



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión del conocimiento y calidad del servicio en la  
municipalidad provincial de Morropón Piura

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión pública

**AUTORA:**

Valladolid Navarro, Carla Liliana (ORCID: 0000-0002-0235-7009)

**ASESOR:**

Dr. Alarcón Díaz, Orlando (ORCID: 0000-0003-2042-7282)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

PIURA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Al ser supremo Dios, por ser mi fortaleza en los momentos y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mi madre esposo y a mis hijos por su apoyo incondicional en todo momento, por ser una parte importante de mi vida, por su apoyo incondicional, sobre todo amor y paciencia

Carla Liliana

## **Agradecimiento**

Agradecer a Dios por ser mi guía y estar presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome y por haberme permitido concretar una de mis metas profesionales

Mi sincero agradecimiento a mi asesor de tesis Dr. Orlando Alarcón Díaz por brindarme su asesoría para el desarrollo de la presente tesis.

Un agradecimiento especial a los expertos que validaron los instrumentos de la investigación.

Carla Liliana

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	13
3.2. Variables y Operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra y muestreo .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Métodos de análisis de datos .....	15
3.7. Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS: .....	17
V. DISCUSIÓN .....	22
VI. CONCLUSIONES .....	28
VII. RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS .....	44

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión del conocimiento .....	17
Tabla 2. Nivel de calidad del servicio .....	18
Tabla 3. Nivel de relación de variables .....	21
Tabla 4. Prueba de normalidad .....	20
Tabla 5. Prueba de hipótesis .....	21

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en la municipalidad provincial Morropón Piura. La investigación corresponde a un estudio básico, con diseño no experimental correlacional. Se recurrió a un grupo representativo de estudio, integrado por 222 colaboradores a quienes se les aplicó, un cuestionario constituido por 33 ítems, cuya validez se determinó mediante juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, alrededor de 0,845, estableciendo un alto nivel de fiabilidad. Los resultados implican un conjunto de análisis de las variables, dimensiones e indicadores que reflejan el nivel de relación existente. Después del procedimiento se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados, concluyendo que se requiere fortalecer el nivel de la gestión del conocimiento y la calidad del servicio brindado por los trabajadores de la Municipalidad provincial Morropón Piura.

**Palabras clave:** Gestión, conocimiento, calidad, servicio.

## **Abstract**

The present research work has as general objective to determine the relationship that exists between Knowledge Management and service quality in the Morropón Piura provincial municipality. The research corresponds to a basic study, with a non-experimental correlational design. A representative study group was used, made up of 222 collaborators to whom a questionnaire made up of 33 items was applied, the validity of which was determined through expert judgment and the reliability through Cronbach's Alpha, around 0.845, establishing a high level of reliability. The results imply a set of analyzes of the variables, dimensions and indicators that reflect the level of existing relationship. After the procedure, the results were analyzed, interpreted and discussed, concluding that it is necessary to strengthen the level of knowledge management and the quality of the service provided by the workers of the Morropón Piura provincial municipality.

**Keywords:** Management, knowledge, quality, service

## I. INTRODUCCIÓN

El sistema de gestión del conocimiento centraliza la forma de aprender como motivo y origen de los cambios y la creación, su creciente alineación de la con el conjunto de técnicas ha transformado intensamente las conveniencias y las disposiciones del compromiso de la organización. En el período del conocimiento que se vive en la actualidad han aumentado los requerimientos de un universo nuevo, de una sociedad con más información y rigurosa

Esto obliga a los organismos tanto del sector público como privado, a actualizar su manera de gestionar, sus técnicas y bienes. Para responder a estos requerimientos, las organizaciones requieren personal con más y excelentes conocimientos, destrezas y cualidades, y así cerciorar que los recursos de materia prima, económicos y técnicos sean utilizados de manera eficiente y eficaz. (Reyes, 2018)

La gestión del conocimiento desde la aparición mundial ha innovado la forma en la que muchas empresas trabajan, ya que, a partir de ella, éstas pueden establecer y propagar información de suma importancia de una manera sistemática y eficiente con la finalidad de lograr un mejor cometido en las áreas de la organización y optimar sus ventajas competitivas. (Vargas y León, 2016).

A pesar de no contar con patrimonios de ciertos países sudamericanos, Chile se ha hecho manifiesto por su progreso en la gestión del conocimiento e invención, por medio de los pactos como: la Alianza de Desarrollo Conjunto y la Empresa Nacional del Petróleo (ENAP), el cual les accedió la ejecución de estudios técnicos e indagaciones técnicas, Liberona y Ruíz, (2013). Por otra parte en Colombia, se puede estimar la mejora del discernimiento y su aplicación por medio de la reproducción de valor que ha llegado creando resultados. (Hernández, 2015)

En el Perú, en los dos últimos periodos, se ha estado presente en los progresos significativos respecto a innovación de la gestión de algunos entes públicos, tales como: Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP),



Municipalidad de Miraflores, Sistema de Administración Tributaria de Trujillo (SATT), entre otras. (Inca, 2015)

Sin embargo, dentro de las municipalidades coexiste una mala administración de la gestión del conocimiento dado que no se efectúa una selección y formación apropiada del conocimiento con la que cuentan el trabajador que gestiona en ella, por otra parte es debido a que los conocimientos que se adquieren no se comparten entre el personal causando que las labores se dupliquen y que no se llegue a la meta deseada. (Foltalvo et al., 2011)

Por ende, hoy en día, las municipalidades de provincias o distritos se dirigen de manera práctica sin técnicas, estratégicas u tácticas que orienten sus operaciones a nivel de avance financiero particular en favor de las poblaciones. La escasa elaboración de las soberanías consejeras, causa dificultades para mejorar la gestión de conocimiento debido a que no tienen culturas capaces en base a cómo ejecutar una proyección, formación, orientación y control y así regir sus voluntades hacia una excelente calidad de prestación que favoreciera a la población en general. (Cortez, 2017)

Dado que la calidad de servicio es considerada uno de los temas con más importancia para las compañías en todo el mundo, deberá permanecer, brindando el mismo nivel de manera firme y perenne a lo largo del tiempo. (Moncada, 2015). En la actualidad ya no se puede hablar nada más de calidad del producto o servicio, dado que el nuevo enfoque ha desarrollado hacia la noción de la calidad total; por ende, pasa hacer la causa primordial para los gobiernos locales. (Dulanto, 2019)

Sin duda alguna no es posible realizar cambios en entidades como los municipios con dignidad en experiencias habituales, administrativas y estáticas, contrapuestas a los elementos y métodos de la gestión de la calidad; pero si continua con un escenario como el descrito, probablemente en las municipalidades puede que acabe la incomodidad social y las quejas de los beneficiarios por un deficiente servicio sea extendido, no se proporcionaran los medios apropiados de calidad que ayude a perfeccionar los bienes municipales, impidiendo a la localidad de optimar las medios de vida. (Pasco, 2014).

En esta línea, la municipalidad de Morropón, como lo expresa Saldaña (2019) se encuentra en el imperativo de realizar sus acciones con un valor agregado que contribuya a mantenerse vigente en la satisfacción del usuario, transformando las necesidades de la ciudadanía en peculiaridades valorables para ofrecerles complacencia en un escenario favorable producido por los integrantes de la entidad (Enciso y Mamani, 2020)

Ante ello se expuso el problema a investigar, ¿Qué relación existe entre la Gestión del Conocimiento y calidad del servicio en la Municipalidad provincial Morropón Piura?

La investigación se justificó teóricamente, porque trato de cooperar con conocimiento acreditado encaminado a la exploración del problema coligado con la correlación que coexiste entre la Gestión del Conocimiento y calidad del servicio en la Municipalidad provincial Morropón Piura. Desde el punto de vista práctico buscó que sus resultados tengan una aplicación concreta en la realidad, mediante estrategias que contribuyan a la solución de la problemática, y desde el punto de vista metodológico porque se empleó métodos e instrumentales válidos y confiables que pudieron, a su vez, ser manejados en próximos trabajos de exploración.

Para dar respuesta al problema, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y calidad del servicio en la municipalidad provincial Morropón Piura. Asimismo, se formularon los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de gestión del conocimiento. Establecer el nivel de la calidad del servicio. Analizar la relación que existe entre la gestión de conocimiento y la calidad del servicio

Asimismo, se formula la hipótesis H1: La gestión de conocimiento se relaciona significativamente con calidad del servicio en la municipalidad provincial Morropón Piura. Hipótesis H0: La gestión de conocimiento no se relaciona significativamente con calidad del servicio en la Municipalidad provincial Morropón Piura.

## II. MARCO TEÓRICO

Existen ciertos estudios, que con anterioridad se han realizado sobre la temática. Así, desde la perspectiva de Pérez, (2016), con el objetivo de analizar y describir factores precedentes que accedan una gestión del conocimiento y conocer cómo influye en la cultura, subestructura y estrategia en la organización. Concluyo que la gestión del conocimiento posee el potencial de extender y desarrollar la validez de la base habitual de conocimientos de la organización.

Alfonso, (2015), quien realizó un estudio cuyo objetivo fue proponer un modelo de gestión del conocimiento para medios tácitos de instrucción y su atención en el sector salud. Dentro de los efectos se encontró que la mayoría de los que se encontraron comprendidos mostraron el importe hipotético y concedor para desarrollar la gestión en los sitios virtuales donde se aprende. De la misma manera en lo que concierne a apariencias concretas de la gestión se demostró que los educandos evaluaron de grato el juicio de instrucción tacita; igualmente se suscitó un horizonte de firmeza y compromiso en el transcurso de espacio de recientes saberes que aseguró el impulso de destrezas en el uso de equipos colaborativos.

Miranda, (2015), quien busco crear un modelo de gestión del conocimiento a partir del Cambio y la ocupación gubernativa hacia el poblador. De las deducciones obtenidos se ultimó que el modelo de gestión de Nonaka y Takeuchi que yació planteado se puede efectuar como principal a fin de probar las sobresalientes experiencias gubernativas y conseguir la totalidad al emplearlo en otros repartimientos gubernativos, con la perspectiva de que las participaciones de valor conseguido en relación a la gestión sean grandes.

Rueda, (2014), el cual tuvo como intención establecer si coexiste dependencia entre gestión del conocimiento y ciencia de información, diseño una investigación teórica, realizando lecturas explorarías que accedan dar respuestas a los objetivos planteados, en conclusión, indica que la información forma parte del conocimiento adquirido por un sujeto que este es capaz de recopilar y comunicar haciéndolo posible para un tercero. Por lo tanto, la ciencia de

información se relaciona con la gestión del conocimiento, que en algunas ocasiones es afectada por la falta de conocimiento del individuo.

Vizcarra, (2018), cuya finalidad fue valorar el nivel de conocimiento y rendimiento de trabajo de los administrativo encargados de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se obtuvieron los siguientes resultados, el 1,9% de trabajadores administrativos de la Municipalidad atestiguan que la gestión del conocimiento es bajo, el 30,6% aseveran que se muestra un nivel regular, el 52,8% señalan que existe un nivel alto y el 14,8% certifican que es muy alto, lo que quiere decir en conclusión aplicando el Rho de Pearson obtuvo un valor de 0,607 lo que señala que existe una correlación efectiva moderada entre las variables de estudio.

Velázquez, (2018), quien quiso determinar si coexiste correspondencia entre gestión del conocimiento y la seguridad de la organización en el centro donde se realizan operaciones, Lima de la compañía Ecocentury S.A.C. Chorrillos – 2018, concluyo que, de manera cómo la gestión del conocimiento se vaya desarrollando, asimismo la efectividad organizacional ira creciendo, de la misma forma puede mencionar que la gestión del conocimiento viene hacer la organización y el progreso de las ideas, informes, costumbres que como seres humanos se van obteniendo, y que son significativas al momento de tomar decisiones, para saber cómo proceder frente a los escenarios que se nos muestran y saber tratar medidas que ofrezcan resultados deseados.

Véliz, (2017), en el cual dicho estudio propuso como objetivo evaluar la gestión del conocimiento y la práctica profesional del trabajador del ministerio de Misión Pública Presidencial del Consejo de Ministros, obtuvo los siguientes resultados, menos de la mitad porcentual revela que la gestión del conocimiento es baja y el desempeño del trabajador es malo; menos del 20 por ciento sitúa a la gestión y el trabajo laboral como excelente y regular; por ultimo menos del 20 porcentual lo considera como excelentes, lo que quiere decir en conclusión que las variables se encuentran relacionadas, donde la correlación Rho Spearman de

0,836, por tanto, se acepta la hipótesis de indagación, demostrando que sus variables de estudio se relacionan.

Moscoso y Macas, (2019), tuvieron como finalidad estudiar la Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en la municipalidad distrital de Papayal, Tumbes, 2018. En conclusión, se encontró en un nivel alto con la mitad porcentual equivalente a 10 colaboradores, contribuyó a un nivel excelente de más de la mitad porcentual de efectividad organizacional, lo que indica que se debería mejorar el capital intelectual a través de la creación, difusión y transferencia del conocimiento. De la misma manera, relataron los elementos y factores de las dimensiones, aseverando que no satisfacen las expectativas, así mismo no se cumplen las metas que se establecen y que las autoridades de la gestión municipal de turno no desarrollan con plenitud el potencial intelectual de los participantes de acuerdo a la misión institucional.

Noel y Serna, (2017), buscaron determinar el grado de correspondencia entre la Gestión de la capacidad humana y la eficacia del servicio en hospedajes tres estrellas del distrito de Zorritos - 2015. De los resultados obtenidos más de la mitad porcentual no se encontraron conformes respecto al tiempo apropiado para resolver un inconveniente o dificultad, sin embargo, en las demás dimensiones se puede aseverar que el nivel de agrado referente a la calidad del servicio es alto, lográndose promedios de calificación cercanos a los cuatro puntos. En conclusión, la gestión del talento humano es eficaz, por lo que por medio de ello se conseguirá una excelente calidad en el servicio ofrecido sobresaliendo atenciones y fidelizando a los interesados.

En este trabajo de investigación se tratan ciertas teorías sobre la gestión de conocimiento como es el tema de la teoría del conocimiento tácito de Polany, (1983), refiriéndose a esta teoría como el proceso de "subcepción" psíquico. En referencia a esta causa un individuo es competente para saber sin tener conciencia de lo que sabe por medio de un proceso de aprendizaje que implica fundamentalmente la experiencia.

De acuerdo a estas prácticas Polany ultima que ciertamente es viable departir de un juicio que no se puede hacer evidente, en cierto modo, se sabe más de lo que se puede decir. En función a estos estilos y a su imagen de la preexistencia de este conocimiento "secreto" o "no manifiesto" Polany funda lo que citará la organización básica del conocimiento tácito, el cual se encuentra formada por dos términos: el primero pertenece a los grupos o al modo de referirse las palabras, y el segundo que pertenece a el shock eléctrico. Solo cuando el supeditado ha aprendido a enlazar estos dos métodos surge la cabida para impedir los shocks.

Una teoría más relacionada a la variable es la teoría del intercambio de la información de Hazleton y Kennan, (2000), refiriéndose a la destreza que una distribución tiene para congrega, descifrar, constituir, recopilar y repartiremblemas a conjuntos de interesados permisibles o reales. El beneficio de la tecnología que se aplica por Hazleton y Kennan consiste en seleccionar averiguación referente a conocimiento a pesar de que este y su misión eran nociones habituales en el 2000 y el uso de la expresión "símbolos" para recalcar la calidad del contenido semántico de la averiguación. Se resalta, igualmente que los encargados eligieran reciprocidad, proponiendo un proceso activo de proporcionar y recibir.

Al mismo tiempo, podemos contar con diferentes teorías relacionadas con la calidad del servicio, como la elaborada por Karl Albrecht publicada en su libro "Lo único que importa" (2000), explica la idea de servicio al cliente, sustentada en el lema "Sí. Quieres que las cosas vayan bien fuera de la organización, en primer lugar, tienes que hacer que funcionen bien dentro de tu organización". Refiriéndose al problema que existe cuando no hay conciencia de la prestación de servicios al cliente. En este modelo se aprecian las relaciones que puedan coexistir entre las habilidades de servicio, los productos y el personal de la organización; todo encaminado al cliente. (Cortez, 2017)

Y para montar una verdadera cultura de servicio, Albrecht y Carlzon, (1986) ampliaron la teoría del triángulo de servicio que se compone de la estrategia de

servicio, el personal y los métodos, ya que definieron que el cliente será el que hará la cultura del servicio en una entidad; bueno, el tiempo ha transformado y ya no se vive en una economía construida, sino en una economía de bienes; donde las relaciones se vuelven más importantes que los productos o mercados físicos.

La teoría de las expectativas de Vroom se centra en tres constantes: la primera es el nexo valor-desempeño, que es la energía que el empleado ejecutará para lograr un buen desenvolvimiento profesional; el siguiente vínculo es entre desempeño y remuneración, referido a la creencia del empleado de que desempeñarse bien significa un premio a corto, mediano o largo plazo; el último vínculo entre estímulos y fines propios, que simboliza el nivel de complacencia que ocasionan las recompensas y el dominio que tienen en las metas del empleado. (Robbins y DeCenzo, 2002).

Así mismo contamos con la teoría de la cooperación de la organización de Barnard, (1975), quien menciona que las alineaciones son apropiadamente simbolizadas como instrumentos razonados para lograr metas compartidas y/o como medios para integrar las necesidades de las personas a través de la fabricación de bienes y servicios. Que las empresas y las organizaciones en general son establecimientos que trabajan para el bien común cuyo resultado es perfeccionar las cosas para los clientes, empleados, caseros y público en general.

Teoría de los tres factores de McClelland. Teoría postulada por David McClelland en 1962, que establece que los principios que incentivan a los hombres son en grupo y formativo, conformados en tres razones: beneficio, incorporación y dominio. En general, estas 3 necesidades se desarrollan según el entorno cultural y los hábitos del mismo ser. En discrepancia con la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, McClelland no medita cierto precepto entre las insuficiencias que demandó. La calidad de estos depende, por tanto, de las tareas que rescatan y, del puesto que ocupa el empleado, dado que afecta al desempeño profesional. (Pérez, 2016)

Bustos, Cerecedo, y García, (2016), hacen referencia a la gestión de conocimiento como la manera de dirigir a la compañía para así poder extender su

capital cognitivo que esta tiene, y a su vez ceder a establecer ventajas profesionales por medio del apoyo y convivencia del conocimiento con la sociedad de participantes. En consumación, se utiliza la guía de la gestión del discernimiento para emitir las ideas en aquellos métodos de concepción y propagación de productos y/o bienes de las organizaciones.

Esta gestión tiene como objetivo la proyección de una destreza de eficacia organizacional para el logro, progreso, traspaso y atención de las sapiencias con el fin de consumir los fines trazados; impulso del avance continuo de las aptitudes sistemáticas de los participantes; así como la particularidad en los métodos de la distribución; disminución de períodos del tiempo que fueron creados y avance de diferentes bienes y/o riquezas; y disminución de los precios afines a faltas sucedidas en las técnicas de administración de cierto bien. (Valverde, 2019)

La gestión del conocimiento describe cuatro modelos, el primero es el modelo de proceso de creación de conocimiento Nonaka y Takeuchi, (1995). El cual define por la transcripción del conocimiento a través de dos espirales de contenido cognitivo y existente. Paso de acción entre discernimiento implícito y explícito, y de carácter dinámico y continuo.

Al hablar de conocimiento tácito, este tipo de conocimiento se refiere al conocimiento que forma el modelo mental, producto de prácticas particulares, e implica conveniencias sutiles como valores, dogmas, y más. En resultado, es difícil de almacenar, distribuir y estructurar. En otras palabras, el conocimiento tácito es embarazoso de administrar o gestionar, puesto que en muchos casos ni el dueño sabe que lo realmente tiene. (Gallego y Valdivia, 2013)

Mientras que el conocimiento explícito según García (2012) se funda en reseñas precisos que se formulan en expresión prudente y que son empaquetables. En otros términos, se puede utilizar, reutilizar, compartir y retroalimentar a través de algún medio analógicamente o mecánico; es trasladable y difusible, siempre que el destinatario disponga de las combinaciones para su pertinente uso.



El segundo modelo es el modelo de KPMG Consulting, Tejedor y Aguirre, (1998), quien fue diseñado para responder a las subsiguientes preguntas:

¿Quiénes son los determinantes del aprendizaje? Esta pregunta plantea el trabajo estable y sensato de la fundación con aprendizajes generativos y continuos en todos los horizontes; el desarrollo de mecanismos para crear, capturar, almacenar, transmitir e interpretar el conocimiento.

¿Qué resultados produce el aprendizaje? Eso afirma la posibilidad de un desarrollo estable, un avance en la disposición de los resultados; la fundación se vuelve más sensible a su composición y al progreso del personal que participa para que la institución pueda ser mejor, este piloto se enfoca en el propio juicio, sin considerar su realidad, sino su efectividad y el medio ambiente en una posición preferentemente pragmática.

El tercer modelo de Andersen, (1999), el autor aborda la gestión del conocimiento desde dos puntos de vista: original y organizacional, desde la apariencia de los participantes, el compromiso es colaborar y hacer evidente el conocimiento en la agrupación; y a partir el aspecto organizacional, es brindar la instalación suficiente que haga seguro el principal, y que admita resumir, detener, apreciar, examinar, distribuir, utilizar el conocimiento. Andersen también explora la precisión de apresurar la investigación valiosa de los sujetos del organismo y de regreso a los sujetos; para fundar mérito para los consumidores.

El último modelo es el KMAT (Knowledge Management Assessment Tool), es un instrumento utilizado para diagnosticar y evaluar el desarrollo. La apariencia principal de este modelo es el discernimiento de cada organización que es compartida, se equilibra, fundamenta, produce y emplea, cuyo desarrollo se compone de cuatro síntesis facilitadoras: cálculo, liderazgo, ciencias aplicadas y sapiencia. (Núñez, 2012)

Sobre el tema, el aprendizaje organizacional forma parte de las dimensiones de la variable en estudio, siendo este el proceso por medio del cual los entes obtienen, erigen y transportan conocimiento. Su avance implica el cumplimiento de tres condiciones para que ocurra, una cultura que proporcione el

aprendizaje, un paso de formación y el cambio de información para que se convierta en conocimiento. Nonaka y Takeuchi (1999)

Luego viene la creación de conocimiento, que es un proceso por medio del cual las organizaciones producen, crean o forjan conocimiento a partir de provocaciones. Establecer conocimiento se relaciona con las tareas diarias de nuestra subsistencia. (Huergo, 2018)

La entrega y almacenamiento del conocimiento percibe otra de las dimensiones de la gestión del conocimiento, siendo este el vínculo de acciones, cuyo fin viene hacer la expansión de hábitos, instrucciones y destrezas, para hacer más fácil la utilización, diligencia y aprovechamiento del conocimiento. (Tarí y García, 2011)

Finalmente, la aplicación y uso de conocimientos que es la diligencia o práctica de los conocimientos adquiridos recientemente en las actividades profesionales de la empresa. Con respecto a este Cabo, (2014), limito que una organización que aprende se define como la compañía capacitada para destinar y manejar el conocimiento, adaptar, educarse y desenvolver el mismo, con el fin de convertirlo en nuevos conocimientos. Como se puede inferir, aplicar y utilizar los conocimientos componen un acto de valor de un problema específico.

En este contexto, la calidad del servicio es otra de las variables estudiadas que se sustenta en una orientación corporativa en el cliente, la erudición y el sistema de gestión. La visión muestra un paso que contiene la elaboración y mejora de la organización y las habilidades, para que aparte de servicio básico, presenten también servicios postventa por medio de un juicio de las carestías y perspectivas del consumidor. Por ende, la calidad del servicio es la complacencia del comprador, que se consigue al destacar sus perspectivas, aspiraciones y / o percepciones. (Ato, 2016)

Asimismo, la calidad de servicio está conformada por dos escalas, uno y otro de gran importancia para brindar un servicio de calidad, contamos con la Escala de Procedimientos, la cual consiste en los regímenes y metodologías

determinados para brindar los productos y la Nivel Personal, que es la forma en que cada uno, utilizando sus cualidades, comportamientos y habilidades, interactúa con el cliente. (García y Pardo, 2019)

El elemento físico o tangible es una de las dimensiones de la calidad del servicio, que hace aparecer las bases mecánicas, unidades, único y material de comunicación; el cliente siempre quiere sentirse cómodo en las disposiciones en las que es atendido. Calero, (2016)

Otra dimensión es la confiabilidad que involucra la realización del servicio ofrecido sin errores, de manera adecuada, es decir, asumiendo las responsabilidades señaladas; el servicio se facilita en el tiempo detallado en el diseño del servicio; la información recopilada sobre las cuentas del cliente es conforme; se mantiene la oferta de servicio y realizan las cosas bien desde el comienzo. (Reyes, 2018)

También encontramos receptividad, que son las ciencias y destrezas del personal que brinda el servicio, como habilidades para las relaciones personales, experiencias y desarrollo para realizar operaciones afines con su trabajo. Y tienen la capacidad de resolver las preguntas, intranquilidades y complicaciones de los clientes. (Valhondo, 2010)

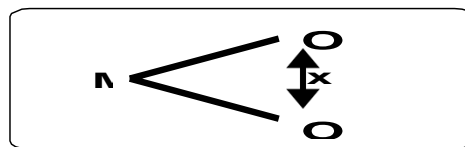
La empatía es una dimensión más, que es la voluntad de ofrecer al cliente una atención y cuidado personalizado. Manifestado en: Responsabilidad con los clientes; educación; trato al cliente con respeto y atención y un trato esmerado y personalizado

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

La investigación es básica, debido a que se consideraron datos numéricos en las variables que fueron estudiadas; las cuales permitieron conocer la realidad de una mejor manera, dado que los datos fueron recogidos y analizados por medio de procesos estadísticos. (Landeau, 2007)

De la misma forma, el estudio fue no experimental definiéndola Hernández et al. (2014) como aquel diseño que se lleva a cabo sin que deliberadamente se manipulen las variables de estudio, además que solamente se fundamenta en la observación y descripción del fenómeno como tal. La investigación fue Correlacional, porque se procedió a conocer el nivel de relación que coexiste entre dos variables en un argumento en particular. Considerando la esencia del estudio, se manifiesto en la siguiente representación.



Donde:

M : Muestra

Ox: Observación de la variable 1

Oy: Observación de la variable 2r: Relación entre las variables

#### 3.2. Variables y Operacionalización

La variable gestión del conocimiento, persigue como desarrollar el conocimiento y hacerlo beneficioso por medio de acciones de socialización, combinación, externalización e internalización; Valenzuela, (2015), dicha variable está comprendida por las dimensiones, aprendizaje organizacional, creación del conocimiento, transparencia y almacenamiento y la aplicación y uso.

La variable Calidad del servicio es entendida como aquella comparación entre las expectativas de los usuarios con la percepción del servicio, el que es clave para la supervivencia de la institución, la ha sido operacionalizada en razón

de las dimensiones, empatía, elementos físicos, capacidad de respuesta y fiabilidad.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población es la unión de sujetos ya sea definido o infinito que posee características frecuentes y observables, del cual el investigador puede recolectar información para investigar. (Condori, 2013)

En la presente investigación, los criterios de inclusión son aquellos que delimitaron a la población aceptable, la cual estuvo conformada por 222 trabajadores de la municipalidad provincial Morropón - Piura, cuyas características son las siguientes: Hombres y mujeres. Sus edades oscilan entre 24 a 60 años. Escolaridad: Secundaria y superior.

Los criterios de exclusión se asocian con la condición que no tiene la población y que origina su remoción de la investigación (Universidad César Vallejo, 2020), que en este caso corresponde a los mayores de 60 años, los menores de 24 años y las personas con secundaria incompleta; siendo que, la unidad de análisis estuvo conformada por los trabajadores de la municipalidad provincial Morropón-Piura.

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

Para el acopio de información se utilizó ciertas técnicas de investigación considerándose que estas fueron el conjunto de procedimientos que se tuvieron en cuenta para la recopilación de la información generada por la unidad de estudios (Castro, 2016,).

Para este trabajo de investigación se empleó la técnica de la encuesta, que según Carro (2012,) permite al investigador recoger datos muy valiosos de una determinada realidad respecto del objetivo de estudio, es decir las diferentes opiniones de los integrantes del grupo de estudio.

El cuestionario según, Hernández et al. (2014), son los distintos instrumentos en el cual al investigador le servirá de apoyo para el acopio de los datos que serán extraídos de la muestra o población.

Para dicha investigación, se hizo uso del instrumento del cuestionario siendo este el conjunto de ítems que se encuentran ordenados los indicadores de estudios los cuales pueden estar estructurados en una escala dicotómica o de opción múltiple. (Carrasco, 2013)

Para la confiabilidad según Amate y Guarnido (2011) se empleó el Alfa de Cronbach, el cual ha permitido saber que tan confiable es cada uno de los instrumentos aplicados

### **3.5. Procedimientos**

El recojo de información se realizó considerando el marco teórico y el cuadro de operacionalización de variables y en base a los cuales, a partir de los indicadores se elaboró el instrumento que valoró el desempeño de ambas variables, que previamente a su aplicación pasó por la validación de juicio de expertos. Se estableció coordinaciones con la entidad en la que tuvo lugar el estudio a fin de obtener la autorización correspondiente.

Debido al aislamiento social por la pandemia del COVID-19 se escogió por desarrollar el cuestionario vía online, a través de formularios específicos; esto se procedió al recojo de los datos y el registro de los mismos en el programa estadístico SPSS para el análisis correspondiente.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

La información fue organizada en tablas, en las que los resultados se explicaron mediante estadística descriptiva a través del programa Excel y los cuales luego fueron transferidos al programa SPSS. Se recolectaron datos muy importantes, los cuales fueron estructurados estadísticamente para una gran explicación y definición por parte del investigador. Asimismo, se utilizó la desviación estándar, la cual mostró el nivel en el que se desarrollaron las referencias numéricas cercanas al valor promedio. Asimismo, el coeficiente de variación sirvió para verificar que tan homogéneos eran los datos.

Para el análisis inferencial de contraste de hipótesis, primero se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y en base a esto se determinó el uso de pruebas no paramétricas, dado que se encontró una distribución no normal se empleó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho).

### **3.7. Aspectos éticos**

La perspectiva de la investigación demandó del compromiso de aportaciones específicas a la comunidad y del ofrecimiento de valoración científica y oficial, hechos que constituyeron una solicitud íntegra en la perspectiva de un estudio efectivamente loable utilizando de modo responsable los datos recogidos, soslayando el provecho de aquellos que ya han sido contrastados.

En esta línea una investigación científica equívocamente estructurada con resultados escasamente reales desde la óptica de la ciencia no adquirió la concepción de índole ética. Sin autenticidad, el estudio no produjo ningún valor agregado, menos contribuyó al incremento del conocimiento, no generó beneficio alguno y por consiguiente tampoco se justificó que se atribuya dudas y por tanto se afecte a los seres humanos.

Se asumió todas las consecuencias que se pudieran mostrar en el avance de la investigación, ajustándose a la legitimidad y a los criterios éticos que protegen el estudio cuando participan personas. Este trabajo fue de autoría propia y por tanto se respetaron derechos de libros y trabajos. Se utilizó las normas APA. Se obtuvo la autorización de la entidad en la que se realizó la investigación.

#### IV. RESULTADOS:

**Tabla 1.** Nivel de gestión del conocimiento

Niveles	Aprendizaje organizacional			Creación del conocimiento			Transparencia y almacenamiento			Aplicación y uso		
	f	%	Estadígrafos	f	%	Estadígrafos	f	%	Estadígrafos	f	%	Estadígrafos
	Alto	61	27,5	$\bar{x} = 5,20$	66	29,7	$\bar{x} = 9,46$	65	29,3	$\bar{x} = 11,68$	58	26,1
Medio	81	36,5	$s = 2,4$	80	36,0	$s = 3,25$	64	28,8	$s = 3,8$	92	41,4	$s = 3,3$
Bajo	80	36,0	$CV = 46,15\%$	76	34,2	$CV = 34,35\%$	93	41,9	$CV = 32,53\%$	72	32,4	$CV = 37,84\%$
Total	222	100		222	100		222	100		222	100	

Fuente: elaboración propia

Los datos estadísticos descriptivos que se presentan en la tabla 1, muestran que la gestión del conocimiento respecto al Aprendizaje organizacional muestra un 36,5% encontrándose en un nivel medio, en cuanto a la Creación del conocimiento el 36,0% también mantiene un nivel bajo, referente a la Transparencia y almacenamiento el 41,9% tienen un nivel bajo y la Aplicación y uso con un 41,4% representa un nivel medio. Lo que quiere decir que la Municipalidad provincial Morropón Piura, necesita optimizar los procesos relacionados con la gestión del conocimiento.



**Tabla 2. Nivel de calidad del servicio**

Niveles	Empatía			Elemento físico			Capacidad de respuesta			Fiabilidad		
	f	%	Estadígrafos	f	%	Estadígrafos	f	%	Estadígrafos	f	%	Estadígrafos
Alto	53	23,9	$\bar{x} = 6,89$	41	18,5	$\bar{x} = 8,16$	66	29,7	$\bar{x} = 6,60$	63	28,4	$\bar{x} = 11,66$
Medio	102	45,9	$s = 3,0$	74	33,3	$s = 2,8$	84	37,8	$s = 3,4$	54	24,3	$s = 3,6$
Bajo	67	30,2	$CV = 43,5\%$	107	48,2	$CV = 34,31\%$	72	32,4	$CV = 51,51\%$	105	47,3	$CV = 30,87\%$
Total	222	100		222	100		222	100		222	100	

*Fuente: elaboración propia*

Los datos estadísticos descriptivos que se presentan en la tabla 2, muestran que la calidad del servicio respecto a la empatía muestra un 45,9% encontrándose en un nivel medio, en cuanto a los elementos físicos el 48,2 mantiene un nivel bajo, referente a la capacidad de respuesta el 37,8 tienen un nivel medio y la fiabilidad con un 47,3 representa un nivel bajo. Lo que quiere decir que la Municipalidad provincial Morropón Piura, necesita optimizar los procesos relacionados con la calidad del servicio.

**Tabla 3. Nivel de relación de variables**

Niveles	Aprendizaje organizacional		Creación del conocimiento		Transparencia y almacenamiento		Aplicación y uso		Empatía		Elemento físico		Capacidad de respuesta		Fiabilidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	61	27,5	66	29,7	65	29,3	58	26,1	53	23,9	41	18,5	66	29,7	63	28,4
Medio	81	36,5	80	36,0	64	28,8	92	41,4	102	45,9	74	33,3	84	37,8	54	24,3
Bajo	80	36,0	76	34,2	93	41,9	72	32,4	67	30,2	107	48,2	72	32,4	105	47,3
Total	222	100	222	100	222	100	222	100	222	100	222	100	222	100	222	100

*Fuente: Elaboración propia*

De los hallazgos conseguidos mostrados se observa que la Municipalidad provincial Morropón Piura necesita optimizar los procesos relacionados con el Aprendizaje organizacional, Creación del conocimiento, Transparencia y almacenamiento y Aplicación y uso en el marco de la gestión del conocimiento. Por tanto, es de gran necesidad el optimizar las dimensiones: Empatía, Elemento físico, Capacidad de respuesta y Fiabilidad asociadas con la calidad del servicio

**Tabla 4. Prueba de normalidad**

***Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra***

Variabes	Estadístico	f	Sig
Gestión del conocimiento	,096	222	,000
Calidad del servicio	,127	222	,000

*Fuente: Data de resultados*

En la tabla 4 se aprecia que la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov revela que el nivel de significatividad es menor de 0,05 y su muestra está por encima de 50 datos que es lo establecido para seleccionar la prueba.

**Tabla 5. Prueba de hipótesis**

**Coeficiente de correlación de Spearman (Rho)**

		V1: Gestión del conocimiento	V2: Calidad del servicio
Rho de Spearman	V1: Gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig (bilateral)		,395**
	N		222
	V2: Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,395**
	Sig (bilateral)		.000
	N		222

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

De la tabla 5 se desprende que, dado que el p valor (Sig., bilateral)) se encuentra por debajo del nivel de significación 0,01; por tanto, la hipótesis nula es rechazada.

## V. DISCUSIÓN

Sobre la base de los resultados se plantea la discusión que se apoya en los autores del marco teórico y se contrasta con los antecedentes:

Con respecto a las tablas correlacionales, se encontró en cuanto al objetivo general, que existe una relación positiva baja con una correlación de 0.395 entre la gestión del conocimiento y la Calidad del servicio, se puede decir a su vez que es altamente significativa ya que el  $p = 0.000 < 0.01$ , por lo que se acepta la hipótesis de investigación con un 99% de confiabilidad.

Resultados similares a los de Pérez (2016) en su tesis Gestión y cálculo del discernimiento en organizaciones públicas, donde existe una relación directa ( $p = 0,000$ ) entre la gestión del conocimiento y la dimensión calidad laboral. De tal manera que obtuvo un Rho de Pearson de 0, 621 que mostro la coexistencia de una correlación positiva entre la variable y dimensión estudiada. La gestión del conocimiento tiene el potencial de extender y ampliar la eficacia de la base general de culturas de la organización. Como se observa existe una relación directa entre fortalecer el conocimiento de los trabajadores y con ello optimizar el servicio que se prestan a los ciudadanos.

Asimismo, Calero, (2016), puede mencionar que la gestión del conocimiento es la ordenación y el desarrollo de las ideas, opiniones, experiencias que como seres humanos vamos adquiriendo, y que son de gran importancia al momento de tomar decisiones, para saber cómo actuar ante escenarios que se nos muestran y saber gestionar medidas que brinden resultados esperados.

A su vez se concuerda que el desarrollo de nuevas capacidades en los trabajadores y que estos aporten sus conocimientos, experiencias de manera productiva a la entidad conlleva a que los resultados sean óptimos y beneficiosos tanto para la institución como para el trabajador.

De la misma forma refuerza este estudio Gamboa, (2017), cuyo objetivo fue determinar si la gestión del conocimiento y el desempeño en los colaboradores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto se relacionan.

De acuerdo a los resultados, se observó que tan solo un 1,9% de trabajadores alegan que la gestión del conocimiento es bajo, un cuarto por ciento atestiguan que existe un nivel regular, más del cincuenta por ciento afirman que existe un nivel alto y el 14,8 por ciento señalan un nivel muy alto, encontrándose que existe una correlación alta entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral siendo  $r=0,849^{**}$ , lo que significa que, a más alto sea el valor de gestión del conocimiento, existirán altos niveles respecto al desempeño los trabajadores.

El conocimiento es un activo intangible que se desarrolla con el aprendizaje y las experiencias de la persona, cuanto más se encuentren capacitados, preparados, fortalecidos los trabajadores van a desarrollar de manera satisfactoria las funciones asignadas, lo que permitirá obtener buenos resultados en la institución.

Ante ello, la gestión del conocimiento, es un proceso que se reinventa, de acuerdo a la experiencia que se va adquiriendo, por lo tanto, desarrolla una cultura creativa en la organización, permite mejorar constantemente los procesos, involucrando al capital humano, incentivando la participación, esto genera medida de mejora en los procesos, con el objetivo de alcanzar efectividad en las tareas diarias dentro de la organización y conseguir a la vez efectividad lo que involucra la ejecución del servicio ofrecido sin faltas, de forma apropiada, es decir efectuando los compromisos destacados. (Sánchez, 2015)

En este orden de ideas, la teoría del intercambio de la información de Hazleton y Kennan, (2000), refiriéndose a la destreza que un organismo tiene para congregar, descifrar, constituir, recopilar y repartir emblemas a conjuntos de importantes potenciales o reales.

Así mismo se coincide con Borda, (2014), donde menciona que la gestión del conocimiento se interpreta como la estrategia admitida que tiene como objetivo certificar que el conocimiento apropiado sea dirigido a los individuos correctos en el momento adecuado y que sirva de apoyo para colaborar y emplear la indagación con el objetivo de que la entidad pueda modernizar su gestión organizativa.

Se podría concluir afirmando que el progreso de la gerencia del conocimiento se apoya en la consolidación de la comunicación organizacional y una dirección adecuada para crear una sólida cultura organizacional de los trabajadores de la institución. La gestión del conocimiento permite crear valor en la persona, porque enriquece la parte intelectual, permitiendo que este conocimiento sea compartido con los demás, mejorando la organización y trabajando en equipo en la búsqueda del logro de los objetivos de la entidad.

Por otro lado, Gamboa, (2017) realizó la tesis titulada Modelo de gestión del conocimiento para una empresa productora de gelatina, quien explicó que el conocimiento, producto de la formación, orden, los procesos de innovación, las costumbres e incluso el adecuado sistema de gestión de la calidad, son no ordenado. Un buen número de trabajadores conoce solo parcialmente o incluso a veces no conocen sus formas de trabajar, lo que en más de una vez ha provocado problemas en los métodos fructíferos o en los bienes internos.

Puesto a ello las entidades públicas y privadas forman parte importante en la historia de los hombres, estas entidades fueron creadas para cumplir con objetivos que no podrían cumplirse de manera personal, y en el afán de cumplir con sus metas hace frente a situaciones complicadas en su ámbito interno y externo. Es muy importante que la institución instruya al trabajador en las funciones a realizar, así como también que estos siempre estén en una mejora continua, lo que permite que este actualizado acorde al avance de los desafíos del tercer milenio.

Mientras Valverde, (2019) en su estudio sobre Gestión del conocimiento y ciencia organizacional en la Municipalidad distrital de Hualmay, exterioriza que los directivos de la Municipalidad Distrital de Hualmay consideran que la gerencia del conocimiento es una necesidad relevante para poder lograr un desarrollo estratégico que ayudan a incrementar el capital intelectual de los empleados de los distintos niveles de mando de una manera valiosa y realizando una eficiente administración de los recursos intangibles, proporcionando a la municipalidad una ventaja de competitividad a través de la obtención de aptitudes y competencias que le den un mayor valor a sus procesos. El fortalecimiento del talento humano coadyuvara a realizar una eficiente realización del trabajo en la institución,

organizando, planificando las actividades a realizar y que los resultados sean positivos y eficaces.

De la misma manera Velázquez, (2018), en sus resultados que obtuvo en su investigación con relación al objetivo general: Identificar la correlación que existe entre gestión del conocimiento y efectividad organizacional han sido favorables, se estima que de acuerdo la gestión del conocimiento se desarrolle, la efectividad organizacional crecerá y ayudara al logro de metas y objetivos trazados, permitiendo general una cultura organizacional saludable.

Asimismo, puede mencionar que la gestión del conocimiento es la organización y el progreso de las ideas, opiniones, experiencias que como seres humanos vamos adquiriendo, y que son de importancia al momento de tomar decisiones, para saber cómo actuar respecto a las circunstancias que se nos presentan y saber gestionar medidas que brinden resultados esperados.

Puedo agregar a esto, que la gestión del conocimiento, es una causa que se reinventa, de acuerdo a la experiencia que se va adquiriendo día a día, por lo tanto, desarrolla una cultura creativa e innovadora en la organización, permite mejorar constantemente los procesos, involucrando al capital humano, incentivando la participación, mediante la motivación y el trabajo en equipo esto genera una gran medida de mejora en los procesos, con el objetivo de alcanzar efectividad en nuestras tareas diarias dentro de la organización.

Desde el punto de vista de Nonaka y Takeuchi, (1995) plantearon: los factores precisos para que un diseño organizacional se adapte a las medidas de trabajo propicios a la generación de conocimiento son: abundancia, independencia, intención compartido, diversidad, margen de fluctuación creativa y confiado. De acuerdo con el perfil argumental propuesto, se deben agregar a estos facilitadores: como el compromiso el cual es un dispositivo de adhesión que accede fortalecer y fortificar el flujo de comunicación a través del establecimiento de un objetivo compartido.

En referencia a lo mencionado, la comunicación interna es un factor clave, para generar propósitos de mejora compartido, que genera un trabajo en equipo, esto



accederá conseguir efectos esperados, y lograr los objetivos que como organización nos proponemos, de igual manera el desarrollo de competencias, genera que cada individuo se conozca y desarrolle habilidades, aptitudes y actitudes que mejoren sus labores diarias dentro de la organización, esto permitirá que se fomente competitividad entre los individuos de una organización, motivando al crecimiento personal de cada trabajador. Aumentar competitividad, desarrolla mejoras en los procesos de la organización, obteniendo efectividad organizacional.

Hoy en día la calidad de un servicio no solo se valora en procesos de inspección, sino que hay extensiones que son los componentes que los compradores toman en cuenta a la hora de evaluar la calidad del servicio. Siendo estos factores; Empatía, que implica el compromiso de los empleados por satisfacer las necesidades de los clientes, es decir, instituir equipos de individuos capaces y con destrezas adicionales, con deseo de cooperar con los clientes a encontrar excelentes resultados a sus molestias, los elementos físicos en los que la persona encargada de la institución debe tener en cuenta al momento de plantear o ejecutar las instalaciones, con el primordial objetivo de satisfacer las insuficiencias tanto del trabajador como del consumidor. (Noel y Serna, 2017).

Así lo advirtió Molina (2019), en la determinación de servicio de calidad y la complacencia del usuario, asumiendo que, el enjuiciador de la calidad es el ser humano que recibe el producto o servicio, cuya apreciación sistemática busca la excelencia, por eso es que, la entidad necesita crear una especie de set de estrategias en aras de cumplir con las expectativas de los clientes, quienes deben dar conformidad del artículo que consigue o la prestación que busca alcanzar.

De igual forma, tratar bien a los usuarios incide en una buena apreciación de la calidad del servicio, ya que los beneficiarios tienen un concepto desde el momento en que ingresan a la Subgerencia y la manera en que son tratados. Por tanto la calidad de servicios en toda organización es de suma importancia dado que los usuarios necesitan que les brinden buen trato y les ofrezcan lo que es de alcance, puesto que de eso se verá si regresan o en todo caso que se tenga institución sea bien vista. (Ato, 2016) Efectivamente, tal como lo señala Charry (2018) para que

se ofrezca un servicio de calidad a los usuarios tiene que existir un clima institucional favorable acorde con la apreciación de los propios servidores, por tanto, para el sector público es un desafío enorme generar un espacio factible de trabajo que permita alcanzar los propósitos organizacionales y todo ello contribuya al ofrecimiento de un servicio de calidad.

Por último, para Moscoso y Macas, (2019), el desarrollo de competencias, genera que cada individuo se conozca y desarrolle habilidades, aptitudes y actitudes que mejoren sus labores diarias dentro de la organización, esto permitirá que se fomente competitividad entre los individuos de una organización, motivando al crecimiento personal de cada trabajador. Aumentar competitividad, desarrolla mejoras en los procesos de la organización, obteniendo efectividad organizacional.

La investigación de Montalvo et al. (2020), por su parte ha servido de soporte al presente análisis, quienes expresaron que es conveniente que las entidades ofrezcan un servicio que satisfaga las expectativas de los usuarios, porque en muchas de ellas se aprecia que no se ofrece un servicio de calidad, en la medida que existe un trato inapropiado por parte de los servidores, carencia de las reglas de cortesía y escasa competencia y sensibilidad para tomar decisiones al respecto, lo que trae consigo desazón e incomodidad.

En esta línea, la municipalidad de Morropón , como lo expresa Saldaña (2019), Enciso y Mamani (2020), Montoya et al. (2017) necesita efectuar sus actividades con un elemento adicional que le permita permanecer vigente en el agrado de los usuarios, que se convierta en un valor agregado y de gran trascendencia, como es la calidad del servicio, traduciendo las insuficiencias próximas de la colectividad en particularidades valorables para brindarles satisfacción, en un ambiente agradable generado por los miembros de la entidad en el que impere el respeto y tolerancia para que el potencial humano pueda desarrollarse en armonía.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Los resultados revelan que la gestión del conocimiento en la Municipalidad provincial Morropón Piura necesita ser fortalecida, debido a que, en la percepción del grupo de estudio, el nivel es medio así lo aprecia el 36,5% en Aprendizaje organizacional; el 36,0%, en Creación del conocimiento con un nivel bajo así como el 41,9% en Transparencia y almacenamiento y el 41,4% en Aplicación y uso con un nivel medio.
2. El nivel de calidad del servicio en la Municipalidad provincial Morropón Piura observa un impacto relativo, en la medida que, el grupo de estudio lo advierte en un término medio, con un 45,9% en empatía; 48,2 %, en elementos físicos con un nivel bajo; 37,8 %, capacidad de respuesta con un nivel medio y 47,3% fiabilidad con un nivel bajo.
3. La gestión del conocimiento y la calidad del servicio de la Municipalidad provincial Morropón Piura se encuentran en estrecha relación, con lo cual queda demostrado que existe una incidencia recíproca entre ambas variables de estudio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al alcalde de la comuna provincial de Morropón, a los gerentes y trabajadores que, en materia de gestión del conocimiento, la formación inquebrantable, asistente y virtual para reforzar y fortalecer las competencias coligadas a las técnicas de administración, misión y estudios de la información, con el fin de engrandecer el conocimiento como institución y las destrezas confidenciales para lograr los objetivos trazados de manera satisfactoria en beneficio de la población.
2. Se sugiere a los funcionarios y trabajadores de la municipalidad provincial de Morropón incrementar de la calidad del servicio fortaleciendo el profesionalismo de los productos que se prestan y el trato particularizado al interesado; de esta manera por medio de este trato particular se pueden manifestar de forma más meticulosa las insuficiencias específicas de cada usuario.
3. Se recomienda a la entidad gestionar la formación del personal para optimizar sus experiencias y sapiencias y contar con los equipos suficientes para obtener una gestión enfocada y seguir concurriendo como uno de los mejores en la gestión municipal a nivel regional.

## REFERENCIAS

- Guerrero Díaz, R. J., & Noriega Quintana, H. F. (2015). Impuesto predial: Factores que afectan su recaudo. *Económicas CUC* 36 (1), 71 - 80.
- Acuña, R., & Camacho, M. (2015). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial*. Perú: Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). Lima - Perú.
- Alata, D. (2016). *Factores que influyen en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Puno – periodo 2012*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Albrecht, K., & Carlzon, J. (1986). *La excelencia del Servicio*. México: Legis.
- Alfonso Sanchez, I. (2015). *Propuesta de modelo de gestión del conocimiento para entornos virtuales de aprendizaje y su aplicación en el área de salud*. . Cuba: Tesis para optar el grado de Doctor por la Facultad de Comunicación. Universidad de la Habana, Cuba.
- Alva Matteucci, M. (2015 de Mayo de 2015). *Artículos Vinculados con el derecho tributario*. . Obtenido de La gestión del riesgo y el mejoramiento del cumplimiento voluntario de los contribuyentes: ¿Que debe hacer la SUNAT?: Obtenido de La gestión del riesgo y el mejoramiento del cumplimiento voluntario de los contribuyentes: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2015/05/15/la-gestion-del-riesgo-y-el-mejoramiento-del-cump>
- Amate, I. y. (2011). *Factores determinantes del desarrollo económico y social*.
- Málaga: Analistas económicos de Andalucía*. . Andalucía.

- Andersen, A. (1999). *El management en el siglo XXI*. Buenos Aires: Granica.  
Recuperado de: <https://www.ccea.com.uy/biblioteca/el-management-en-el-siglo-xxi-herramientas-para-los-desafios-empresariales-de-la-proxima-decada-126>.
- Aranda Coral, E. (2018). *La gestión administrativa y su influencia de la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de independencia - Huaraz, 2017*. Huaráz - Perú.
- Ato Huamán, M. (2016). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la sub gerencia de desarrollo económico y social, de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, 2015*. Andahuaylas - Perú: Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.
- Barnard Chester , I. (195). *Las funciones de los elementos dirigentes*. Madrid 1959.  
Recuperado de:  
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxii/docs/14.02.pdf>.
- Begazo Zenovia, J. (2016). *"Cumplimiento de la obligación tributaria del Impuesto Predial y su relación con el nivel de recaudación fiscal en la Municipalidad Distrital Alto de la Alianza, año 2014"*. Tacna: Tesis de Maestría. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna, 2016.
- Bonet, J., Muñoz, A., & Pineda, C. (2014). *El Potencial Oculto: Factores determinantes y oportunidades del impuesto a la propiedad inmobiliaria en América Latina*. Washington.
- Borda, N. (2014). *Gestión del conocimiento y productividad de los trabajadores del Ministerio de Cultura, Lima, 2014*. Tesis para optar el grado de Magíster, Mención: Gestión Pública. Escuela de Post-Grado. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- Boussaguet, L., Jacquot, S., & Ravinet, P. (2016). *Diccionario de Políticas Públicas. Colombia*. Universidad Externado de Colombia. Recuperado de: <http://www.caen.edu.pe/wordpress/wp-content/uploads/2019/05/8-RIEGA-VIRU.pdf>.
- Bustos, E., Cerecedo, M., & García. (2016). *Modelo de gestión de conocimiento para el desarrollo de posgrado: estudio de caso*. *Revista Electrónica De Investigación Educativa*, 18(1), 128-139.
- Cabo, J. (2014). *Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias*. España: Díaz de Santos. Madrid España: Recuperado de: <https://www.editdiazdesantos.com/libros/cabo-salvador-javier-gestion-de-la-calidad-en-las-organizaciones-sanitarias-L27008020103.html>.
- Calero Mora, J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral, año 2015*. Huacho - Perú.
- Canavire Bacarreza, G., & Zuñiga, N. (2015). *Transferencias e impuesto predial en México*. *Economía UNAM*, 12(35), 69–99.: <https://doi.org/10.1016/j.eunam.2015.09.004>.
- Cantu Suarez, N. (2016). *Determinantes en la recaudación del impuesto predial*.  
Nuevo León, México. Nuevo Leon.
- Carrasco Diaz , S. (2013). *Metodología de la investigación científica*. En S. Carrasco Diaz, *Metodología de la investigación científica*. Lima: Perú.
- Carrera Alva, E. U. (2019). *Incidencia de la cultura tributaria y factores socioeconómicos en el cumplimiento tributario del impuesto predial en el distrito de contumazá*. Cajamarca - Perú: Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca

Carro, R., & Gonzales, D. (2012). Administración de la Calidad Total. Tesis de licenciatura, Universidad Mar de Plata, Argentina.

Castro Márquez, F. (2016). Técnica e instrumento de selección de datos.

Castro Marquez, F. (2016). Técnica e instrumento de selección de datos.

Cazar, P., & Regalado, L. (11 de Febrero de 2016). <http://es.slideshare.net>.  
Obtenido de <http://es.slideshare.net>:  
<http://es.slideshare.net/flaquitalis/cultura-tributaria-17756759?related=1>.

Cesare, C. (2016). Sistema del impuesto predial en América Latina y el Caribe.

Cambridge.

Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. México: Mc Graw Hill.

Condori, E. (2013). La Calidad de Servicio y su incidencia en el nivel de Satisfacción del cliente de la empresa Andina de Turismo, Puno. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Perú.

Córdova Reategui, J. L., & Zavaleta Hidalgo, M. B. (2018). Factores de la morosidad que influyen en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Rioja, periodo 2015. Tarapoto -Perú.

Cornejo Espinoza, S. (2017). La evasión tributaria y su incidencia y su incidencia en la recaudación fiscal en el Perú. Perú.

Cortez Ipanaque, V. (2017). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa Tharina Perú Tours, San Martín de Porres, 2017. Lima - Perú: Recuperado de: [file:///C:/Users/katerine/Downloads/Cortez\\_IVA.pdf](file:///C:/Users/katerine/Downloads/Cortez_IVA.pdf).



De Cesare, C. (2015). Mejoramiento del desempeño del impuesto sobre la propiedad inmobiliaria en América Latina. Cambridge: Lincoln Institute of Land Policy. Retrieved from [https://www.lincolninst.edu/sites/default/files/pubfiles/mejoramiento-desempeno-impuesto-propiedad-full\\_0.pdf](https://www.lincolninst.edu/sites/default/files/pubfiles/mejoramiento-desempeno-impuesto-propiedad-full_0.pdf).

De la Cruz Soto , M. (2018). La cultura tributaria y su influencia en la recaudación del impuesto predial en la Sub Gerencia de Ejecutoria Coactiva de la Municipalidad Provincial de Satipo 2017. Satipo. Perú.

Dulanto Figueroa, K. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018. Huacho - Perú.

Erazo Vergara, M. H. (2017). Factores determinantes de la baja recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Chavín de Huántar, 2016. Huaraz - Perú.

Foltalvo, T., Quejada, R., & Puello, J. (2011). *La gestión del conocimiento y los procesos de mejoramiento*. Recuperado de: <http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/uploads/Archivos/Articulo/La%20gesti%C3%B3n%20del%20conocimiento%20y%20los%20procesos%20de%20mejoramiento2011.pdf>.

Gallego, D., & Valdivia, J. (2013). *Las comunidades de prácticas virtuales: un espacio de participación para la mejora de las prácticas educativas del profesorado*. España: Dykinson. Recuperado de: <https://www.amazon.com.mx/Las-Comunidades-Practica-Virtuales- Participacion/dp/8490314055>.

Gamboa, G. (2017). *Modelo de gestión del conocimiento para una empresa manufacturera productora de gelatina*. . Pontifica Universidad Católica del Ecuador. Recuperado

de:

<http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1892/1/76395.pdf> .

García Fiestas, S., & Pardo Zapata, F. (2019). *Gestión por competencias y calidad del servicio en Comité Local de Administración de Salud (CLAS), Distrito La Cruz, Región Tumbes, 2018*. Tumbes, Perú .

García Peñalvo, F. (2012). *Gestión del conocimiento. Selección de soluciones tecnológicas. España: Grupo de Investigación en Interacción y e-Learning, Universidad de Salamanca*. Recuperado de [https://repositorio.grial.eu/bitstream/grial/236/1/Gestion\\_del\\_conocimiento\\_y\\_de\\_la\\_tecnologia\\_GRIAL.pdf](https://repositorio.grial.eu/bitstream/grial/236/1/Gestion_del_conocimiento_y_de_la_tecnologia_GRIAL.pdf).

Gonzales. (2016). *Influencia de la cultura tributaria sobre la captación del impuesto predial en la Municipalidad de Salinas, Ecuador*. Ecuador: Tesis de maestría. Universidad de Salinas.

Hazleton, V., & Kennan, W. (2000). "Social capital: Reconceptualizing the bottom line. *Corporate Communications: An International Journal*, 5(2): pp. 81-86.

Hernández , R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación. México D.F, México*.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010).

*Metodología de la investigación* . México: Mexicana.

Hernández, A. (2015). *La gestión del conocimiento como apoyo en la administración del sistema eléctrico nacional*. México: Tesis para optar el grado de Doctor en Ciencias por el Instituto Politécnico Nacional, México. Recuperado de: <http://tesis.ipn.mx/xmlui/handle/123456789/9759>.

- Huachaca Rojas, A. (2019). *Cultura tributaria y la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital el Tambo, 2018*. Huánuco-Perú.
- Huaman Jaquehua, E. V. (2017). *Factores determinantes en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Tambopata periodo 2016*. Madre de Dios – PERU.: Tesis de maestría. Universidad Andina del Cusco.
- Huanqui, S., & Narrea, O. (2018). Fortalecimiento de la autonomía fiscal de los gobiernos locales. el caso del impuesto predial. Lima - Perú.
- Huergo, J. (2018). *Procesos de gestión*. Recuperado de: <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>.
- Inca, K. (2015). *Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas*. Andahuaylas, Perú.: (Tesis de titulación). Universidad Nacional José María Arguedas.
- ISO, 9001. (24 de Noviembre de 2014). (s.f.). *Entendiendo el enfoque basado en procesos. Obtenido de nuevas normas iso es una iniciativa de escuela europea de excelencia*. Recuperado de: : <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/11/iso-9001-entendiendo-enfoque-basado-procesos/>.
- Jiménez, D. (2017). *La cultura tributaria y su efecto en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Chocope año 2016*. Trujillo- Perú: Tesis en Contador Público. .
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de Trabajos de Investigación*. . Caracas, Venezuela: (Primera ed., Vol. 69). Alfa. Obtenido de [books.google.com.pe/books?isbn=9803542141](https://books.google.com.pe/books?isbn=9803542141).

- Landeau, R. (2007). *Elaboración de Trabajos de Investigación*. Caracas, Venezuela: (Primera ed., Vol. 69). Alfa. Obtenido de [books.google.com.pe/books?isbn=9803542141](https://books.google.com.pe/books?isbn=9803542141).
- Liberona, D., & Ruíz, M. (2013). *Análisis de la implementación de programas de gestión del conocimiento en las empresas chilenas*. Chile: Recuperado de: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0123592313000041?via=sd>.
- Llajaruna Albino, N. M. (2017). *Factores que influyen en la recaudación del impuesto predial en las municipalidades del Perú: caso municipalidad provincial de Casma, 2016*. Casma - Perú.
- Llona, R. (2012). *Hacia una gestión pública que impacte en el ciudadano*. Documento del XVII congreso internacional del CLAB. Sobre la reforma del estado y de la administración pública.
- MEF, & GIZ. (2015). *Manuales para la mejora de la recaudación de los contribuyentes: Marco normativo*. Lima. Perú: Segunda Edición.
- MEF, SECO, & GIZ. (2015). *Guía para el registro y determinación del impuesto predial*. Lima-Perú.
- Miranda, R. (2015). *Relación de la cultura tributaria y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Sula, Honduras*. Jaen: Tesis de maestría. Universidad de Honduras.
- Molinatti, C. (2011). *Tributos a la Propiedad Inmobiliaria en Argentina : Radiografía de un Federalismo Fiscal Inconcluso*. Argentina.
- Moncada, H. (2015). *Gestión del conocimiento y el desempeño del gestor público en el tribunal superior de justicia militar policial centro, Lima, 2015*. Tesis para optar el grado de Magíster, Mención: Gestión Pública. Escuela de Post Grado. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

- Morán Aronés, B. J., & Galván Chirinos, L. E. (2017). *Impuesto predial y su relación con la recaudación fiscal. Municipalidad Provincial de Huamanga, 2014-2016*. Humanga - Perú.
- Moscoso Agurto, I., & Macas Benites, F. (2019). *Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en la municipalidad distrital de Papayal, Tumbes, 2018*. Tumbes: Tesis de licenciado en Administración. Universidad de Tumbes.
- Narváez Burbano, G. (2014). *Selección de la muestra del proceso de investigación*. Oerú.
- Narváez Burbano, G. (2014). *Selección de la muestra del proceso de investigación*. Perú.
- Noel Puyen, M., & Serna Farfán, Y. (2017). *Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos, 2015*. Tumbes - Perú: Tesis de Licenciado en administración. Universidad Nacional de Tumbes.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *La organización creadora de conocimiento. Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación*. México: Oxford University Press. Recuperado de: [https://eva.fcs.edu.uy/pluginfile.php/86017/mod\\_resource/content/1/Nonaka%20y%20Takeuchi\\_cap%203.pdf](https://eva.fcs.edu.uy/pluginfile.php/86017/mod_resource/content/1/Nonaka%20y%20Takeuchi_cap%203.pdf).
- Núñez Martín, A. (2012). *El nuevo directivo público. Claves de liderazgo para la gestión pública*. España: Eunsa. Recuperado de: <https://www.slideshare.net/antonionunezmartin/el-nuevo-directivo-pblico-claves-de-liderazgo-para-la-gestin-pblica-por-antonio-nez-martn>.

- OCDE. (2016). *Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2017*. Obtenido de <https://doi.org/10.1787/9789264266391-es>
- Orellana, A. (2016). *Relación de la cultura tributaria y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Talara, Piura*. Talara -Piura: Tesis e maestría. Universidad de Piura.
- Organismo de Formalización de la Propiedad Informal. (2015). Manual de Procedimientos N°05. Formalización de Lotes Suspendidos. Lima, Lima, Perú.
- Pacheco, V. (2015). *Relación de la cultura tributaria y la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Talara, Piura*. Talara -piura: Tesis de maestría. Universidad de piura.
- Pacherrez Camacho, C. (2019). *Caracterización del impuesto predial en la Municipalidades del Perú. Caso Municipalidad Provincial Morropon Chulucanas - Gerencia de rentas 2017*. Piura - Perú.
- Pasco, J. (2014). *La modernización del estado en el Perú. State modernization in Peru*.
- Pérez Montoro, M. (2016). *Gestión del conocimiento: orígenes y evolución. El Profesional De La Información*, 25(4), 526-534. Recuperado de: <https://recyt.fecyt.es/index.php/EPI/article/download/epi.2016.jul.02/31586/0>
- Pérez, H. (2016). *Gestión y medición del conocimiento en organizaciones públicas (Tesis de maestría)*. Recuperado de <https://bit.ly/2KZUhdP>.
- Polany, M. (1983). *The Tacit Dimension" . Gloucester, Mass. : Peter Smith*.
- Reyes Flores, N. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Chancay 2018*.

Huacho - Perú: Recuperado  
de:

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2846/Neil%20Cristian%20Reyes%20Flores.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional (10a ed.)*. México: Pearson Educación.

Recuperado

de:

<https://books.google.es/books?id=OWBokj2RqBYC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.

Robbins, S., & DeCenzo, D. (2002). *Fundamentos de administración*. México: Pearson Educación.

Robles Campos, D. (2016). *factores Determinantes de la Evasion Tributaria en las Microempresas del Sector Comercio de la Ciudad de Chimbote*. Trujillo-Perú.

Rocio Paredes, G. (2015). *Guía para la gestión de cuentas del impuesto predial*.

Alemania: Agencia de la GIZ en el Perú.

Rueda, M. (2014). *La gestión del conocimiento y la ciencia de la información: Relaciones disciplinarias y profesionales (Tesis doctoral)*. Recuperado de <https://bit.ly/2JyLGcu>.

Ruelas, I. (2015). *Evaluación de las características del impuesto predial en México*. México: RIEM, 12(0719–1790), 67–102. Retrieved from. <https://www.revistariem.cl/index.php/riem/article/view/45>.

Solano Bocanegra, S. (2018). *Factores socioeconómicos y su influencia en la recaudación del impuesto predial en el distrito de San Martín, El Dorado 2018*. Tarapoto - Perú: Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo.

- Solano, H. (2018). *Cultura tributaria y cumplimiento del impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Amarilis, Huánuco 2017*. Huánuco. Perú.: Tesis en Contador Público. .
- SUNAT. (2011). *Superintendencia de Administración Tributaria, Perú. Curso de Finanzas, derecho financiero y tributación*. . Buenos Aires: Depalma.
- Tarí, J., & García, M. (2011). *¿Puede la gestión del conocimiento influir en los resultados empresariales? Cuadernos de Gestión, 13(1), 151-176*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2743/274325767006.pdf>.
- Tejedor, B., & Aguirre, A. (1998). *Proyecto Logos: Investigación relativa a la capacidad de aprender de las empresas españolas. Boletín de Estudios Económicos, 53(64), 231-249*. Recuperado de:  
<http://search.proquest.com/openview/3ab60647cc71baa187f201c2c87336c8/1?pq-origsite=gscholar>.
- Ter-Minassian, T., & Fretes, V. (2015). *Descentralizando los ingresos fiscales en América Latina: por qué y cómo*. Obtenido de Washington, D.C. Retrieved from:  
<https://publications.iadb.org/en/publication/16924/decentralizing-revenue-latinamerica-why-and-how-executive-summary>
- Torres, M., & Terán, H. (2012). *El impuesto predial urbano. Análisis teórico y aproximación inicial al caso de la ciudad de Caracas*. Caracas: Revista de Ciencias Sociales.(RCS), XVIII(3), 416–429. Retrieved from.<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28024392003>.
- Tuesta Reátegui, I. (2018). *Percepción de la población sobre la tributación por impuesto predial en el distrito de Rumizapa, provincia de Lamas y departamento de San Martín - 2015*. Tarapoto - Perú.



- Unda, M. (2017). *Una hacienda local pobre : los determinantes de la recaudación predial en México Retrieved from*. Obtenido de [https://www.lincolninst.edu/sites/default/files/pubfiles/unda\\_wp17mu1sp.pdf](https://www.lincolninst.edu/sites/default/files/pubfiles/unda_wp17mu1sp.pdf)
- Unda, M. (2018). *Los límites de la recaudación predial en los municipios urbanos de México: un estudio de casos. Estudios Demográficos y Urbanos*. Obtenido de <https://doi.org/10.24201/edu.v33i3.1741>
- Unda, M., & Moreno, C. (2015). La recaudación del impuesto predial en México un análisis de sus determinantes económicos en el período 1969-2010. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 60(225), 45–77.
- Valenzuela, Y. (2015). *Sistema de gestión del conocimiento para la optimización de la relación entre los servicios y las inversiones del Banco de la Nación*. Tesis para optar el grado de Magíster en Ingeniería de Computación y Sistemas con mención en Gestión de Tecnologías de Información. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Valhondo, D. (2010). *Gestión del conocimiento: Del mito a la realidad. España: Díaz de Santos*.
- Valverde Yamunaque, K. (2019). *Gestion del conocimiento y cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Hualmay 2018*. Huacho - Perú.
- Valvidia, R. (2015). *Influencia de la cultura tributaria en el incremento de la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad de Guayaquil, Ecuador*. Guayaquil - Ecuador: Tesis de maestría. Universidad de Quito - Ecuador.

- Vargas Espinosa, A., & León, L. (2016). *La gestión del conocimiento respecto a la organización que aprende, enfocado por teorías y tendencias a nivel nacional e internacional*. Universidad Militar Nueva Granada. CIENCIA Y PODER AÉREO 11(1): 106-121.  
doi:  
<http://dx.doi.org/10.18667/cienciaypoderaereo.528>.
- Velázquez, P. (2018). *Determinar la relación que existe entre: gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos - 2018*. Lima - Perú: Tesis de licenciado en administracion. Recuperado de:  
<file:///C:/Users/katerine/Desktop/KARLA%20VALLADOLIT/VELASQUEZ%20PAJUELO,%20ISABEL%20CAROLINA.pdf>.
- Véliz Montero, A. (2017). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral según el personal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, Lima, 2016*. Lima: Tesis de maestría en gestión pública. Universidad César Vallejo. Lima - Perú.
- Vizcarra Ticona, E. (2018). *Gestion del conocimiento y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial Mariscal Nieto*. Moquegua - Perú: Tesis de Licenciado en gestion publica. Universidad Nacional de Moquegua. .
- Yengle, C. (2014). *Guía de Métodos Estadísticos*. 1a. ed. Trujillo -Perú.
- Yespes, M., y Rios, R. (2017). *Determinantes de la Recaudación de los Impuestos Municipales*. Córdoba - Argentina.
- Ynfante, K. A., Marchán Falla, Y. M. (2019). *Control interno y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad distrital de La Cruz - Tumbes, periodo 2017*. Tumbes - Perú.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de conocimiento	Forma en que las empresas generan, comunican y aprovechan sus activos intelectuales (Vizcarra, 2018).	La variable fue operacionalizada en razón de las dimensiones aprendizaje organizacional, creación del conocimiento, transparencia y almacenamiento, aplicación y uso; las cuales han sido valoradas previa aplicación del instrumento	Aprendizaje organizacional  Creación del conocimiento  Transparencia y almacenamiento  Aplicación y uso	Cultura de aprendizaje Claridad estratégica Aprendizaje grupal  Adquisición de la información Diseminación de la información Interpretación compartida  Almacenar el conocimiento Transferencia del conocimiento  Compromiso con el conocimiento Aplicación del conocimiento Innovación del conocimiento.	Ordinal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad del servicio	Rasgos y cualidades distintivos de un producto o servicio. Atao, (2016)	La variable fue operacionalizada en razón de las dimensiones empatía, elementos físicos, capacidad de respuesta y fiabilidad; las cuales han sido valoradas previa aplicación del instrumento correspondiente	Empatía  Elementos físicos  Capacidad de respuesta  Fiabilidad	Atención individualizada. Trato al usuario con respeto y consideración. Interés y voluntad para resolver problemas.  Instalaciones físicas. Equipos utilizados para el servicio. Apariencia del personal que atiende  Servicio rápido a los colaboradores. Deseo de ayudar a los colaboradores. Habilidades y preparación para realizar sulabor.  Dar los servicios en el tiempo correcto. Ofrecer servicios correctos sin margen de error. Gestionar los problemas de los clientes con eficacia. Tener a los colaboradores informados sobre cuándo serán ofrecidos los servicios.	Ordinal

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario sobre gestión del conocimiento

Apellidos y nombres: .....

El presente documento tiene como finalidad valorar la gestión del conocimiento de la Municipalidad Provincial Morropón Piura. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

Siempre (3); A veces (2); Nunca (1)

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 1: Gestión del conocimiento</b>				
<b>Dimensión: Aprendizaje organizacional</b>				
1	La municipalidad genera nuevos aprendizajes basándose en el conocimiento de las personas que trabajan en ella.			
2	En la municipalidad las personas usan sus errores como fuente de aprendizaje.			
3	Los trabajadores de la municipalidad intercambian conocimiento y experiencias libremente cuando trabajan en grupo.			
<b>Dimensión: Creación del conocimiento</b>				
4	Los directivos y/o jefes de la municipalidad interactúan entre sí, favoreciendo la creación del conocimiento.			
5	La municipalidad comparte información informal y formal, frecuentemente y sin trabas.			
6	La municipalidad tiene un eficiente sistema de exploración de información interna y externa.			
7	La información obtenida por diversas fuentes es eficientemente procesada e integrada al interior de la municipalidad.			
8	La municipalidad elabora reportes donde se informa los avances producidos en ella misma.			

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 1: Gestión del conocimiento</b>				
<b>Dimensión: Creación del conocimiento</b>				
9	La modificación e innovación de actividades laborales se basa en el uso de nuevos conocimientos y habilidades.			
<b>Dimensión: Transparencia y almacenamiento</b>				
10	Las bases de datos de la institución proporcionan información necesaria para la ejecución de las labores.			
11	En la municipalidad existen procesos para recoger propuestas y convertirlas como parte del conocimiento de ella misma.			
12	La rotación de personal conlleva a una pérdida de conocimiento o habilidades importantes para la institución.			
13	La capacidad de crear nuevos procesos, ideas o prácticas se basa en los conocimientos compartidos.			
14	Los colaboradores de la municipalidad transfieren y comparten conocimientos mutuamente.			
15	En la municipalidad existen protocolos para distribuir las propuestas de los colaboradores, una vez evaluadas.			
<b>Dimensión: Aplicación y uso</b>				
16	En la institución se ofrecen oportunidades de capacitación para mejorar las habilidades de los colaboradores.			
17	Los colaboradores toman decisiones basadas en la aplicación de conocimientos previamente generados.			
18	Las sugerencias aportadas por la ciudadanía y las consultorías se incorporan en los procesos de la municipalidad.			

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 1: Gestión del conocimiento</b>				
<b>Dimensión: Aplicación y uso</b>				
19	En la municipalidad se realizan reuniones donde se informa de los últimos descubrimientos en gestión del conocimiento.			
20	Los colaboradores dan soluciones mediante el diálogo o focusgroup a cuestiones que afectan a toda la municipalidad.			

*Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora.*

## Cuestionario sobre calidad del servicio

Apellidos y nombres: .....

El presente documento tiene como finalidad valorar la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial Morropón Piura. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

Siempre (3); A veces (2); Nunca (1)

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 1: Calidad del servicio</b>				
<b>Dimensión: Empatía</b>				
1	El personal brinda una atención individualizada			
2	La personal trata con respeto y consideración			
3	El personal muestra interés y voluntad para resolver problemas.			
4	Se ofrece un servicio honesto			
<b>Dimensión: Elementos Físicos</b>				
5	Las instalaciones y/o ambientes con las que cuenta la Municipalidad Provincial de Morropón, se encuentran organizadas de acuerdo al área.			
6	Los equipos electrónicos (como las computadoras, impresoras, fotocopiadoras) que utiliza la Municipalidad Provincial de Morropón, son los apropiados para su uso.			
7	El personal que lo atiende se encuentra vestido de la manera correcta.			
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>				
8	Los colaboradores tienen la capacidad de brindar un servicio rápido a los usuarios para cumplir con los objetivos.			
9	Los colaboradores tienen criterio para realizar las peticiones requeridas de acuerdo al orden de llegada, sin importar el lazo de amistad.			



Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 1: Calidad del servicio</b>				
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>				
10	La atención genera retraso y molestia			
11	Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna			
12	Se observa predisposición para ayudar a los usuarios			
<b>Dimensión: Competencia</b>				
13	El personal muestra habilidades y preparación para responder preguntas.			
14	La entidad ofrece un servicio de calidad			
15	Recibe un servicio por personal especializado			
16	El municipio muestra valor agregado			
<b>Dimensión: Flexibilidad</b>				
17	Los servicios son brindados en el tiempo oportuno.			
18	Las respuestas a los servicios son los correctos y adecuan a las necesidades.			
19	Los problemas con los usuarios son gestionados con eficacia dentro la entidad.			
20	Los colaboradores manejan un canal de comunicación adecuado para estar informados sobre los servicios brindados.			

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora.

### Anexo 3. Cálculo del tamaño de la muestra

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

$$n = \frac{528 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(528 * 0.05^2) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 222$$

Dónde:

n = Muestra

N= Total de la población

p = Probabilidad de ocurrencia

q = Probabilidad de no ocurrencia

Z = Nivel de Confiabilidad valor estándar E = Error muestral

## Anexo 4. Validez y confiabilidad

### Constancia de validación

Yo, Juan Manuel Ruiz Hernández, identificado con DNI N° 32545948, grado académico de maestro, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de la gestión del conocimiento y calidad del servicio, y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

Fuente: Cuadro elaborada por la investigadora.

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de Conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2020.

Firma



.....

Mg. Ruiz Hernández Juan Manuel DNI: 32545948  
Juruhe\_02@hotmail.com

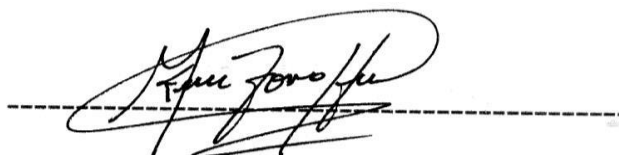
## Constancia de validación

Yo, Maria Elisa Toro Herrera, identificado con DNI N° 40273864, grado académico de doctora, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de gestión del talento humano y calidad del servicio y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

N°	INDICADORES	CATEGORIAS			
		M B	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Elisa Toro Herrera', is written over a horizontal dashed line.

Dra. María Elisa Toro Herrera

DNI 40273864

e-mail: [mariaelisa204@hotmail.com](mailto:mariaelisa204@hotmail.com)

## Constancia de validación

Yo, Justina Guillermina Lisboa Zumarán, identificada con DNI N° 16431477, grado académico de doctora, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de gestión del talento humano y calidad del servicio y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

N°	INDICADORES	CATEGORIAS			
		M B	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2020



---

Dra. Justina Guillermina Lisboa Zumarán  
DNI N°16431477

---

e-mail: [jlzumaran@gmail.com](mailto:jlzumaran@gmail.com)



## Matriz de confiabilidad del instrumento de recolección de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2
2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3
3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
4	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	3	1	1	2	2
5	3	1	2	2	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	1
6	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	2
7	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3
8	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
9	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1
10	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2
11	3	1	2	2	3	3	2	3	3	1	3	1	1	3	2
12	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	3
13	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2
14	3	1	1	1	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	2
15	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2
16	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	1	1	2	2
17	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3
18	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	2
20	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
21	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	2
22	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3
23	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	222