hi: Los datos de la muestra no provienen de una distribución normal.

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 20.

Estadístico de prueba

	Pruebas de normalidad		
	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov ^a	
		gl	Sig.
GESTION DEL CONOCIMIENTO	0,283	60	,000
CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO	0,334	60	,000
Creación del conocimiento	0,248	60	,000
Transferencia del conocimiento	0,276	60	,000
Aplicar el conocimiento	0,31	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

De la tabla 20, se observa que los valores de sig = 0.00 < 0.05, por lo tanto, existe evidencia estadística para rechazar a la hipótesis nula, se acepta que los datos de la muestra no provienen de una distribución normal. Dado que los datos no provienen de una distribución normal para probar las hipótesis planteadas se usó técnica estadística no paramétrica Rho de Spearman.

3.3. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Ho: La Gestión del conocimiento no se relaciona significativamente con la Calidad del servicio educativo en una institución educativa de Lima 2019.

Hi: La Gestión del conocimiento se relaciona significativamente con la Calidad del servicio educativo en una institución educativa de Lima 2019.

Tabla 21.

Correlación Gestión del conocimiento y Calidad del servicio educativo.

	Correlaciones	Gestión de conocimiento	Calidad en el servicio educativo
	Correlación de Spearman	1,000	,465*
Gestión del conocimiento	Sig. (bilateral)		,004
	N	60	60
	Correlación de Spearman	,465*	1,000
Calidad en el servicio educativo	Sig. (bilateral)	,004	-
	N	60	60

* La correlación es significativa en el nivel 0,05.

Interpretación:

Como el p valor (sig. = 0,004) es menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la Gestión del conocimiento si se correlaciona con la Calidad en el servicio educativo en la IE Señor de Ánimas, 2019. De acuerdo con la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r= 0,465^*$. Entonces el grado de correlación es directa y significativamente moderada de acuerdo con los índices de correlación de Spearman.

Hipótesis específica 1.

Ho: La Creación del conocimiento no se relaciona significativamente con la Calidad del servicio educativo en una institución educativa de Lima 2019.

Hi: La Creación del conocimiento se relaciona significativamente con la Calidad del servicio educativo en una institución educativa de Lima 2019.

Tabla 22.

Correlación Creación del conocimiento y Calidad del servicio educativo

Correlaciones		Creación del conocimiento	Calidad en el servicio educativo
Creación del conocimiento	Correlación de Spearman	1,000	,463*
	Sig. (bilateral)	-	,004
	N	60	60
Calidad en el servicio educativo	Correlación de Spearman	,463*	1,000
	Sig. (bilateral)	,004	-
	N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05.

Interpretación:

Como el p valor (sig. = 0,004) es menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la Creación del conocimiento si se correlaciona con la Calidad en el servicio educativo en la IE Señor de Ánimas, 2019. De acuerdo con la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r= 0,463^*$. Entonces el grado de correlación es directa y significativamente moderada de acuerdo a los índices de correlación de Spearman.

Hipótesis específica 2.

Ho: La Transferencia del conocimiento no se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en una institución educativa de Lima 2019.

Hi: La Transferencia del conocimiento se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en una institución educativa de Lima 2019.

Tabla 23.

Correlación Transferencia del conocimiento y Calidad del servicio educativo.

Correlaciones		Transferencia del conocimiento	Calidad en el servicio educativo
Transferencia del conocimiento	Correlación de Spearman	1,000	,466*
	Sig. (bilateral)	-	,000
	N	60	60
Calidad en el servicio educativo	Correlación de Spearman	,466*	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	-
	N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la Transferencia del conocimiento si se correlaciona con la Calidad en el servicio educativo en la IE Señor de Ánimas, 2019. De acuerdo a la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r= 0,466^*$. Entonces el grado de correlación es directa y significativamente moderada de acuerdo a los índices de correlación de Spearman.

Hipótesis específica 3.

Ho: La Aplicación del conocimiento no se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en una institución educativa de Lima 2019.

Hi: La Aplicación del conocimiento se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en una institución educativa de Lima 2019.

Tabla 24.

Correlación Aplicación del conocimiento y Calidad del servicio educativo

	Correlaciones	Aplicación del conocimiento	Calidad en el servicio educativo
Aplicación del conocimiento	Correlación de Spearman	1,000	,433*
	Sig. (bilateral)	-	,009
	N	60	60
Calidad en el servicio educativo	Correlación de Spearman	,433*	1,000
	Sig. (bilateral)	,009	-
	N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05.

Interpretación:

Como el p valor (sig. = 0,009) es menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la Aplicación del conocimiento si se correlaciona con la Calidad en el servicio educativo en la IE Señor de Ánimas, 2019. De acuerdo a la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r= 0,433^*$. Entonces el grado de correlación es directa y significativamente moderada de acuerdo a los índices de correlación de Spearman.

IV. Discusión

Gestión del conocimiento y calidad en el servicio educativo para una Institución Educativa en Lima, 2019. Los resultados encontrados guardan una relación directa según el procesamiento de la información recabada mediante los instrumentos utilizados.

Siguiendo las hipótesis planteadas se encontraron los siguientes hallazgos, de acuerdo a la Rho de Spearman hay una correlación positiva baja entre las variables de gestión del conocimiento y la calidad en el servicio educativo, además el nivel de significancia es de 0.004 ($0.004 < 0.05$) las variables están relacionadas significativamente

En comparación con Rocha (2016) se encuentra una correlación positiva baja en cuanto a estas dos variables.

En cuanto a Forno (2014) la gestión del conocimiento no está muy presente en las empresas de la provincia de Santa Fe a comparación con el trabajo de investigación la gestión del conocimiento si está presente y relacionada con la calidad del servicio educativo.

Para Contreras (2014) y la tesis en investigación, ambos coinciden en que la gestión del conocimiento juega un papel importante en cada institución, ya sea en la organización manufacturera con el trabajador que aporta de manera positiva (sus conocimientos) en la creación de los productos y en la Institución Educativa la Gestión del conocimiento es importantes ya que favorece la calidad en el servicio educativo.

A su vez Torres (2017) permitió conocer que existe un mayor grado de correlación entre el comportamiento de las variables de investigación analizadas.

Por ello el autor Obispo (2018) de acuerdo al coeficiente de Spearman encontró una correlación de nivel alto entre las variables de gestión del conocimiento y el desempeño docente a comparación de la tesis en investigación la correlación positiva baja.

En ese conjunto de ideas Ordoñez (2018) concluyó que existe una correlación de nivel alto entre las variables de gestión del conocimiento y la gestión pedagógica, al igual que en la tesis en investigación la variables de gestión del conocimiento y la calidad en el servicio educativo están correlacionadas de manera moderada, ambas investigaciones tienen aporte significativo en cuanto a la variable de gestión del conocimiento.

Teniendo en consideración a Benites (2019) que concluyó que existe una correlación de nivel alto entre las variables de calidad del servicio educativo y la percepción que tienen los alumnos de cuarto y quinto año de secundaria.

Así también Flores (2015) concluyó como resultado que el clima institucional y la calidad de servicio educativo presentan una correlación de eficiencia.

Del mismo modo Villanueva (2016) cuyo propósito fue determinar la relación entre la imagen del colegio y la calidad de servicio educativo, se llegan a relacionar las variables en un nivel bajo por lo cual la imagen institucional se tiene que fortalecer.

V. Conclusiones

A partir de esta investigación se llegó a las conclusiones:

- Primera:** Existen evidencias suficientes para concluir que el grado de correlación entre las variables Gestión del conocimiento y la Calidad en el servicio educativo, es una correlación directa y significativa, el coeficiente de correlación de Spearman $\rho=0,465^*$ con $p=0,004<0,05$. Hecho que nos indica que la Gestión del conocimiento favorece la calidad en el servicio educativo contribuyendo en la mejora de los propósitos estratégicos institucionales.
- Segunda:** Se puede concluir que el grado de correlación entre la Creación del conocimiento y la Calidad en el servicio educativo, es una correlación directa y significativa, el coeficiente de correlación de Spearman $\rho=0,463^*$ con $p=0,004<0,05$. Lo que indica que la Creación del conocimiento favorece la calidad en el servicio educativo, por lo que se acepta la H1.
- Tercera:** Se puede inferir que el grado de correlación entre la Transferencia del conocimiento y la Calidad en el servicio educativo, es una correlación directa y significativa, el coeficiente de correlación de Spearman $\rho=0,466^*$ con $p=0,000<0,05$. Hecho que nos indica que la Transferencia del conocimiento favorece la calidad en el servicio educativo, comprobando la relación que hay entre las variables.
- Cuarta:** Se concluye que el grado de correlación entre la Aplicación del conocimiento y la Calidad en el servicio educativo, es correlación directa y significativa, el coeficiente de correlación de Spearman $\rho=0,433^*$ con $p=0,009<0,05$. Lo que nos indica que la Aplicación del conocimiento favorece la calidad en el servicio educativo ayudando en los propósitos de la institución educativa.

VI. Recomendaciones

A partir de esta investigación se brindan las recomendaciones:

- Primera:** Se recomienda al director realizar capacitaciones para los docentes con mayor frecuencia para fomentar e incrementar un elevado nivel de flujo de información a nivel institucional.
- Segunda:** Se sugiere al director realizar Grupos de Interaprendizaje para los docentes que permitan mejorar la calidad de enseñanza en las diferentes áreas y materias dictadas.
- Tercera:** Se recomienda al director realizar Talleres capacitación para los docentes en aplicación del conocimiento ya que permitirá tener mayores resultados académicos en la institución educativa.
- Cuarta:** Se recomienda al director realizar Pasantías de especialidad curriculares para los docentes de manera frecuente que les permita mantenerse actualizados en la gestión del conocimiento para poderlos aplicar en la institución.

VII. Referencias

- Acosta, J. (2011). Implementación de un modelo de Gestión del Conocimiento en los procesos organizacionales. Bogotá, Colombia.
- Adams, Garry L. and Bruce T. Lamon. (2003). "Knowledge Management Systems and Developing Sustainable Competitive Advantage." *Journal of Knowledge Management*.
- Alavi, M. y Leidner, D. (2006). Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues. *MIS Quarterly* Vol. 25 No. 1/March 2001
- Ander-Egg, E. (2002). Técnicas de investigación social. México: Trillas.
- Araya, C (2013). ¿Qué hemos aprendido sobre la calidad del servicio en educación? *Revista Píquen*.
- Araya, L (2017). "Calidad de servicio en educación superior a distancia" (Tesis de maestría). España: Universidad de Barcelona. Recuperado: https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/463049/LAAC_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arkin, H. y Colton, R. (1995). Métodos estadísticos. México: Prentice Hall
- Benites, E. (2019). La calidad del servicio educativo en el Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018. (Tesis de maestría). Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32140/Benites_LEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3a ed). Bogotá, Colombia: Universidad de La Sabana.
- Berry, Parasuramm y Zeithaml (1985) A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal Of Marketing*

- Carkhuff, R. (1969). *Helping and Human Relations*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Contreras, D. (2014). "La gestión del Conocimiento factor clave de la Competitividad. Proceso incluyente en una Organización Manufacturera de calzado" (Tesis de Doctor). México: Universidad Autónoma de Querétaro. Recuperado: <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1827/1/RI001444.pdf>
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). *Measuring service quality: A reexamination and extension*. *Journal of Marketing*.
- Darroch, Jenny (2003). *Developing a Measure of Knowledge Management Behaviors and Practices* *Journal of Knowledge Management*.
- Davenport, T. y Prusak, L. (2000). *Working Knowledge. How Organizations manage what they know*, Harvard Business School Press, Boston.
- De Jager, M. (1999). *The KMAT: Benchmarking knowledge management*. *Library Management*.
- Duque, E y Chaparro, C (2012) *Medición de la percepción de la calidad del servicio de la educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*. Colombia; Criterio libre.
- Esquivel, A. (2002). *Educational quality*. *Normalist voice magazine*.
- Flores, F. (2015). *Características del clima institucional y su relación con la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la Institución Educativa N° 7072 de la Ugel 01, Villa el Salvador-2013*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1045/TM%20CE-Ge%20F635%202015.pdf?sequence=1>
- Forno, G (2014). "Políticas y prácticas de gestión del conocimiento en empresas de la provincia de Santa Fe" (Tesis de maestría). Argentina: Universidad Nacional del Litoral. Recuperado de: <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/bitstream/handle/11185/924/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- George, D. & Mallery, P. (2011). IBM SPSS Statistics 20 Step by Step: A Simple Guide and Reference. Estados Unidos: ROUTLEDGE.
- Hedlund, G. (1994). A Model of Knowledge Management and the N-form Corporation. *Strategic Management Journal*, 15 (Summer Special Issue)
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación (5a ed.). México. Mc. Graw-Hill/ Interamericana de C.V, Editores, S.A.
- Imai, Y. (2008). “How to implement kaizen in the work site (Gemba)”. Colombia: Mc Graw Hill.
- Juran, J. (2007). Manual de Control de Calidad. México: Mc Graw Hill.
- Larrea, P. (2013). Calidad en el servicio al cliente-monografias.com. Obtenido de <http://www.m.monografias.com/trabajos96/calidad-en-el-servicioal-cliente/calidad-en-el-servicio-al-cliente.shtml>
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1999). The knowledge creation organization. Mexico: Oxford University Press.
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (2009). How Japanese companies create the dynamics of innovation. México: Oxford University Press.
- Obispo, M. (2018). Gestión del conocimiento y el desempeño docente en la institución educativa San Pedro de Chorrillos del Distrito de Chorrillos en el año 2017. (Tesis de maestría). Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16059/Obispo_MMD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ordoñez, J. (2018). Gestión del Conocimiento y la Gestión Pedagógica en el aula de los docentes de la Institución Educativa “La Victoria de Ayacucho” del distrito de Ascensión, Huancavelica 2018. (Tesis de maestría). Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/32999>

- Parasuraman, Zeithaml, V (1994). *Alternative Scales for Measuring Service Quality- A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria*.
- Polanyi, M. (1966). *The Tacit Dimension*, Routledge & Kegan Paul, Londres.
- Popper, K. (2007). *Conjeturas y refutaciones; el desarrollo del conocimiento científico*. Barcelona: Paidós. Graham H. (2004) *Desempeño docente: Comportamiento humano en el trabajo*. (9ª ed.). México: Pearson Educación.
- Ramírez, C. (2008). *Fundamentos de Administración (2da Edición)* Colombia: Ecoe ediciones.
- Rocha, Y. (2016). *Gestión del conocimiento como estrategia innovadora para fortalecer el talento humano en la función gerencial en empresas del sector de construcción en el departamento de sucre*. (Tesis de maestría). Bolivia: Universidad Tecnológica de Bolívar. Recuperado de: <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0070417.pdf>
- Rueda, I. (2014). *La Gestión del conocimiento y la Ciencia de la Información: relaciones disciplinares y profesionales*. Getafe.
- Salazar, M. (2017) *Percepción de los alumnos sobre la calidad del servicio educativo brindado por un instituto superior tecnológico (Tesis de maestría, universidad de católica de santa maría, Arequipa)*.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2009). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Ed. Visión Universitaria. Lima
- Tamayo y Tamayo, M. (2001). *El proceso de la investigación científica*. Buenos Aires: Limusa
- Torres, C. (2017). *Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de educación primaria*. (Tesis de doctor). España: Universidad de Sevilla. Recuperado de: [file:///C:/Users/John/Downloads/01.Tesis%20Doctoral%20\[Crist%C3%B3bal%20Torres%20Fern%C3%A1ndez\]%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/John/Downloads/01.Tesis%20Doctoral%20[Crist%C3%B3bal%20Torres%20Fern%C3%A1ndez]%20(3).pdf)

- Tumino, M., Poitevin, E (2013). Quality assessment of university service from students and teacher's perceptions: a case study. Magazine Iberoamericana on quality, efficiency and change in education.
- Villanueva, M (2016).” Calidad del servicio educativo y la imagen de marca en una institución educativa de Santiago de Surco, UGEL 07 2015”. (Tesis de maestría). Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8191/Villanueva_LMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wiig K, M. (1994). Knowledge Management Foundations: Thinking about Thinking-how People and Organizations Create, Represents and Use of Knowledge. España
- Zeithaml, V., Bitner, M. Gremler. (2009). Marketing of service. Mexico: Mc Graw Hill. Fifth Edition

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión del conocimiento y calidad en el servicio educativo en una Institución Educativa de Lima, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE E INDICADORES					
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera la gestión del conocimiento se relaciona con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera la creación del conocimiento se relaciona con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019?</p> <p>¿De qué manera la transferencia del conocimiento se relaciona con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019?</p> <p>¿De qué manera la aplicación del conocimiento se relaciona con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar de qué manera la gestión del conocimiento se relaciona con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar qué manera la creación del conocimiento se relaciona con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019.</p> <p>Determinar qué manera la transferencia del conocimiento se relaciona con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019.</p> <p>Determinar qué manera la aplicación del conocimiento se relaciona con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión del conocimiento se relaciona significativamente con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>La creación del conocimiento se relaciona significativamente con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019.</p> <p>La transferencia del conocimiento se relaciona significativamente con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019.</p> <p>La aplicación del conocimiento se relaciona significativamente con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019.</p>	VARIABLE 1: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO					
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	INSTRUMENTO	Likert Cuestionario de Gestión del conocimiento
			I. Creación del conocimiento	Exploración	2,3,4,7			
				Exteriorización	1,5,6			
				Compartir	8,9			
			II. Transferencia del conocimiento	Transferencia de estrategias	10, 11			
				Interaprendizaje	12, 13			
				Transferencia de información	14, 15			
			III. Aplicación del conocimiento	Necesidades	16, 17			
				Conocimiento	20, 21			
				Interiorización	18, 19			
			VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO					Likert Cuestionario de la calidad del servicio
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	INSTRUMENTO	
			I.- Elementos tangibles	Equipos Muebles Infraestructura	1,2,3,4,5,6,7,8			
II.- Fiabilidad	Fiable Buen servicio Compromiso	9,10,11,12,13,14						
III. Capacidad de respuesta	Buen servicio Disposición	15,16,17,18						
IV. Seguridad	Seguridad Conocimiento	19,20,21,22,23						
V. Empatía	Comunicación Interés Atención personalizada	24,25,26,27,28,29,30						

Anexo 2: Certificado de validez de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Creación del conocimiento								
1	¿Los docentes de la Institución Educativa generan nuevos conocimientos tomando en cuenta el sistema de exploración, detección de hallazgo e integración de la información?	✓		✓		✓		
2	¿La Institución Educativa cuenta con un eficaz sistema de exploración de la información interna y externa?	✓		✓		✓		
3	¿El resultado de su experiencia ha generado algún conocimiento didáctico que ayude a su habilidad pedagógica?	✓		✓		✓		
4	¿La información que se obtiene por diferentes medios es procesado e integrado al interior de la Institución Educativa de manera correcta?	✓		✓		✓		
5	¿Los docentes de la Institución Educativa a través de la interacción facilitan la creación del conocimiento?	✓		✓		✓		
6	¿Existe un plan de incentivo para impulsar el aprendizaje continuo en la Institución Educativa?	✓		✓		✓		
7	¿La institución Educativa posee algún sistema que le permita conocer su trabajo tanto de fuentes internas como fuentes externas?	✓		✓		✓		
8	¿Los proyectos de innovación son desarrollados en la Institución Educativa?	✓		✓		✓		
9	¿Los docentes en la institución Educativa están capacitados y dedicados en lo que se refiere a proyectos de innovación?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Transferencia del conocimiento								
10	¿En la institución Educativa incentivan el trabajo en equipo fortaleciendo el trabajo pedagógico?	✓		✓		✓		

11	¿Las practicas pedagógicas que destacan son compartidas en la Institución Educativa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
12	¿En la I.E han modificado el conocimiento individual en conocimiento grupal?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
13	¿Se ha compartido el intercambio de conocimiento y las experiencias pedagógicas en la I.E?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
14	¿Se ha implementado las TIC's (tecnología de la información y comunicación) ara que los docentes, administrativos y estudiantes accedan a ella?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
15	¿Se ha creado un sistema intranet el cual es actualizado frecuentemente por los docentes, con información necesaria para el quehacer pedagógico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 3: Aplicar el conocimiento		Si	No	Si	No	
16	¿Los directivos han logrado identificar las debilidades y fortalezas que pueden tener los docentes en la información del conocimiento?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
17	¿En la I.E los docentes promueven la reflexión colectiva de cómo aplicar los conocimientos en la práctica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
18	¿La aplicación del conocimiento es llevado a cabo en coordinación con los objetivos de la I.E?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
19	¿Los docentes al recibir capacitación especializada han logrado aplicarlo en la práctica pedagógica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
20	Los docentes de la I.E realizan su trabajo en el conocimiento adquirido y compartido?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
21	¿Se han aplicado conocimientos generados y compartidos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia):

Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *FANTASÍA PIMENTEL, Johana*
DNI: *06169132*

Especialidad del validador: *DOCTOR EN EDUCACIÓN*
.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Signature] de *11* del 20*19*

[Signature]

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a ¹		Relevanci a ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles								
1	¿En qué condiciones se encuentran las carpetas y pizarras en las aulas?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo observa ud al aula respecto a los muebles (armarios, escritorio, stand)	✓		✓		✓		
3	¿Como ve ud el equipamiento de las aulas (computadoras, proyector, dvd)	✓		✓		✓		
4	¿Los equipos informáticos y audiovisuales del aula en qué condiciones se encuentran?	✓		✓		✓		
5	¿Cómo evaluaría el tamaño y espacio de las aulas?	✓		✓		✓		
6	¿En qué condiciones encuentra las instalaciones del colegio (salones, baños, cafetería etcétera)?	✓		✓		✓		
7	¿En qué condiciones encuentra el patio escolar?	✓		✓		✓		
8	¿Cuál es su apreciación con respecto a las aulas del colegio (es suficiente para lograr y desarrollar un entorno agradable)?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad								
9	¿Cómo considera los materiales como afiches y similares, folletos que otorga el colegio como medio de información?	✓		✓		✓		
10	¿Cómo califica a la página web del colegio en cuanto a la información acerca de las actividades que realiza el colegio?	✓		✓		✓		
11	¿Cuál es su percepción del servicio de educación que brinda la institución educativa respecto al proceso de formación?	✓		✓		✓		
12	¿Cómo califica la atención del colegio al momento de responder las solicitudes académica (constancia de estudios, certificados, libreta de notas)	✓		✓		✓		

13	¿Cómo califica al personal administrativo al momento de atender sus solicitudes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
14	¿Cómo evalúa el compromiso que tiene los profesores en su enseñanza?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No
15	¿El horario de atención que le ofrece la institución educativa permite que lo atiendan adecuadamente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
16	¿La atención que le ofrece el personal administrativo como lo calificaría?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
17	¿Cuál es su percepción de la disponibilidad del tutor del colegio para apoyarlo ante cualquier duda?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
18	¿Cómo evalúa el interés del docente al momento de absolver sus dudas académicas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 4: Seguridad							
19	¿La seguridad que le brinda la Institución Educativa, como lo calificaría?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
20	¿Cómo califica la seguridad de las instalaciones del colegio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
21	¿Cómo califica la seguridad de la ubicación del colegio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
22	¿Cómo percibe el nivel de enseñanza que dan los docentes de la Institución Educativa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
23	¿Cómo evalúa que el docente retroalimente la teoría dictada mediante la practica en el horario de clase?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 5: Empatía							
24	¿Cómo evalúa los medios de comunicación que utiliza la Institución Educativa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
25	¿Cómo es para Ud. la comunicación entre la Institución Educativas y los docentes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
26	¿Cómo evaluaría la claridad con la que el profesor dicta sus clases?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
27	¿Cómo considera el interés del personal administrativo cuando le pregunta de asuntos académicos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

28	¿Cómo califica el interés docente por absolver sus dudas durante la clase?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
29	¿La atención personalizada que le ofrece la institución Educativa como lo percibe?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
30	¿La atención personalizada que le brinda el docente antelas dudas de la clase como lo evalúa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Florencia Pimentel Johnny DNI: 06269132

Especialidad del validador: Docente en Educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de 11 del 2019


 Firma del Experto Informante.

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA SOBRE: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

El propósito de este cuestionario es conocer sus opiniones sobre aspectos importantes. Señala la frecuencia con la que suceden las siguientes situaciones en la escuela. Elije solo una respuesta para cada oración y **marca con un aspa sobre el número que corresponda a tu respuesta. NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS NI INCORRECTAS.**

En las páginas siguientes Ud. encontrará una serie de afirmaciones acerca de la institución en la que trabaja. Para cada una de ellas tendrá cinco alternativas de respuestas:

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

Su tarea consistirá en marcar con una cruz (x) en los casilleros que aparecen al lado derecho de cada afirmación, la alternativa que según su opinión describe con mayor exactitud lo que tú piensas.

DIMENSIÓN: CREACION DEL CONOCIMIENTO		1	2	3	4	5
1	¿Los docentes de la Institución Educativa generan nuevos conocimientos tomando en cuenta el sistema de exploración, detección de hallazgos e integración de la información?					
2	¿La Institución Educativa cuenta con un eficaz sistema de exploración de la información interna y externa?					
3	¿El resultado de su experiencia ha generado algún conocimiento didáctico que ayude a su habilidad pedagógica?					
4	¿La información que se obtiene por diferentes medios es procesada e integrado al interior de la Institución Educativa de manera correcta?					
5	¿Los docentes de la Institución Educativa a través de la interacción facilitan la creación del conocimiento?					
6	¿Existe un plan de incentivo para impulsar el aprendizaje continuo en la Institución Educativa?					
7	¿La institución Educativa posee algún sistema que le permita conocer su trabajo tanto de fuentes internas como fuentes externas?					
8	¿Los proyectos de innovación son desarrollados en la Institución Educativa?					
9	¿Los docentes en la institución Educativa están capacitados y dedicados en lo que se refiere a proyectos de innovación?					
DIMENSIÓN 2: TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO		1	2	3	4	5
10	¿En la institución Educativa incentivan el trabajo en equipo fortaleciendo el trabajo pedagógico?					
11	¿Las prácticas pedagógicas que destacan son compartidas en la Institución Educativa?					
12	¿En la I.E. han modificado el conocimiento individual en conocimiento grupal?					
13	¿Se ha compartido el intercambio de conocimiento y las experiencias pedagógicas en la I.E.?					
14	¿Se ha implementado las TIC's (tecnología de la información y comunicación) para que los docentes, administrativos y estudiantes accedan a ella?					

15	¿Se ha creado un sistema intranet el cual es actualizado frecuentemente por los docentes, con información necesaria para el quehacer pedagógico?					
DIMENSIÓN 3: APLICACIÓN DEL CONOCIMIENTO		1	2	3	4	5
16	¿Los directivos han logrado identificar las debilidades y fortalezas que pueden tener los docentes en la información del conocimiento?					
17	¿En la I.E. los docentes promueven la reflexión colectiva de cómo aplicar los conocimientos en la práctica?					
18	¿La aplicación del conocimiento es llevado a cabo en coordinación con los objetivos de la I.E.?					
19	¿Los docentes al recibir capacitación especializada han logrado aplicarlo en la práctica pedagógica?					
20	Los docentes de la I.E realizan su trabajo en el conocimiento adquirido y compartido?					
21	¿Se han aplicado conocimientos generados y compartidos?					

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

ENCUESTA SOBRE: CALIDAD DEL SERVICIO

Señala la frecuencia con la que suceden las siguientes situaciones en la escuela. Elije solo una respuesta para cada oración y **marca con un aspa sobre el número que corresponda a tu respuesta. NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS NI INCORRECTAS.**

En las páginas siguientes Ud. encontrará una serie de afirmaciones acerca de la institución en la que trabaja. Para cada una de ellas tendrá cinco alternativas de respuestas:

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

Su tarea consistirá en marcar con una cruz (x) en los casilleros que aparecen al lado derecho de cada afirmación, la alternativa que según su opinión describe con mayor exactitud lo que tú piensas.

VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO						
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES						
		1	2	3	4	5
1	¿En qué condiciones se encuentran las carpetas y pizarras en las aulas?					
2	¿Cómo observa ud al aula respecto a los muebles (armarios, escritorio, stand)					
3	¿Cómo ve ud el equipamiento de las aulas (computadoras, proyector, dvd)					
4	¿Los equipos informáticos y audiovisuales del aula en qué condiciones se encuentran?					
5	¿Cómo evaluaría el tamaño y espacio de las aulas?					
6	¿En qué condiciones encuentra las instalaciones del colegio (salones, baños, cafetería etcétera)?					
7	¿En qué condiciones encuentra el patio escolar?					
8	¿Cuál es su apreciación con respecto a las aulas del colegio (es suficiente para lograr y desarrollar un entorno agradable)?					
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD						
		1	2	3	4	5
9	¿Cómo considera los materiales como afiches y similares, folletos que otorga el colegio como medio de información?					
10	¿Cómo califica a la página web del colegio en cuanto a la información acerca de las actividades que realiza el colegio?					
11	¿Cuál es su percepción del servicio de educación que brinda la institución educativa respecto al proceso de formación?					
12	¿Cómo califica la atención del colegio al momento de responder las solicitudes académica (constancia de estudios, certificados, libreta de notas)					
13	¿Cómo califica al personal administrativo al momento de atender sus solicitudes?					
14	¿Cómo evalúa el compromiso que tiene los profesores en su enseñanza?					
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
		1	2	3	4	5
15	¿El horario de atención que le ofrece la institución educativa permite que lo atiendan adecuadamente?					
16	¿La atención que le ofrece el personal administrativo como lo calificaría?					

17	¿Cuál es su percepción de la disponibilidad del tutor del colegio para apoyarlo ante cualquier duda?					
18	¿Cómo evalúa el interés del docente al momento de absolver sus dudas académicas?					
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	1	2	3	4	5
19	¿La seguridad que le brinda la Institución Educativa, como lo calificaría?					
20	¿Cómo califica la seguridad de las instalaciones del colegio?					
21	¿Cómo califica la seguridad de la ubicación del colegio?					
22	¿Cómo percibe el nivel de enseñanza que dan los docentes de la Institución Educativa?					
23	¿Cómo evalúa que el docente retroalimente la teoría dictada mediante la practica en el horario de clase?					
	DIMENSIÓN 5: EMPATIA	1	2	3	4	5
24	¿Cómo evalúa los medios de comunicación que utiliza la Institución Educativa?					
25	¿Cómo es para Ud. la comunicación entre la Institución Educativas y los docentes?					
26	¿Cómo evaluaría la claridad con la que el profesor dicta sus clases?					
27	¿Cómo considera el interés del personal administrativo cuando le pregunta de asuntos académicos?					
28	¿Cómo califica el interés docente por absolver sus dudas durante la clase?					
29	¿La atención personalizada que le ofrece la institución Educativa como lo percibe?					
30	¿La atención personalizada que le brinda el docente antelas dudas de la clase como lo evalúa?					

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Anexo 4: Acta de aprobación de originalidad

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Johnny Félix Farfán Pimentel, docente de la Escuela de Posgrado de Programa Académico Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo de sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada: "Gestión del conocimiento y calidad en el servicio educativo en una Institución Educativa de Lima, 2019", del (de la) estudiante Nadia Analiz, Julca Oliva, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha 29 de enero de 2020



Firma

Johnny Félix Farfán Pimentel

DNI: 06269132

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 5: Acta Turnitin

ev.turnitin.com/app/carta/es?o=1248449437&s=1&lang=es&u=1063699848

feedback studio

ANALIZ JULCA

Resumen de coincidencias

25 %

1	repositorio.ucv.edu.pe	17 %
2	Entregado a Universida...	1 %
3	Entregado a Universida...	1 %
4	Entregado a Universida...	1 %
5	Entregado a Universida...	1 %
6	Entregado a Universida...	<1 %

25

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión del conocimiento y calidad en el servicio educativo en una Institución Educativa de Lima, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Bk. Nadia Analiz Julca Oliva
(ORCID: 0000-0001-0389-4663)

ASESOR:

Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel
(ORCID: 0000-0001-6109-4416)


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado

Lima - Perú
2020

COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN CAMPUS LIMA ESTE
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
POSGRADO

Página: 1 de 39 Número de palabras: 8748 Text-only Report High Resolution Activado

Anexo 6: Autorización

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Nadia Analiz Julca Oliva, identificado con DNI No 41229177, egresada del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (✓) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión del conocimiento y calidad en el servicio educativo en una Institución Educativa de Lima, 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 41229177

FECHA: 22 de enero del 2020

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 7: Base de datos

MATRIZ DE BASE DE DATOS																							
VARIABLE 1:	GESTION DEL CONOCIMIENTO																						
DIMENSIONES	CREACIÓN DEL CONOCIMIENTO								TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO							APLICACIÓN DEL CONOCIMIENTO							
ITEMS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	TOTALES	
E1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	142	
E2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	116	
E3	3	2	5	4	3	2	2	3	3	2	3	4	3	4	1	3	3	3	2	3	3	105	
E4	4	3	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	3	2	2	4	3	5	3	3	3	127	
E5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	145	
E6	4	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	149	
E7	4	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	2	108	
E8	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	114	
E9	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	154	
E10	4	4	3	4	5	4	4	3	2	2	4	2	4	3	2	4	4	4	5	4	3	124	
E11	2	2	2	1	2	4	4	3	1	3	2	4	2	4	3	4	4	4	3	4	1	98	
E12	2	3	1	3	1	4	4	2	3	4	1	4	1	4	1	4	2	3	4	4	1	94	
E13	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	4	3	2	1	2	2	2	2	2	4	76	
E14	4	4	4	1	4	4	2	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	125	
E15	2	3	1	2	4	2	3	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	105	
E16	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	110	
E17	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	80	
E18	4	4	2	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	126	
E19	2	4	1	2	3	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2	4	3	1	1	3	78	
E20	4	3	2	1	1	2	4	2	3	4	2	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	104	
E21	3	1	4	2	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	110	
E22	3	1	1	3	4	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	109	
E23	2	2	1	1	3	1	1	2	3	4	3	1	2	1	3	2	2	4	4	1	3	76	
E24	2	1	1	1	2	2	2	3	1	2	3	4	3	3	3	2	3	1	3	4	1	80	
E25	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	4	3	104	
E26	3	4	3	2	2	1	4	2	3	3	2	4	2	4	3	3	4	2	3	4	3	103	
E27	3	1	2	1	3	3	4	3	2	3	4	4	1	4	3	4	4	3	2	3	4	102	
E28	4	2	3	2	1	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	110	
E29	4	3	2	1	2	4	2	3	4	2	1	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	107	
E30	1	3	1	2	3	2	2	3	4	3	1	3	3	4	2	3	2	4	2	3	2	90	
E31	4	3	2	1	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	120	
E32	4	4	2	3	2	2	3	1	2	4	4	4	4	2	3	2	2	3	2	1	2	100	
E33	3	2	2	1	1	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	1	4	92	
E34	2	1	4	1	1	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	1	4	2	4	4	109	
E35	3	3	4	1	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	116	
E36	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	124	
E37	3	4	2	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	4	3	4	3	4	3	2	4	110	

E38	2	1	1	2	2	2	4	3	1	2	1	2	1	4	2	4	1	2	2	4	4	77
E39	4	2	2	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3	3	3	2	105
E40	4	4	4	4	1	4	4	3	2	3	3	4	1	4	3	3	4	4	2	4	3	116
E41	4	4	2	1	1	3	2	3	2	4	2	3	4	4	2	4	3	2	1	4	2	98
E42	3	2	1	1	1	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	4	3	90
E43	2	1	3	4	1	4	2	1	3	4	2	2	3	3	4	2	4	4	3	4	3	98
E44	4	4	2	1	2	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	4	98
E45	3	3	2	1	2	2	3	4	1	3	4	3	2	3	3	2	4	2	2	4	3	95
E46	3	4	2	2	1	3	4	1	2	3	2	3	1	4	1	4	3	3	3	4	4	93
E47	2	1	1	2	4	4	3	4	2	3	2	4	1	2	2	4	4	4	3	4	2	95
E48	3	4	4	1	2	4	4	2	4	2	3	3	1	4	3	4	4	3	2	3	3	107
E49	2	1	2	3	2	1	2	4	2	3	1	2	3	4	1	2	2	2	4	4	3	83
E50	2	3	2	1	2	4	4	4	2	2	3	4	1	3	4	4	2	1	4	3	4	100
E51	2	4	2	3	4	4	2	2	4	2	4	4	1	3	2	4	4	2	4	4	2	106
E52	4	2	3	2	2	3	2	3	1	1	2	4	2	3	3	3	2	2	1	4	1	87
E53	3	4	2	2	3	3	4	4	2	2	1	2	2	3	2	4	2	3	2	2	1	92
E54	2	4	2	4	1	2	2	1	2	2	4	4	4	2	2	2	1	2	4	4	2	91
E55	2	4	1	4	2	3	4	4	1	3	1	4	4	3	1	4	4	2	2	4	2	100
E56	3	2	1	2	2	1	3	3	3	2	1	4	4	2	4	2	2	4	3	4	2	91
E57	1	4	2	2	1	1	3	3	1	4	2	3	2	1	1	1	2	3	2	2	1	73
E58	2	2	1	2	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	108
E59	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	94
E60	3	2	2	3	1	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	109

MATRIZ DE BASE DE DATOS DE LA VARIABLE CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO

	ELEMENTOS TANGIBLES								FIABILIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD					EMPATÍA					TOTALES			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28		P29	P30	TO
E1	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	38	
E2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	
E3	4	3	4	3	1	3	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	93	
E4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	17	
E5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	07
E6	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	27
E7	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	16
E8	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	26
E9	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	37
E10	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	21
E11	1	4	4	5	4	2	2	1	2	3	4	3	5	5	3	5	1	2	4	4	3	2	5	3	4	3	5	4	4	4	4	04
E12	1	1	3	3	4	4	2	4	3	2	1	1	3	1	3	5	5	1	4	4	3	3	3	1	5	4	5	5	5	1	3	90
E13	4	1	1	4	4	4	2	4	4	2	1	5	5	3	5	1	2	4	3	3	3	4	2	3	2	3	2	4	3	3	91	
E14	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	4	3	4	5	2	2	5	5	4	2	4	2	5	2	5	4	5	3	4	4	00
E15	2	3	2	5	5	3	4	2	1	1	2	3	4	2	4	1	3	3	5	3	1	4	1	5	4	5	3	5	2	1	89	
E16	3	1	3	4	3	2	2	4	1	1	4	1	1	3	5	3	5	5	5	1	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	99
E17	3	2	1	4	4	3	4	3	2	1	2	2	3	5	2	3	2	2	3	2	1	4	4	5	1	5	3	3	2	2	83	
E18	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	5	3	4	2	1	3	4	5	2	3	2	3	1	3	85	
E19	5	3	3	2	4	2	1	4	2	1	3	3	1	3	3	4	5	4	4	2	1	4	4	5	4	4	1	5	1	1	89	
E20	4	5	2	3	2	3	1	3	2	4	3	5	3	1	4	1	2	3	4	1	1	3	1	5	3	4	3	3	1	3	83	
E21	4	2	3	3	4	3	3	5	4	1	3	1	2	2	3	1	5	3	5	3	3	4	5	5	3	5	3	5	4	1	98	
E22	3	2	1	4	5	3	4	3	3	1	4	2	1	1	4	1	3	4	2	2	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	93	
E23	5	3	4	5	5	4	3	1	4	3	3	3	4	2	5	2	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	18	
E24	4	2	4	4	4	2	1	2	2	4	3	3	1	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	1	2	91
E25	3	1	2	4	4	2	3	3	4	1	4	3	2	2	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	04	
E26	3	4	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	1	2	93	
E27	4	2	4	5	5	2	3	4	3	3	4	2	1	2	3	1	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	95	
E28	2	2	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	01	
E29	4	1	2	4	5	1	2	3	2	1	4	5	3	1	4	1	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	05	
E30	3	2	1	4	4	2	3	3	3	2	3	3	2	1	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	04	
E31	5	1	1	4	5	1	3	4	4	1	3	4	4	1	5	1	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	1	2	95	
E32	3	5	4	3	4	4	3	3	4	3	1	4	3	4	4	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	15	
E33	2	3	1	2	4	1	4	3	5	1	4	3	5	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	09	
E34	3	1	1	3	5	1	4	2	5	1	3	1	1	1	3	1	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	2	86	
E35	3	2	3	3	4	2	4	5	4	2	4	2	4	3	2	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	00	
E36	2	3	2	3	4	4	3	2	4	1	2	3	4	4	3	1	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	2	2	96	
E37	4	2	3	2	3	4	2	1	2	3	4	2	3	2	4	2	5	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	2	2	95	
E38	1	1	5	1	2	3	4	3	2	2	1	5	3	3	2	1	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	2	2	91	
E39	3	4	5	3	3	4	3	2	2	2	3	4	1	2	3	1	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	2	2	99	
E40	3	2	5	3	2	4	3	1	3	3	3	3	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	2	2	06	
E41	4	2	2	3	4	4	2	3	2	2	5	3	5	1	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	1	2	97	
E42	2	3	3	2	2	3	2	1	1	1	3	1	1	2	4	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	2	3	94	
E43	3	5	5	3	3	3	4	3	1	1	5	3	2	2	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	11	
E44	3	4	5	3	4	3	5	3	1	3	4	2	5	2	3	1	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	13	
E45	2	5	5	5	3	4	4	1	1	1	2	4	4	4	3	2	1	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	2	1	2	96	
E46	2	3	4	2	3	4	3	2	1	1	4	3	4	3	4	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	05	
E47	4	3	5	2	4	4	2	4	2	3	2	4	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	14	
E48	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	1	1	2	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	08	
E49	2	3	5	4	2	4	3	2	3	2	3	2	2	1	3	1	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	1	2	89
E50	5	5	5	5	5	3	1	3	3	5	3	3	5	3	5	1	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	1	2	08	
E51	1	5	5	4	2	2	5	1	1	1	3	1	1	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	1	2	93	
E52	2	3	4	3	3	4	2	1	1	2	4	1	5	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	07	
E53	4	2	5	1	3	4	4	1	1	1	3	3	5	4	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	09	
E54	4	5	3	5	5	5	5	4	3	5	1	1	1	4	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	20	
E55	3	5	5	2	3	3	5	1	2	2	4	2	3	3	4	2	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	1	2	97	
E56	2	4	5	2	1	3	4	1	1	1	3	5	2	2	4	1	5	2	1	3	2	3	4	1	1	1	2	1	2	4	73	
E57	3	3	5	3	2	3	3	2	1	2	2	5	1	3	4	1	3	4	3	1	4	4	4	3	1	4	2	4	4	4	88	
E58	2	2	5	4	3	4	4	2	2	3	4	1	3	2	3	2	4	3	4	3	3	1	2	1	3	1	4	2	3	4	84	
E59	3	3	5	2	3	3	4	1	2	1	3	3	1	2	5	3	3	5	3	2	2	1	4	4	3	1	4	2	3	4	85	
E60	5	4	2	4	5	2	5	2	4	3	3	3	4	1	3	1	4	4	1	4	3	4	4	2	3	2						

ANEXO 8: Artículo Científico

1- TITULO

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LIMA, 2019.

2. AUTORA

Br. Julca Oliva, Nadia Analiz

3. RESUMEN

La investigación titulada, “Gestión del conocimiento y calidad en el servicio educativo en una Institución Educativa de Lima, 2019”, tuvo como problema general ¿De qué manera la gestión del conocimiento se relaciona con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019? Y como objetivo general determinar de qué manera la gestión del conocimiento se relaciona con la calidad del servicio en una institución educativa de Lima, 2019; siendo un problema que es dejado de lado por las autoridades educativas, y falta de aceptación de los docentes; y surge como respuesta a la problemática de la Institución educativa analizada.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, tipo básico y diseño no experimental, correlacional de corte transversal, habiéndose utilizado cuestionarios como instrumentos de recolección de datos que se aplicó a una muestra de 60 docentes.

Luego de haber realizado la descripción y discusión de resultados, mediante la correlación de Spearman, se llegó a la siguiente conclusión que existe una relación directa y moderada entre la Gestión del conocimiento y la Calidad en el servicio educativo; habiéndose obtenido un coeficiente de correlación de Spearman= 0,465* y un nivel de significancia= 0,004<0,05. En cuanto a las dimensiones Creación del conocimiento (rho=0,463* y p=0,004<0,05); Transferencia del conocimiento (rho=0,466* y p=0,000<0,05) y Aplicación del conocimiento (rho=0,433* y p=0,009<0,05).

Palabras clave: Gestión del conocimiento, Creación, Transferencia, Aplicación, Calidad educativa, servicio educativo.

4. PALABRAS CLAVE

Gestión del conocimiento, Creación, Transferencia, Aplicación, Calidad educativa, servicio educativo.

5. ABSTRACT

The research entitled, "Knowledge management and quality in the educational service in an Educational Institution of Lima, 2019", had as a general problem How does knowledge management relate to the quality of service in an educational institution in Lima, 2019? And as a general objective to determine how knowledge management is related to the quality of service in an educational institution in Lima, 2019; being a problem that is ignored by the educational authorities, and lack of acceptance of teachers; and arises as a response to the problem of the analyzed educational institution.

The research had a quantitative approach, basic type and non-experimental design, correlational cross-sectional design, using questionnaires as data collection instruments that were applied to a sample of 60 teachers.

After having carried out the description and discussion of results, through Spearman's correlation, the following conclusion was reached that there is a direct and moderate relationship between Knowledge Management and Quality in the educational service; having obtained a Spearman correlation coefficient = 0.465 * and a level of significance = 0.004 <0.05. Regarding the dimensions Creation of knowledge (rho = 0.463 * and p = 0.004 <0.05); Knowledge transfer (rho = 0.466 * and p = 0.000 <0.05) and Application of knowledge (rho = 0.433 * and p = 0.009 <0.05).

6. KEYWORDS

Knowledge management, Creation, Transfer, Application, Educational quality, educational service.

7. INTRODUCCIÓN

Para la primera variable Gestión del conocimiento, se obtuvo los siguientes conceptos: Adams y Lamon (2003) expresaron que viene a ser la habilidad que puede tener una institución para aumentar el conocimiento tácito y generar escenarios convenientes para el intercambio de información entre los trabajadores dentro de la empresa.

Para Davenport (1999) expresó que es conveniente indicar algunos conceptos de diferentes autores en cuanto a la gestión del conocimiento, es un proceso seguro mediante el cual se puede investigar, organizar, y mostrar la información adecuada y a tiempo con un solo fin, el de maximizar la visión del recurso humano en una área determinada.

Así mismo Popper (2007) indicó que es irrefutable el avance de la ciencia y la tecnología, el cual su fundamento está basado en las teorías positivistas irracionales del conocimiento sistémico no gnoseológico, por lo que la ciencia está en una permanente investigación, procesando información moderna y extiende el conocimiento humano.

Para Nonaka y Takeuchi (1999) manifestaron que la gestión del conocimiento es la capacidad y competencia que tienen las instituciones para generar nuevos conocimientos, distribuirlo entre los trabajadores de la institución y concretarlo en servicios y bienes, ello conlleva que las empresas y/o instituciones debe ser el lugar donde las personas tengan la habilidad de crear y transmitir conocimientos.

Modelos de Gestión del Conocimiento

Modelo de Hedlund (1994). Modelo de gestión del conocimiento en movimiento, se basa en los procesos transmitidos y modificados del conocimiento. Este modelo trata en ver las diferencias entre las empresa de EE. UU y las de Japón en donde en las empresas de EE. UU su éxito se basa en el conocimiento explícito y articulado, en cambio en las empresas de Japón se debe al conocimiento tácito y sus relaciones grupales y organizadas, también incorpora los conocimientos cognoscitivos, habilidades y conocimientos incluidos en bienes y servicios de las empresas; planteando dos bases que fundamentan este modelo. La primera base es la diferencia entre los tipos de conocimiento, el conocimiento tácito o implícito, cuyo conocimiento es intuitivo y no articulado y el conocimiento articulado o explícito, que viene a ser un conocimiento verbalizado o escrito; la segunda base es la diferencia entre los niveles de conocimiento, como el grupo de miembros, la empresa y el entorno interorganizativo y el personal.

Modelo de KMAT. Propuesto por De Jager (1999), mediante la gestión del conocimiento propone las diferentes maneras para generar y desarrollar el conocimiento organizacional, este modelo presenta cinco secciones:

Dirección: genera ventajas utilizando los activos intangibles y logra fortalecer sus propias capacidades usando las estrategias y la definición del mercado.

Tecnología: La tecnología facilita la recolección, almacenamiento y la dispersión de la información, la tecnología es utilizada como medio de comunicación tanto en el entorno interno como externo de la empresa y en su equipamiento.

Cultura: Se da a través del aprendizaje y la innovación con los miembros de las empresas quienes estarían estimulados para generar el conocimiento organizacional.

Medición: Se refiere a la cantidad del capital humano en la organización y la manera de cómo distribuir los recursos para la creación y desarrollo del conocimiento.

Proceso: Viene a ser las acciones que identifican, recolectan, adaptan y difunden a través de la organización.

El modelo Wiig: Para Wiig (1994) es un modelo integral que incluye procesos de creación, codificación y aplicación del conocimiento para dar soluciones a problemas, por lo que utiliza las experiencias; describiendo el contenido, la localización, el proceso de recolección, la distribución y la utilización del conocimiento. Indica tres maneras del conocimiento: el conocimiento público, el conocimiento experto-compartido y el conocimiento personal. Indica como sustento para el desarrollo de su modelo el conocimiento efectivo, conceptual, excepcional y el metodológico. Entre las contribuciones que este modelo toma en cuenta es la siguiente propuesta: reforzar el uso del conocimiento, describir su contenido, localización, distribución y utilización a partir de la implementación de un sitio web, lugar donde se realiza una cantidad considerable de conocimientos; a la vez el modelo recoge, formaliza y codifica el conocimiento, sobresaliendo la creación de una estructura organizada. El inconveniente que presenta este modelo es que no diferencia entre el conocimiento cognitivo y conocimiento real, mucho menos precisa las herramientas o técnicas que deben ser utilizadas al momento de establecer los procesos, no indaga de manera exhaustiva alguna área en particular. La idea más importante de este modelo es buscar identificar las necesidades del conocimiento para poder fortalecerlas.

Dimensiones de la Gestión del conocimiento

La creación del conocimiento

Desde el punto de vista de Davenport y Prusak (2000) se refirió que viene a ser como un subaspecto de la gestión del conocimiento, el cual lo definen como la generación de un conocimiento nuevo y que solo viene a ser una parte de la práctica de la gestión del conocimiento. Sin embargo, para Nonaka y Takeuchi la generación del conocimiento

viene a ser el elemento central que diferencia la competitividad entre las compañías, por lo que la gestión del conocimiento sin tal concepto pierde sentido.

Nonaka y Takeuchi en la noción del conocimiento hacen una diferencia entre el conocimiento explícito y el conocimiento tácito. En ese sentido Polanyi (1966) explicitó que el conocimiento tácito viene a ser personal, contextual y por ello difícil de formalizar y comunicar en cambio el conocimiento explícito o codificado es aquel conocimiento que se puede transmitir en un lenguaje formal y sistemático. Polanyi (1966) mencionó que los seres humanos adquieren los conocimientos a través de la creación y organización activa de las propias experiencias.

El modelo de creación del conocimiento que establecen los autores se basa que el conocimiento humano se crea y se expande a través del intercambio social entre el conocimiento tácito y el conocimiento explícito, a dicho proceso se le conoce como la conversión del conocimiento. Esta conversión es un proceso social que se da entre los diferentes individuos el cual se restringe en cada uno de ellos.

Una vez dado esta diferencia entre conocimiento tácito y conocimiento explícito se da según los autores de 4 maneras diferentes: cuando el conocimiento tácito se convierte a conocimiento explícito se denomina externalización, de conocimiento tácito a conocimiento tácito viene a ser socialización de conocimiento explícito a conocimiento explícito se denomina combinación y por último la conversión del conocimiento explícito a conocimiento tácito se llama internalización. Tres de estas cuatro formas posibles de conversión son estudiados por las diversas organizaciones, como la socialización que puede vincularse a teorías de comportamiento grupal y sobre la cultura organizacional; el de combinación tiene su inicio en el procesamiento de datos y lo que es el aprendizaje organizacional viene a ser la internalización.

El elemento central que constituye la creación del conocimiento es la externalización, ya que por esta conversión el conocimiento nuevo desarrollado a nivel individual se puede utilizar a nivel organizacional. Los autores lo denominan SECI por Socialización, Externalización, Combinación e Internalización.

El socialismo que es la conversión de conocimiento tácito a tácito se da cuando la persona adquiere conocimientos tácitos de otros individuos sin utilizar el lenguaje. Como por ejemplo cuando un artesano aprende de otro artesano a través de la observación, imitación y práctica, una persona socializa el conocimiento con la experiencia.

La externalización, cuando se da el conocimiento tácito y explícito viene a ser uno de los más difíciles de comprender y lograr. Nonaka y Takeuchi mencionan que este proceso se da a través del uso de metáfora, analogías, conceptos o modelos. Por medio de esta conversión el conocimiento tácito involucrado con cada individuo se transmite al grupo y se hace accesible incluso a aquellos que no participan en el proceso de socialización.

La combinación es el proceso mediante el cual se agrega sistemáticamente conceptos dentro de un mismo conocimiento, este proceso se lleva a cabo entre cuerpos de conocimiento explícito, utilizando en todas las situaciones el lenguaje por lo que se puede visualizar a través de documentos, conversaciones telefónicas, reuniones o redes informáticas.

La creación del conocimiento que se da en la educación formal se da a través de la conversión del conocimiento explícito a explícito: Las clases, los libros, papers y exámenes forman parte de este tipo de conocimiento. La creatividad de los sistemas informáticos y la base de datos facilitan este tipo de conversión del conocimiento.

La internalización, la que implica la conversión del conocimiento explícito a tácito se vincula con el proceso de aprendizaje organizacional. Cuando el conocimiento se da de manera verbalizada en documentos, manuales o historias orales, las personas que reciben esta conversión pueden fácilmente internalizar la experiencia descrita, agregándolo a su conocimiento tácito. De esta manera a través de documentos, la experiencia de un individuo puede extenderse a un grupo más grande, alcanzando a la organización

Transferencia del conocimiento

Nonaka y Takeuchi (2009) manifestaron que la transferencia del conocimiento es importante para los miembros de una institución educativa para que el beneficio mutuo se dé de manera rápida. Compartir el conocimiento es una estrategia importante para cualquier institución que se basa en el conocimiento. Las instituciones educativas u organizaciones son las que participan en esta acción de unir, dichas instituciones almacenan, reúnen, codifican y divulgan el conocimiento; gran parte de los profesionales participan en este intercambio de conocimientos en sus labores diarias, realizando el intercambio de conocimientos.

De esta forma ayudamos con la inclusión educativa, los conocimientos que exige la sociedad del conocimiento para poder garantizar el aprendizaje, la rentabilidad que trae el intercambiar de conocimientos para las instituciones es un tema de estudio en la última

década. El beneficio que esto lleva puede resumir como contribuye a explicar el conocimiento implícito y facilitar un escenario para la innovación y la reflexión dado a la solución de los futuros problemas que se presentan.

El conocimiento está presente en diversas formas por lo que faltan estrategias para garantizar el objetivo que ayude de manera fácil y pertinente al conocimiento requerido. Para esto es importante contar con el espacio de tiempo en el cual los docentes puedan transferir sus conocimientos empíricos o científicos. En el marco de las instituciones educativas es necesario incentivar al diálogo entre los expertos de diferentes disciplinas del conocimiento para mejorar el estudio que ayude a abordar con una visión sistémica las políticas de recomendaciones en las instituciones educativas.

También ayuda a la mejora de la labor educativa, mejorando los procedimientos en las actividades, difundiendo el conocimiento, promoviendo las relaciones humanas en los docentes y los asociados mediante el reconocimiento recíproco, comunicando el inicio del proyecto que conlleva a su realización y por ende emplea menos recursos, acrecentando la posibilidad de que otras personas ayuden de forma voluntaria con información adecuada, delegando las labores o compartiéndolos, y creando un ambiente favorable que vigorice el trabajo en equipo.

Aplicación del conocimiento

Nonaka y Takeuchi (2009) afirmaron que esto conlleva a la creación de servicios y productos, no obstante, a la concepción de ideas que llevan a mejorar la toma de acciones estratégicas. Los cuatro modelos para generar conocimientos en cualquier institución, se da cuando los sujetos transmiten conocimientos mediante el análisis, práctica o imitación, transformándolo es su conocimiento implícito, sin embargo, ningún sujeto logra una visibilidad ordenada en su conocimiento, el sujeto mismo no puede visualizarlo. De lo supuesto a lo sobreentendido, se da cuando un sujeto tiene la habilidad de articular las bases del conocimiento, lo convierte en tácito y se alcanza como resultado un desarrollo en la base del conocimiento De lo categórico al sobreentendido, que se da cuando el conocimiento categórico se reparte a lo largo y ancho de la institución, las personas empiezan a hacer uso y por lo tanto mejora y lo amplían. El procedimiento final de la gestión del conocimiento es emplearlo adecuadamente, dicho de otro modo, es transformar el conocimiento en resultados valiosos para la institución. Nonaka y Takeuchi (2009) ello se refiere que la importancia de la gestión del conocimiento se refiere a como

se crea, se transfiere y se aplica para la mejora del individuo y de la institución del cual forma parte.

Para la segunda variable Calidad del servicio, se obtuvo los siguientes conceptos:

El concepto calidad tiene una diversidad de definiciones y depende del lugar y el momento en que se dé la definición, en el marco de la educación se puede indicar como el objetivo de dar no solamente educación de calidad sino también de obtener prestigio como institución, reconocimiento y atracción de clientes.

Ramírez (2008) expresó que un servicio de calidad significa también dar un servicio amplio en el lugar, cantidad y tiempo justo; dándose en una cantidad acorde a la necesidad. Los directivos deben tener en cuenta que no habrá un servicio de calidad si en ciertos lugares no llega la acción del estado.

Para Esquivel (2002) opinó que un sistema educativo de calidad es relevante cuando la matrícula y las necesidades de los grupos sociales están en relación, esto quiere decir que las personas puedan acceder a la escuela; cuando se verifica con que materiales y recursos se cuentan para que las oportunidades en base a la enseñanza lleguen a toda la población. Debido a la demanda que se ha dado en el ámbito político, social y económico es que se ve la obligación de entregar una calidad en la educación, por lo que se exige la participación permanente de las instituciones públicas como las privadas para el desarrollo del país. Los elementos relevantes como la evaluación curricular y la acreditación académica de los colegios son parte de la controversia en la educación actual ya que se encuentran vinculadas.

El modelo servperf se inicia a partir de las críticas que recibe el modelo servqual que enfoca la evaluación de la calidad a través de las percepciones y expectativas que el cliente puede tener acerca del servicio. Este modelo fue propuesto por los autores Cronin y Taylor (1992) como una alternativa para evaluar la calidad del servicio enfocado en la percepción de los clientes.

Dimensiones de la Calidad del servicio

El modelo servperf está conformado por 5 dimensiones los cuales miden la calidad del servicio.

Fiabilidad

Salazar (2017) definió la fiabilidad como la capacidad para realizar en servicio ofrecido de manera cuidadosa y fiable esto se refiere que la institución cumple con su promesa en cuanto a la entrega del servicio.

Capacidad de respuesta

Salazar (2017) expresó que viene a ser la disposición de apoyar a los clientes para así darles un servicio acorde y rápido. Nos indica que se tiene que atender lo más pronto las solicitudes, solucionar problemas y quejas de los clientes.

Seguridad

Salazar (2017) expresó que es la atención que los trabajadores tienen hacia los clientes a la vez deben tener conocimiento y habilidades para transmitir confianza.

Empatía

Salazar (2017) indicó que es la atención adecuada que las organizaciones dan a sus clientes.

Elementos tangibles

Salazar (2017) expresó que es la infraestructura, equipos y materiales ofrecidos por la institución.

Como objetivo las instituciones educativas deben de implementar un sistema de evaluación de calidad, donde se busca garantizar la eficacia de la variedad de servicios.

Las necesidades de los alumnos deben estar cubiertos por los colegios, por lo que Duque y Chaparro (2012) mencionaron que es importante tomar en cuenta la percepción de los alumnos para aplicar una evaluación de calidad de la educación, si se da lo contrario se estaría desconociendo el verdadero problema en los varios servicios que pueden estar ofreciendo. Para Tumino y Poitevin (2013) mencionaron que hay trabajos de investigación con respecto a la evaluación de la calidad el cual está basado en la enseñanza, el cual está dirigido a la apreciación que los estudiantes tienen.

Araya (2013) consideró que en la actualidad es considerada como una estrategia por las instituciones educativas para poder satisfacer la necesidad de los usuarios para poder alcanzar la calidad del servicio educativo.

8. METODOLOGIA

El estudio responde a un enfoque cuantitativo, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) que pretende el recojo de datos cuantitativos, para realizar un análisis estadístico en la prueba de hipótesis.

Se utilizó el método hipotético-deductivo, que según Tamayo y Tamayo (2001) consisten en la formulación de la hipótesis y con los resultados estadísticos de su contrastación, se deducen conclusiones.

Para Bernal (2010) el tipo es básico, no tiene carácter aplicativo, y obedece al incremento de conocimientos acerca de la teoría y leyes científicas acerca de las variables que se desarrollan en el marco teórico.

El estudio es de diseño no experimental, transversal, correlacional, que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), no experimental, porque no se manipula deliberadamente ninguna variable; transversal porque el estudio se realiza por única vez, es decir en un solo momento, y correlacional causal porque determina la relación de las variables.

La población está constituida por un total de 60 docentes de la Institución Educativa “Señor de Ánimas”, del distrito de Lima, provincia de Lima; período 2019.

La muestra según Atkin y Colton (1995) es “una porción representativa de la población, que permite generalizar los resultados de una investigación” (p. 95). Para el estudio se consideró a toda la población identificada como tamaño de la muestra, para efectos de obtener mejores resultados al tener a toda la población como objeto de estudio.

9. RESULTADOS

Como el p valor (sig. = 0,004) es menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la Gestión del conocimiento si se correlaciona con la Calidad en el servicio educativo en la IE Señor de Ánimas, 2019. De acuerdo con la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r= 0,465^*$. Entonces el grado de correlación es directa y significativamente moderada de acuerdo con los índices de correlación de Spearman.

Como el p valor (sig. = 0,004) es menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la Creación del conocimiento si se correlaciona con la Calidad en el servicio educativo en la IE Señor de Ánimas, 2019. De acuerdo con la tabla mostrada, el coeficiente

de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r= 0,463^*$. Entonces el grado de correlación es directa y significativamente moderada de acuerdo a los índices de correlación de Spearman.

Como el p valor (sig. = 0,000) es menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la Transferencia del conocimiento si se correlaciona con la Calidad en el servicio educativo en la IE Señor de Ánimas, 2019. De acuerdo a la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r= 0,466^*$. Entonces el grado de correlación es directa y significativamente moderada de acuerdo a los índices de correlación de Spearman.

Como el p valor (sig. = 0,009) es menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la Aplicación del conocimiento si se correlaciona con la Calidad en el servicio educativo en la IE Señor de Ánimas, 2019. De acuerdo a la tabla mostrada, el coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r= 0,433^*$. Entonces el grado de correlación es directa y significativamente moderada de acuerdo a los índices de correlación de Spearman.

10. Discusión

Gestión del conocimiento y calidad en el servicio educativo para una Institución Educativa en Lima, 2019. Los resultados encontrados guardan una relación directa según el procesamiento de la información recabada mediante los instrumentos utilizados.

Siguiendo las hipótesis planteadas se encontraron los siguientes hallazgos, de acuerdo a la Rho de Spearman hay una correlación positiva baja entre las variables de gestión del conocimiento y la calidad en el servicio educativo, además el nivel de significancia es de 0.004 ($0.004 < 0.05$) las variables están relacionadas significativamente.

En comparación con Rocha (2016) se encuentra una correlación positiva baja en cuanto a estas dos variables.

En cuanto a Forno (2014) la gestión del conocimiento no está muy presente en las empresas de la provincia de Santa Fe a comparación con el trabajo de investigación la gestión del conocimiento si está presente y relacionada con la calidad del servicio educativo.

Para Contreras (2014) y la tesis en investigación, ambos coinciden en que la gestión del conocimiento juega un papel importante en cada institución, ya sea en la organización

manufacturera con el trabajador que aporta de manera positiva (sus conocimientos) en la creación de los productos y en la Institución Educativa la Gestión del conocimiento es importantes ya que favorece la calidad en el servicio educativo.

A su vez Torres (2017) permitió conocer que existe un mayor grado de correlación entre el comportamiento de las variables de investigación analizadas.

Por ello el autor Obispo (2018) de acuerdo al coeficiente de Spearman encontró una correlación de nivel alto entre las variables de gestión del conocimiento y el desempeño docente a comparación de la tesis en investigación la correlación positiva baja.

En ese conjunto de ideas Ordoñez (2018) concluyó que existe una correlación de nivel alto entre las variables de gestión del conocimiento y la gestión pedagógica, al igual que en la tesis en investigación la variables de gestión del conocimiento y la calidad en el servicio educativo están correlacionadas de manera moderada, ambas investigaciones tienen aporte significativo en cuanto a la variable de gestión del conocimiento.

Teniendo en consideración a Benites (2019) que concluyó que existe una correlación de nivel alto entre las variables de calidad del servicio educativo y la percepción que tienen los alumnos de cuarto y quinto año de secundaria.

Así también Flores (2015) concluyó como resultado que el clima institucional y la calidad de servicio educativo presentan una correlación de eficiencia.

Del mismo modo Villanueva (2016) cuyo propósito fue determinar la relación entre la imagen del colegio y la calidad de servicio educativo, se llegan a relacionar las variables en un nivel bajo por lo cual la imagen institucional se tiene que fortalecer.

11. Conclusiones

A partir de esta investigación se llegó a las conclusiones:

Primera: Existen evidencias suficientes para concluir que el grado de correlación entre las variables Gestión del conocimiento y la Calidad en el servicio educativo, es una correlación directa y significativa, el coeficiente de correlación de Spearman $\rho=0,465^*$ con $p=0,004<0,05$. Hecho que nos indica que la Gestión del conocimiento favorece la calidad en el

servicio educativo contribuyendo en la mejora de los propósitos estratégicos institucionales.

Segunda: Se puede concluir que el grado de correlación entre la Creación del conocimiento y la Calidad en el servicio educativo, es una correlación directa y significativa, el coeficiente de correlación de Spearman $\rho=0,463^*$ con $p=0,004<0,05$. Lo que indica que la Creación del conocimiento favorece la calidad en el servicio educativo, por lo que se acepta la H1.

Tercera: Se puede inferir que el grado de correlación entre la Transferencia del conocimiento y la Calidad en el servicio educativo, es una correlación directa y significativa, el coeficiente de correlación de Spearman $\rho=0,466^*$ con $p=0,000<0,05$. Hecho que nos indica que la Transferencia del conocimiento favorece la calidad en el servicio educativo, comprobando la relación que hay entre las variables.

Cuarta: Se concluye que el grado de correlación entre la Aplicación del conocimiento y la Calidad en el servicio educativo, es correlación directa y significativa, el coeficiente de correlación de Spearman $\rho=0,433^*$ con $p=0,009<0,05$. Lo que nos indica que la Aplicación del conocimiento favorece la calidad en el servicio educativo ayudando en los propósitos de la institución educativa.

12. REFERENCIAS

- Acosta, J. (2011). Implementación de un modelo de Gestión del Conocimiento en los procesos organizacionales. Bogotá, Colombia.
- Adams, Garry L. and Bruce T. Lamon. (2003). "Knowledge Management Systems and Developing Sustainable Competitive Advantage." *Journal of Knowledge Management*.
- Ander-Egg, E. (2002). *Técnicas de investigación social*. México: Trillas.
- Araya, C (2013). ¿Qué hemos aprendido sobre la calidad del servicio en educación? *Revista Pílquen*.

- Araya, L (2017). “Calidad de servicio en educación superior a distancia” (Tesis de maestría). España: Universidad de Barcelona. Recuperado: https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/463049/LAAC_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arkin, H. y Colton, R. (1995). Métodos estadísticos. México: Prentice Hall
- Benites, E. (2019). *La calidad del servicio educativo en el Colegio José Quiñonez de la FAP de Lima, 2018*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32140/Benites_LEM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3a ed). Bogotá, Colombia: Universidad de La Sabana.
- Carkhuff, R. (1969). *Helping and Human Relations*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Contreras, D. (2014). “*La gestión del Conocimiento factor clave de la Competitividad. Proceso incluyente en una Organización Manufacturera de calzado*” (Tesis de Doctor). México: Universidad Autónoma de Querétaro. Recuperado: <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1827/1/RI001444.pdf>
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*.
- Darroch, Jenny (2003). *Developing a Measure of Knowledge Management Behaviors and Practices*” *Journal of Knowledge Management*.
- Davenport, T. y Prusak, L. (2000). *Working Knowledge. How Organizations manage what they know*, Harvard Business School Press, Boston.
- De Jager, M. (1999). *The KMAT: Benchmarking knowledge management*. Library Management.
- Duque, E y Chaparro, C (2012) *Medición de la percepción de la calidad del servicio de la educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*. Colombia; Criterio libre.
- Esquivel, A. (2002) *Calidad Educativa*. Revista Voz Normalista. México.
- Flores, F. (2015). *Características del clima institucional y su relación con la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la Institución*

- Educativa N° 7072 de la Ugel 01, Villa el Salvador-2013.* (Tesis de maestría). Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1045/TM%20CE-Ge%20F635%202015.pdf?sequence=1>
- Forno, G (2014). *“Políticas y prácticas de gestión del conocimiento en empresas de la provincia de Santa Fe”* (Tesis de maestría). Argentina: Universidad Nacional del Litoral. Recuperado de: <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/bitstream/handle/11185/924/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- George, D. & Mallery, P. (2011). *IBM SPSS Statistics 20 Step by Step: A Simple Guide and Reference*. Estados Unidos: ROUTLEDGE.
- Hedlund, G. (1994). A Model of Knowledge Management and the N-form Corporation. *Strategic Management Journal*, 15 (Summer Special Issue): 73- 90
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (5a ed.). México. Mc. Graw-Hill/ Interamericana de C.V, Editores, S.A.
- Larrea, P. (2013). *Calidad en el servicio al cliente-monografias.com*. Obtenido de <http://www.m.monografias.com/trabajos96/calidad-en-el-servicioal-cliente/calidad-en-el-servicio-al-cliente.shtml>
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1999). *La organización creadora del conocimiento*. México: Oxford University Press.
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (2009). *Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. México: Oxford University Press.
- Obispo, M. (2018). *Gestión del conocimiento y el desempeño docente en la institución educativa San Pedro de Chorrillos del Distrito de Chorrillos en el año 2017*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16059/Obispo_MMD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ordoñez, J. (2018). *Gestión del Conocimiento y la Gestión Pedagógica en el aula de los docentes de la Institución Educativa “La Victoria de Ayacucho” del distrito de Ascensión, Huancavelica 2018*. (Tesis de maestría). Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/32999>
- Polanyi, M. (1966). *The Tacit Dimension*, Routledge & Kegan Paul, Londres.

- Popper, K. (2007). *Conjeturas y refutaciones; el desarrollo del conocimiento científico*. Barcelona: Paidós.
- Graham H. (2004) *Desempeño docente: Comportamiento humano en el trabajo*. (9ª ed.). México: Pearson Educación.
- Ramírez, C. (2008). *Fundamentos de Administración (2da Edición)* Colombia: Ecoe ediciones.
- Rocha, Y. (2016). *Gestión del conocimiento como estrategia innovadora para fortalecer el talento humano en la función gerencial en empresas del sector de construcción en el departamento de sucre*. (Tesis de maestría). Bolivia: Universidad Tecnológica de Bolívar. Recuperado de: <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0070417.pdf>
- Rueda, I. (2014). *La Gestión del conocimiento y la Ciencia de la Información: relaciones disciplinares y profesionales*. Getafe.
- Salazar, M. (2017) *Percepción de los alumnos sobre la calidad del servicio educativo brindado por un instituto superior tecnológico* (Tesis de maestría, universidad de católica de santa maría, Arequipa).
- Tamayo y Tamayo, M. (2001). *El proceso de la investigación científica*. Buenos Aires: Limusa
- Torres, C. (2017). *Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de educación primaria*. (Tesis de doctor). España: Universidad de Sevilla. Recuperado de:
[file:///C:/Users/John/Downloads/01.Tesis%20Doctoral%20\[Crist%C3%B3bal%20Torres%20Fern%C3%A1ndez\]%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/John/Downloads/01.Tesis%20Doctoral%20[Crist%C3%B3bal%20Torres%20Fern%C3%A1ndez]%20(3).pdf)
- Tumino, M., Poitevin, E (2013). *Quality assessment of university service from students and teacher's perceptions: a case study*. Magazine Iberoamericana on quality, efficiency and change in education.
- Villanueva, M (2016).” *Calidad del servicio educativo y la imagen de marca en una institución educativa de Santiago de Surco, UGEL 07 2015*”. (Tesis de maestría). Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8191/Villanueva_LMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wiig K, M. (1994). *Knowledge Management Foundations: Thinking about Thinking-how People and Organizations Create, Represents and Use of Knowledge*. España
- Zeithaml, V., Bitner, M. Gremler. (2009). *Marketing of service*. Mexico: Mc Graw Hill. Fifth Edición

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo Nadia Analiz Julca Oliva, egresada, del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 41229177, con el artículo titulado "Gestión del conocimiento y calidad en el servicio educativo en una Institución Educativa de Lima, 2019."; Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría Nadia Analiz Julca Oliva.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

San Juan de Lurigancho, de diciembre del 2019.



Nadia Analiz Julca Oliva

DNI 41229177

Anexo 9: Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad”

Lima, 02 de noviembre de 2019

Carta P.1124 – 2019 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)
Mgtr. Waldermar Patiño Gudiel
IEP SEÑOR DE ÁNIMAS
ATENCIÓN:
SUB DIRECTOR

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **NADIA ANALIZ JULCA OLIVA**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **NADIA ANALIZ JULCA OLIVA** identificado(a) con DNI N.º **41229177** y código de matrícula N.º **7001183717**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCION EDUCATIVA DE LIMA, 2019

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,

Recibido de
19/11/19
[Firma]

Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

Anexo 10: Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA: NADIA ANALIZ JULCA OLIVA

INFORME TÍTULADO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LIMA, 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA.

SUSTENTADO EN FECHA: 17 DE ENERO DEL 2020.

NOTA O MENCIÓN: 16



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN