



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión del Conocimiento y Calidad de Servicio de la  
Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, 2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

López Alarcón, Lesly Névely (ORCID: 0000-0003-1733-1212)

**ASESOR:**

Mag. Osorio Carrera, César Javier (ORCID: 0000-0002-7636-6274)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO – PERÚ

2021

## DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a Dios, por haberme permitido llegar hasta este momento; a mis cinco hermanos quienes son el motivo de mi superación constante, a mis padres por su apoyo y confianza en todo lo necesario para cumplir con mis objetivos y a cada una de las personas que me apoyaron en la realización del presente estudio.

## **AGRADECIMIENTO**

En el transcurso de elaboración del trabajo de investigación aprendí no solo aspectos académicos, sino también espirituales por ello agradezco en primer lugar a Dios por darme la vida y por iluminar mi camino; agradezco también a mi familia quienes me han abrigado con su amor, risas, motivación, su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida y guiarme por el sendero correcto.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	23
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	23
3.2. Variables y operacionalización .....	25
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	29
3.5. Procedimientos .....	30
3.6. Método de análisis de datos .....	31
3.7. Aspectos éticos .....	31
IV. RESULTADOS .....	32
V. DISCUSIÓN .....	51
VI. CONCLUSIONES .....	57
VII. RECOMENDACIONES .....	59
REFERENCIAS .....	61
ANEXOS: .....	67

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Dimensiones e indicadores de gestión del conocimiento .....	25
<b>Tabla 2</b> Dimensiones e indicadores de la calidad de servicio .....	26
<b>Tabla 3</b> Población .....	27
<b>Tabla 4</b> Validación del instrumento .....	30
<b>Tabla 5</b> Prueba de confiabilidad .....	30
<b>Tabla 6</b> Gestión del conocimiento .....	32
<b>Tabla 7</b> Calidad de servicio .....	34
<b>Tabla 8</b> Gestión del conocimiento y calidad de servicio .....	36
<b>Tabla 9</b> Prueba de normalidad.....	38
<b>Tabla 10</b> Correlación de Spearman de Gestión del Conocimiento y Calidad de Servicio .	39
<b>Tabla 11</b> Creación del conocimiento y calidad de servicio.....	40
<b>Tabla 12</b> Correlación de Spearman para la Creación del Conocimiento y Calidad de Servicio .....	42
<b>Tabla 13</b> Transferencia y almacenamiento del conocimiento y calidad de servicio .....	43
<b>Tabla 14</b> Correlación de Spearman para la Transformación y Almacenamiento del Conocimiento y Calidad de Servicio .....	46
<b>Tabla 15</b> Aplicación y uso del conocimiento .....	47
<b>Tabla 16</b> Correlación de Spearman para la Aplicación y uso del Conocimiento y Calidad de Servicio.....	50

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Esquema de diseño correlacional.....	24
<b>Figura 2</b> Gestión del conocimiento.....	33
<b>Figura 3</b> Calidad de servicio.....	35
<b>Figura 4</b> Gestión del conocimiento y calidad de servicio .....	37
<b>Figura 5</b> Creación del conocimiento y calidad de servicio .....	41
<b>Figura 6</b> Transferencia y almacenamiento del conocimiento y calidad de servicio .....	44
<b>Figura 7</b> Aplicación y uso del conocimiento.....	48

## RESUMEN

La presente investigación planteo como objetivo general determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2020. El estudio fue realizado empleando el método cuantitativo, con el diseño no experimental, de nivel transeccional transversal descriptivo correlacional. La población para la investigación estuvo conformada por una población de 251 trabajadores y como muestra se obtuvo 70 trabajadores de la institución, quienes previo coordinación con la encargada del área de Recursos humanos completaron las encuestas que fueron realizadas de manera presencial, el cuestionario presento dos partes la primera mostro a la variable 1 gestión del conocimiento con sus respectivas dimensiones (creación, transferencia y almacenamiento, y aplicación y uso) con un total de 20 ítems, mientras que la segunda parte estaba conformada por la variable 2 calidad de servicio con sus respectivas dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) con un total 15 de ítems; los datos fueron procesados por el SPSSv25, donde se realizó las tablas y figuras para el medir el nivel de las variables de manera descriptiva, así mismo se realizó las tablas cruzadas y gráficos para su descripción, mientras que para el análisis inferencial se utilizó la correlación de Rho de Spearman, donde se obtuvo como resultado una correlación positiva alta donde el Sig. (bilateral) = 0.000 que es < a 0.05 del nivel de significancia y el Rho de Spearman = 0,883\*\*, lo que demuestra que si existe relación significativa y positiva entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021.

**Palabras clave:** Gestión del conocimiento, Calidad de servicio, creación del conocimiento, transferencia y almacenamiento del conocimiento, aplicación y uso del conocimiento.

## ABSTRACT

The present investigation proposed as a general objective to determine the relationship between knowledge management and quality of service of the Provincial Municipality of Andahuaylas - Apurímac, 2020. The study was carried out using the quantitative method, with a non-experimental design, of a cross-sectional level. Descriptive correlational. The population for the research was made up of a population of 251 workers and as a sample, 70 workers from the institution were obtained, who previously coordinated with the person in charge of the Human Resources area completed the surveys that were carried out in person, the questionnaire presented two parts the first one showed variable 1 knowledge management with its respective dimensions (creation, transfer and storage, and application and use) with a total of 20 items, while the second part consisted of variable 2 quality of service with their respective dimensions (tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy) with a total of 15 articles; The data were processed by the SPSSv25, where the tables and figures were made to measure the level of the variables in a descriptive way, likewise the cross tables and graphs were made for their description, while for the inferential analysis it was used the Spearman Rho correlation, where a high positive correlation was obtained where the Sig. (bilateral) = 0.000 which is <0.05 of the significance level and the Spearman Rho = 0.883 \*\*, which shows that if there is significant and positive relationship between knowledge management and quality of service of the Provincial Municipality of Andahuaylas - Apurímac, 2021.

Keywords: Knowledge management, Service quality, knowledge creation, knowledge transfer and storage, application and use of knowledge.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En un mundo globalizado y competitivo la era del conocimiento se hizo más presente que nunca, las organizaciones vienen sufriendo grandes cambios ya que las demandas de los bienes o servicios son cada vez más complejos, estructurados y especializados. Es por ello que cada empresa o compañía cuentan con sus propios recursos económicos, humanos y financieros (activos tangibles e intangibles), donde su funcionalidad requiere ser muy bien administrada y gerenciada adoptando una serie de medidas como compromiso, responsabilidad, trabajo arduo y tiempo.

En pleno siglo XXI, en un mundo globalizado, cambiante y competitivo donde las organizaciones se ven inmersas en estos cambios optan por mejorar su proceso de desarrollo respecto de sus actividades, es decir buscan la manera de mejorar respecto de la gestión del conocimiento para colocar a las empresas e instituciones en ese nivel competitivo donde el sistema de funcionamiento sea el indicado y por consiguiente los servicios que brinden sean de calidad.

En la actualidad en un mundo competitivo y globalizado donde todo está interconectado las organizaciones requieren contar con un activo intangible de gran valor como es el conocimiento, ya que este es predominante en un mundo tan competitivo donde la información es de vital importancia para tomar decisiones eficientes que coadyuven con el logro de los objetivos. A pesar de ello se observa que las instituciones públicas no ponen en práctica ello, no reconociendo así al conocimiento como un activo importante y que pueda contribuir con los logros de la institución; por ello que la creación, generación de un nuevo conocimiento o el intercambio, la utilización y socialización eficiente del conocimiento es una actividad muy poco desarrollada y/o aplicada en las instituciones del sector público.

En ese entender la gestión del conocimiento es un factor importante que contribuye con el desarrollo y fortalecimiento de capacidades respecto de los diversos procesos que se dan con el propósito de fortalecer el rendimiento de la organización y ser competitivos en las actividades que estos desarrollen.

Es por ello que el estado implemento los sistemas administrativos para mejorar la gestión del sector público respecto de los servicios públicos, es así que se da la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, modelo que se basa en la gestión de resultados que es un servicio para los ciudadanos, esta gestión del cambio contempla cinco pilares dentro de ella se hace mención a los sistemas de información, el seguimiento, monitoreo, evaluación y la gestión del conocimiento; este último con el propósito de incentivar el mejoramiento continuo de los procesos, que fortalecen el intercambio de información y experticia dentro de una institución y en un grupo de profesionales(colaboradores), que además buscan mejorar su rendimiento y poder crear mejores circunstancias para el intercambio de información entre los colaboradores de las diferentes áreas de la institución.

Para Bardales & Guevara (2015) manifiesta que las actividades relacionadas a la gestión del conocimiento deben de tener por finalidad aplicarlas en un ámbito público ya que estas son de gran importancia para mejorar el rendimiento respecto del desempeño de los trabajadores, en ese sentido se alineará a la gestión pública a ser más competitiva, eficiente y comprometida con el desarrollo del país. (pág. 82). En la actualidad el sector público cuenta con normas técnico legales en las que se rige para desarrollar adecuadamente una gestión del conocimiento; sin embargo existe un sector muy grande que no aplica eficientemente este proceso lo que conlleva a tener resultados bajos.

En la Municipalidad Provincial de Andahuaylas se observa este problema, no se da la importancia que merece a la gestión del conocimiento, este no es valorado como el recurso intangible importante que viene a ser, es mas mucho de los trabajadores no tienen claro el concepto de la gestión de conocimiento, más aun se observa que en la institución no existe una socialización de los trabajadores respecto de los conocimientos que van adquiriendo al desarrollar sus funciones, o de aquellos que son nuevos y que traen consigo nuevas experiencias.

Asimismo, se observa que un sector de los trabajadores realizan sus funciones bajo un sistema tradicional, con herramientas y tecnologías desfasadas o muy poco usadas en la actualidad; pero por que en su mayoría suelen ser personal nombrado que se resisten a dejar esos mecanismos, también se observa de que no hacen uso eficiente de las herramientas tecnológicas y de la información propiamente dicho; del mismo modo la mala comunicación organizacional en la institución que no es fluida de algún modo no permite que la gestión del conocimiento se desarrolle con eficiencia.

Por otro lado se observa que de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas existen trabajadores que desempeñan cargos para los que no están preparados ni capacitados, estos son designados a dedo por los jefes de los altos niveles jerárquicos, lo que genera desestabilidad y déficit en el desarrollo de las actividades ocasionando retrasos en la atención de los requerimientos del usuario.

En ese entender la calidad de servicio por parte de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas en la actualidad, tiene como consecuencia el malestar de los usuarios por el deficiente servicio que reciben por parte de los trabajadores y por la demora en solucionar sus requerimientos y/o demandas de los usuarios y darles soluciones inmediatas a los problemas.

Por todo lo antes mencionado en el presente trabajo de investigación se tiene como planteamiento del problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, 2021?. Del mismo modo se planteó tres problemas específicos, ¿cuál es la relación entre la creación del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, 2021?; ¿cuál es la relación entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, 2021?; ¿cuál es la relación entre la aplicación y uso del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, 2021?.

Así mismo el presente estudio titulado Gestión del conocimiento y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac 2021; tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021; mientras que los objetivos específicos descriptivos se tienen, determinar el nivel de la gestión del conocimiento de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021; determinar el nivel de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021; y como objetivos específicos de tipo correlacional se tiene, determinar la relación entre la creación del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021; determinar la relación entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, 2021; determinar la relación entre la aplicación y uso del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021.

Del mismo modo para el presente estudio de investigación se planteó algunas hipótesis, se tuvo como hipótesis general el siguiente, existe relación significativa y positiva entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021; y como hipótesis específicas se plantearon tres, siendo la primera existe relación significativa y positiva entre la creación del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, 2021; existe relación significativa y positiva entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, 2021; existe relación significativa y positiva entre la aplicación y uso del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021.

Por otra parte el trabajo de investigación se justifica de manera teórica, debido a que se realizó un estudio y el análisis de las diversas teorías encontradas de ambas variables que fueron objetos de estudio, como conceptos, características, dimensiones y posiciones sobre gestión del conocimiento y la calidad de servicio, que pueden ser usados para lograr desarrollar nuevos conocimientos que aporten a la solución de futuras investigaciones, asimismo se pretende contribuir en el campo de la gestión pública para ahondar y dar a conocer acerca de la importancia de los pilares de la modernización de la gestión pública de su aplicación y desarrollo idóneos por parte de los trabajadores mejorando así su capacidad por ende el nivel competitivo de las instituciones.

Del mismo modo se justifica de manera práctica, porque la investigación se realizó presentado dos variables, gestión del conocimiento y calidad de servicio, que son considerados por su gran importancia respecto del desarrollo de las actividades y procesos de las instituciones públicas como municipalidades y que dará como resultado la obtención de servicios públicos eficientes mediante la atención de calidad que brinden los trabajadores a los usuarios tras el uso y aplicación correcta de la gestión del conocimiento.

Mientras que en la justificación metodológica, se presentó como aporte el instrumento de recolección de datos el cual recaba datos e información relevante sobre las dos variables que son objeto de estudio así como de sus respectivas dimensiones que son medidas para su análisis.

Por último se tiene la justificación social, el estudio de investigación aporta ayuda a aquellas instituciones públicas como municipalidades que tengan características parecidas o similares, y así realizar las mejoras pertinentes en bien de su comunidad, además de brindar información científica y real a los colaboradores para su crecimiento tanto personal como profesional.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedente internacional se encontró el artículo de Franch, et al (2013), denominado gestión del conocimiento como herramienta de apoyo al proceso de decisiones, los autores propusieron un procedimiento donde se les permitía evaluar la medida de unos modelos como la identificación, adquisición, desarrollo, retención, socialización así como el uso adecuado del conocimiento que estén relacionados a los procedimientos de una institución u organización, con la finalidad de poder ser usados en el desarrollo de todo el procedimiento que involucra la toma de decisiones de los gerentes o líderes; así mismo diseñaron un mecanismo de acción bajo el parámetro que menciona el proceso de gestión del conocimiento, dónde permita a las instituciones u organizaciones potenciar el uso de éste e ir solventando por etapas cada aspecto que se considere como prioridad.

Del mismo modo el artículo de los autores Rodríguez & Pedraja (2016), denominada Percepciones sobre la gestión del conocimiento de directivos universitarios Chilenos. Tuvo como objetivo principal explorar las percepciones de los directivos respecto del procedimiento de la gestión del conocimiento; para ello tomaron como instrumento el cuestionario y se aplicaron la muestra a 34 directivos y los resultados demostraron que entre las dimensiones de la gestión del conocimiento se tiene una relación muy significativa, lo que indica que es un proceso inclusivo es decir cada dimensión no puede considerarse de modo aislado, así mismo las dimensiones de creación del conocimiento y el intercambio de conocimiento cuenta con un promedio que no es significativamente diferente de la mediana mientras que la dimensión de la aplicación del conocimiento se encuentra en un promedio menor al de la mediana; por lo que se obtiene como resultados de la investigación que la etapa más complicada de abordar en el proceso de gestión es el de la aplicación del conocimiento para poder generar un valor o hacer de una institución competitiva.

Por otro lado el trabajo de investigación de Franch (2014), titulada, la gestión del conocimiento como herramienta de apoyo al proceso de decisión en las organizaciones, tomo como caso para su investigación a las organizaciones cubanas, tuvo como objetivo principal diagnosticar en qué medida, la gestión del conocimiento puede formar una herramienta de apoyo en los procesos de decisiones. Demostrando así que los actos de modernización en la gestión del sector público buscan obtener resultados eficientes y eficaces, pero la utilización de este implica la transformación de todo el sistema político, que todavía no se visualiza en la mayoría de estados, así mismo indican que para alcanzar la metas se tiene que contar con la capacidad, aptitud y profesionalismo de todos aquellos trabajadores que desarrollan las funciones y actividades administrativas en las entidades públicas, así como el innovación de nuevo talento y el mejoramiento de líderes estrategas, para ello la necesidad de contar con una sociedad vigilante y activa conformadora de la opinión pública y a la reforma institucional.

Mientras que los antecedentes nacionales se encontró el estudio de More (2018), en su tesis de posgrado denominada Gestión del conocimiento y cultura organizacional en la subgerencia del riesgo de desastres GORE Ica 2017. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la variables objeto de estudio; realizo una muestra con 76 colaboradores se tomó como instrumento la encuesta y concluyo su estudio de la siguiente manera: demostró que la gestión del conocimiento tiene una relación significativa con la variable cultura organizacional en la institución de la Subgerencia; ya que obtuvo un Rho de Spearman = 0.553 teniendo Sig. Bilateral < a 0,05. Del mismo modo concluye que las dimensiones de la variable gestión del conocimiento, la creación, la transferencia y la aplicación del conocimiento tienen una relación significativa con la variable cultura organizacional en la subgerencia del GORE, cada una con un nivel de significancia < a 0.05.

Entre tanto se tiene la tesis de Rojas (2019), titulada Gestión del conocimiento y la generación del valor público en el distrito de Carabayllo, Lima; que tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables gestión del conocimiento y el valor público, realizó una muestra con 389 contribuyentes y tomó como instrumento la encuesta llegando a los siguientes resultados: se determinó que la variable gestión del conocimiento se relaciona con la variable valor público, ya que la investigación demostró un valor de significancia bilateral Sig. = 0,000 que es < a 0,05; y la correlación de Rho Spearman = 0,987, lo cual implica que la calidad de la gestión del conocimiento se relacionan significativamente con la variable valor público; del mismo modo llegó a la conclusión de que las cuatro dimensiones, la obtención, la generación, la apropiación y aplicación del conocimiento, de la variable gestión del conocimiento se relaciona de manera positiva considerada con la variable valor público, con un Rho Spearman de 0,747; 0,749; 0,689 y 0,696 respectivamente.

Adicionalmente se tiene el estudio de Huamán (2018), en su tesis de maestría titulada Gestión del conocimiento y desempeño laboral de los servidores públicos en las Municipalidad Distrital de Yanatile Provincia de Calca – 2018, que tuvo como objetivo determinar el grado relación que existe entre las variables gestión del conocimiento y desempeño laboral de los trabajadores en el primer trimestre; realizó una muestra con 60 servidores públicos aplicando el instrumento de la encuesta y concluyo de la siguiente manera: el estudio demuestra respecto de la hipótesis general planteada que, existe una relación positiva es decir, la gestión del conocimiento se relaciona significativamente con el desempeño ya que se obtuvo un p-valor = 0.000 y el Rho Spearman = 0,860; lo que demuestra que entre mejor uso se dé a la Gestión del conocimiento, mejorará notablemente el desempeño laboral y viceversa. Del mismo modo concluyo que la variable gestión del conocimiento tiene una relación significativa y positiva con las seis dimensiones de la variable desempeño laboral donde cada una de las dimensiones obtuvo un nivel Sig. (bilateral) < a 0.05.

Se tiene también la tesis de Gomez (2018), titulado Planificación estratégica y su relación con gestión del conocimiento en docentes de las academias Saco Oliveros 2017, que tuvo como objetivo general establecer la relación entre la variable planificación estratégica con la gestión del conocimiento en los docentes; para lo cual realizo una muestra con 101 docentes, donde tomó como instrumento de validación la encuesta y concluyo de la siguiente manera: se demostró que la planificación estratégica tiene una relación significativa positiva con la gestión del conocimiento en docentes. Asimismo llego a la conclusión de que las 6 dimensiones de la variable planificación estratégica guardan una relación significativa con la variable gestión del conocimiento.

Por otro lado la tesis de León (2017), en el trabajo de investigación titulada Gestión administrativa y calidad de servicio en la oficina desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017; tuvo como objetivo general determinar la relación entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio, realizo una muestra con 139 usuarios y tomó como instrumento la encuesta y concluyo de la siguiente manera: determinar si la relación entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina del OSCE, ya que los resultados demostraron que tiene un nivel de significado Sig. = 0,000 que es < a 0,05; del mismo modo el resultado muestra que el R de Pearson = 0,806, lo que claramente indica que la variable calidad de servicio en un 65% es influenciado directamente por la gestión administrativa que se desarrolla en la Oficina Desconcentrada del OSCE. Mientras que en un 81% muestran que la calidad se encuentra en un nivel regular esto debido que no se cuenta muy bien implementada las estructura de la institución lo que no permite que la calidad de servicio sea calificada como nivel bueno, pese a ello los resultados muestran que la comunicación es buena y que los servicios se brindan de manera oportuna.

En teorías relacionadas a las variables objeto de investigación se tiene por una parte gestión del conocimiento, que es definido por los autores Nonaka & Takeuchi (1995), como la habilidad que tiene una institución para generar, crear nuevos conocimientos, diseminarlos (transferirlos) entre el personal de una institución, para de ese modo plasmarlos en bienes, servicios y sistemas; es decir es el conjunto de actividades y procedimientos que permiten el intercambio de información o la creación de nuevos conocimientos (pág. 57).

Machado & Davim (2014), mencionan que para obtener conocimiento primero se debe contar datos que a su vez un conjunto de estos conformara la información, esta información es manejada, analizada y compartida por las personas, en ese momento es donde se crea el conocimiento, vale decir que en la interacción de individuo a individuo es donde se genera el conocimiento por tanto éste es considerado como un activo muy importante, cabe resaltar que el conocimiento es quien otorga la información así como la capacidad para poder resolver inconvenientes.

Entre tanto Meyer & Sugiyama (2006), mencionan que el conocimiento está traspasando fronteras en ámbitos económicos por ser considerado en la actualidad como uno de los activos más valiosos de una organización, además de ser un recurso vital para la economía este se convierte en estrategia para crear y generar nuevas ideas para las instituciones y los trabajadores.

En las teorías relacionadas a las variables de objeto de investigación se tiene por una parte la gestión de conocimiento, que para los autores Rodríguez & Pedraja (2016), definen conceptualmente la gestión del conocimiento como un proceso mediante el cual se genera el conocimiento, para que luego se pueda ser compartido entre todos los trabajadores de una institución, y posteriormente aplicarlo para así generar innovaciones o mejoras en los servicios o productos que brinde la organización (pág. 44). Es decir lo que busca la gestión del conocimiento es poner al alcance de cada trabajador la información actual y verídica que

realmente necesita en el momento justo para que pueda ser aplicado del modo correcto.

Para el autor Pérez (2016), define la gestión del conocimiento como aquella disciplina dónde se diseña e implementa diversos sistemas con el único fin de poder identificar, capturar y transferir el conocimiento de una entidad u organización de modo que ésta pueda ser convertida en valor para la misma. Asimismo el autor mencionaba que la gestión del conocimiento tuvo como origen a dos escuelas, una la oriental que era defendida por autores como Nonaka & Takeuchi (1995), que manifestaban que el conocimiento es un proceso y que está relacionado con la experiencia, es decir basado en el conocimiento tácito; mientras que la escuela occidental estaba integrada por los autores Davenport & Prusak (1998), que sostenían que el conocimiento se obtenía a partir de la gestión y manejo adecuado de la información y del valor que representa y se genera cuando se transforma en conocimiento explícito que este plasmado en documentos, archivos.

Mientras que para los autores Smit & Rupp (2002), sostienen que el conocimiento es la comprensión, capacidad de entender y familiaridad que se tiene respecto de un tema, contenido o aspecto, que se fue adquiriendo a través de experiencias compartidas, de estudios e investigaciones que se fueron adquiriendo a lo largo del tiempo.

Para Graham (2019), la gestión del conocimiento es definido como el intercambio de conocimientos a través de diversos diseños con espacios de trabajo abiertos de socialización, donde se promueve la toma de decisiones eficientes, rápidas e innovadoras; así mismo sostiene que la gestión del conocimiento tiene un mayor importancia estratégica para empresas de fabricación ya que la experiencia de los profesionales permitirá realizar análisis de ese modo se podrá prevenir ciertos problemas así como costos innecesarios.

Entre tanto Becerra & Leidner (2008), manifiestan que la gestión del conocimiento está directamente relacionada con la tecnología por ser considerado como un sistema, un proceso que busca mejorar el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la organización, asimismo facilitar su proceso de gestión de conocimiento en la compañía; entre tanto Belay et al. (2021), la gestión del conocimiento está íntimamente ligado a la tecnología por ello consideran que es una herramienta que busca facilitar la transferencia, intercambio de la información para mejorar el desarrollo de las funciones así como de los servicios.

Del mismo modo Hobohm (2004), da a conocer que la gestión del conocimiento es el activo clave en una compañía, ya que está conformada por personas quienes cuentan con ese activo valioso, donde se busca mejorar las capacidades del trabajador por ende a el desarrollo de la organización; entre tanto los autores Melati et al (2021), mencionan que la aplicación de los procesos tanto de gestión de inteligencia y del conocimiento en el marco de la gestión pública coadyuvan a mejorar notablemente la calidad respecto de la toma de decisiones que se dan en las organizaciones en pro del cumplimiento de los objetivos.

Para el autor Johannessen (2020), manifiesta que en plena revolución industrial llena de constantes cambios, la gestión del conocimiento es parte esencial de toda empresa, es una disciplina que explora todo el proceso de gestión en los sistemas sociales. Entre tanto Desouza & Awazu (2005), sostienen que la gestión del conocimiento comprometida, busca realinear los procesos para optimizar la incorporación de los sistemas de gestión así como estrategias de control y coordinación en las organizaciones.

Adicionalmente los autores, Contreras & Tito (2013), sostienen que la gestión del conocimiento se sitúa en un proceso sistemático que involucra tanto la gestión y el uso correcto del conocimiento, ello con el propósito de crear mejores capacidades en los miembros de una organización y hacer de estas instituciones cada vez más competitivas, donde se generen un valor agregado en los servicios y/o productos

que brinden todo ello en favor y beneficio de la sociedad y por el desarrollo del país (pág. 90).

En consecuencia a lo anterior existen 2 niveles de la gestión del conocimiento el epistemológico y el ontológico; la primera los autores Nonaka & Takeuchi (1995), hacen referencia al conocimiento tácito y explícito; indicando que el conocimiento explícito es el documentado, formal, escrito y fácil de ser transferido; mientras que el conocimiento tácito se da en base a la experiencia por ende éste es más difícil de ser transferido o compartido. Por otro lado la ontológica surge a partir del conocimiento individual para luego ser compartida a un determinado grupo de trabajadores, de modo organizacional e interorganizacional; a lo que los autores Nonaka & Takeuchi (1995), denominan como el espiral, aquel que surge por la interacción del conocimiento tácito y explícito que genera una persona y fluye por todos los niveles de una organización (pág. 57).

Por otro lado la gestión del conocimiento se divide en 2 tipos de conocimiento el tácito y el explícito, para Vera (2006), define a la gestión del conocimiento como procedimientos de aprendizaje que se desarrollan en dos tipos el tácito y el explícito, respecto del conocimiento tácito menciona que este es difícil de compartir o de transmitir con otras personas, es un conocimiento interno, basado en experiencias que es difícil de transmitir a través de un lenguaje formal; entre tanto el conocimiento explícito menciona que es aquel que se puede expresar mediante palabras o códigos y que es de fácil entendimiento para los demás.

Mientras que Polany (1996), manifiesta que el conocimiento tácito es aquella percepción individual (personal), pensamiento, impresiones y emociones que no se puede materializar con facilidad y puede transmitirse en determinadas circunstancias, contextos y acciones; este tipo de conocimiento es algo interno, muy personal y difícil de dar a conocer.

Entre tanto Khizar et al. (2021), mencionan que la gestión del conocimiento tanto (tácito y explícito) son el conjunto de procesos que permite el intercambio del conocimiento (interno y externo), mediante el cual las organizaciones pueden obtener una ventaja competitiva frente a las demás.

Por otro lado se tiene a unos de los más resaltantes modelos de la gestión del conocimiento; se tiene el modelo SECI que fue diseñado por los autores pioneros en este tema Nonaka & Takeuchi (1995), que hacen referencia a los dos tipos de conociendo el tácito que es subjetivo y el conocimiento explícito que hace referencia a lo objetivo; en base a ello se tiene cuatro niveles de conversión del conocimiento, que surge a partir del intercambio y la relación entre los individuos, se tiene la socialización en este nivel el conocimiento se traslada de manera tácita a tácita; así mismo se tiene la externalización, este modelo de conocimiento se transforma y cambia de modo tácito a explícito; entre tanto en el nivel de distribución del conocimiento se crea, genera de explícito a explícito; así mismo la interiorización del conocimiento se da a través de las experiencias, donde el conocimiento se transforma de explícito a tácito nuevamente. Por ello este modelo es considerado como el espiral de conocimiento, por su función principal de los cuatro modos de transformación del conocimiento.

Otro de los modelos importantes de la gestión del conocimiento es el modelo Wiig, descrita por el autor Wiig (1994), o modelo integral como también es conocido, este hace referencia al proceso de la creación, compartir (codificación) y aplicación del conocimiento para dar solución a problemas haciendo uso de las experiencias que se fueron adquiriendo a lo largo del tiempo; este modelo; empleando el conocimiento conceptual y metodológico que busca reconocer y hacer referencia a la localización, al proceso tanto de recolección y distribución así como la utilización del conocimiento de manera individual, pública o compartida problemas y necesidades de para luego reforzarlas, ya que este modelo recoge, codifica y analiza el conocimiento. Entre tanto el modelo Andersen descrito por el autor Andersen & Ponte (1999), establece dos herramientas el conocimiento

empaquetado que comprende la utilización de herramientas metodológicas; por otro lado se estable las redes de intercambio que contempla espacios de aprendizaje que permita la obtención, el análisis y la distribución de las habilidades y las experiencias.

Entre tanto la gestión del conocimiento cuenta con tres dimensiones principales que son clasificadas por los autores Nonaka & Takeuchi (1995), como la creación; transferencia y almacenamiento; y aplicación y uso del conocimiento:

Para la primera dimensión creación del conocimiento, es definida por los autores Nonaka & Takeuchi (1995), como aquel proceso dinámico y rotativo considerado también como la conversión de conocimiento. Por ello este proceso conocido como espiral señala que el individuo es quien crea y difunde el conocimiento a través de la transferencia e interrelación social entre conocimiento implícito y explícito (pág. 61). Así mismo sostienen que es la búsqueda, generación y exploración del conocimiento a través del accionar; es decir la persona busca los mecanismos necesarios para mostrar su conocimiento a través los sistemas informáticos como son las redes y el uso de las herramientas tecnológicas, además de grupos de trabajo donde la interacción entre individuos se da y recibe conocimiento.

Por otro lado Nonaka & Takeuchi (1995), dan a conocer su teoría de la creación del conocimiento organizacional considerada como la facultad que tiene una entidad para crear, generar nuevos conocimientos así como para transferirlos y quedan establecidos en bienes que posteriormente puedan ser otorgados.

Por ello es necesario conocer las dos dimensiones del conocimiento la ontológica que señala que es la creación del conocimiento organizacional es por ello que está referida a la generación y adquisición interna del conocimiento y la habilidad o capacidad de aprender este se da de manera (individual, grupal organizacional e interorganizacional); mientras que la dimensión epistemológica demarca los dos tipos de conocimiento el tácito, que es conocido como el conocimiento informal

aquel que son solo pensamientos, ideas y experiencia individual por lo que su transmisión no es nada sencilla; mientras que el explícito es el conocimiento formal aquel que se encuentra documentado y que es fácil de compartir o transferir entre personas.

Entre tanto la segunda dimensión transferencia y almacenamiento del conocimiento es definido por Nonaka & Takeuchi (1995), como el proceso mediante el cual una institución, área o unidad orgánica, es influenciada por la experiencia de otra, lo cual implica que existirán cambios y modificaciones respecto de las actitudes y acciones para desarrollar las funciones o tareas en las organizaciones en consecución del logro de los objetivos (pág. 63). En consecuencia la transferencia y almacenamiento del conocimiento es definida como un proceso donde se transfiere y comparte el conocimiento, a través de experiencias, ideas, estrategias, proyectos etc.; así mismo manifiestan que la transferencia del conocimiento se da mayormente en las reuniones y estas pueden darse de manera tácita o explícita expresadas a modo de socialización (se da a través de la experiencia), combinación, externalización (la concretización del modelo verbal, tras la creación de conceptos) e internalización (conocimiento nuevo que se relaciona con el que ya se tiene).

Los dos tipos de conocimiento el tácito y explícito interactúan en un proceso que describen cuatro modelos; uno de modelos de transferencia del conocimiento es la socialización donde el conocimiento se da de manera tácito a tácito, la socialización permite la transformación del conocimiento tácito a través de la interacción de los individuos, a este proceso de crear el conocimiento mediante la experiencia es conocido como socialización; es decir la clave para poder adquirir o crear conocimiento es a través de la experiencia compartida ya que solo de ese modo se dan a conocer los pensamientos e ideas de las personas. Otro modelo de transferencia de conocimiento es la externalización se da de conocimiento tácito a explícito, en este modelo se obtiene importantes y nuevos conocimientos para una organización ya que transforma los conocimientos tácitos en conocimiento

documentado y contextualizado. Por otro lado se tiene el modelo de combinación, que hace referencia al intercambio y de los conocimientos a través de diversos mecanismos y circunstancias como reuniones y grupos sociales haciendo uso de los sistemas informáticos; es decir crear conocimiento explícito a través del conocimiento que se origina a través de otros pensamientos. Y por último se tienen al modelo de internalización que se da de manera explícita a tácito, es decir el conocimiento se interioriza de manera tácita a través de la realización de actividades, la asimilación y reorganización, vale decir realizando las funciones propias del trabajo North & Roque (2004).

Entre tanto la tercera dimensión aplicación y uso del conocimiento es definido por los autores Nonaka & Takeuchi (1995), como la aplicación del conocimiento se da cuando este se transforma en producto o servicio y se vuelve dinámico, vale decir cuando el conocimiento se vuelve en lo más importante y valioso para una organización, ya que al aplicar y hacer uso del conocimiento se genera y crea nuevos conocimientos.

Por otro lado Hayek (2018), menciona que de nada sirve contar con toda la información si esta no sabe aplicarse o dar el uso indicado, para por ello es pertinente contar con un sistema que coadyuve en el manejo y aplicación del conocimiento. Por otra parte Tari y Gracia (2011), sostienen que la aplicación del conocimiento estar relacionado con el conocimiento organizativo que es básicamente la consecuencia de la transformación, el intercambio de la información a partir de la deducción y un análisis compartido; por lo que el conocimiento ya puede ser transferido y almacenado y al suceder este intercambio ya se estaría creando un nuevo conocimiento (p. 154).

Por otro lado se tiene las definiciones teóricas de la segunda variable objeto de investigación la calidad de servicio, para los autores Zeithalm et al. (1993), es definida como la diferencia que existe entre la expectativa y las percepciones que tiene el usuario al momento de recibir un servicio o adquirir un producto, esto

dependerá de ciertas características como la tangibilidad, la confiabilidad que se le ofrece, capacidad de respuesta que demuestra, la seguridad y la empatía.

Por otra parte se tiene las definiciones teóricas de la segunda variable objeto de estudio Calidad de servicio, para el autor Devoto (2012), es definida como la consecuencia de la evaluación que genera un usuario, para ello se tendrá en cuenta el grado de satisfacción o conformidad entre sus expectativas y percepciones respecto del servicio recibido (pág. 3).

Entre tanto Duque (2005), manifiesta que la calidad de servicio viene a ser sinónimo calidad percibida, es decir la calidad de servicio será definida por la opinión que emita el consumidor y/o usuario ya que este tendrá la injerencia sobre la calidad y excelencia del servicio o producto.

Por otro lado para Sandoval (2002), manifiesta que el servicio que se brinde ya sea como una actividad y/o labor o como un producto este tiene que ser de calidad, de no ser así este repercutiría de manera negativa en la organización, dañando la imagen y reputación (pág. 63).

La calidad de servicio es uno de los puntos clave y esenciales en toda organización, ya que de esta dependerá el éxito o fracaso de la organización, por ello es fundamental contar con profesionales preparados que realicen una labor eficiente frente de los servicios que ofrezcan para con los usuarios y la sociedad; en ese entender la calidad de servicio hoy en día es primordial.

La importancia de la calidad de servicios radica en que esta es de vital importancia valga la redundancia para el éxito de una institución, empresa que está encargada de la prestación de servicios; por ello es fundamental contar con personal calificado que pueda responder con eficiencia a todos los requerimientos que se presenten;

hoy en día las organizaciones muestran más atención respecto de la calidad de servicio que ofrecen, hoy en día las exigencias de los usuarios son cada vez más altas por lo que hace replantear a las organizaciones a contar con un mejor sistema de atención que responda con efectividad e inmediatez.

Las dimensiones de la calidad de servicio que se toman para la presente investigación objeto de estudio son cinco tomando como referencia el modelo SERVQUAL y se desarrollan de la siguiente manera.

Entre tanto el autor Martín (2018), teniendo como referencia a los autores Zeithalm et al., y al modelo Servqual basado en el modelo de expectativa y la percepción, el cual es uno de los referentes más estudiados y usados para medir la calidad de servicio; manifestando que la calidad percibida es la diferencia de la expectativa que tiene un cliente usuario frente a su percepción, en consecuencia este modelo contempla cuatro características principales, la confiabilidad que hace referencia a la capacidad de brindar un servicio con la formalidad, garantía y el compromiso, que se requiere; mientras que la sensibilidad comprende básicamente la capacidad de respuesta que se tiene para poder solucionar los inconveniente que se presenta con la efectividad que se requiere; entre tanto la tangibilidad hace referencia a los elementos que existe en una organización materiales, equipos (útiles de escritorio) el personal; mientras que la empatía es la capacidad de interactuar con el cliente/usuario y hacerlos sentir cómodos, entendido sus emociones y percepciones frente al servicio; la seguridad en la confianza y el respaldo que se muestra al momento de brindar el servicio.

La dimensión 1 Elementos tangibles, para el autor Velásquez (2011), manifiesta que es la apariencia con la que cuentan las instituciones; es decir la instalaciones físicas, los equipos, el personal así como los materiales de comunicación; vale decir son todos aquellos recursos materiales que contempla una institución desde la infraestructura y los equipos básicos para desarrollar las actividades y/o funciones con el propósito de cubrir los requerimientos de los clientes, usuarios (pág. 56).

Para Hoffman & Bateson (2011), los elementos tangibles son todos aquellos recursos materiales que existan en una organización, como la estructura, equipos, escritorios, iluminación, materiales de comunicación y la presentación de los trabajadores.

La dimensión 2 Fiabilidad el autor Velásquez (2011), define a la fiabilidad como la destreza con al que se cuenta para brindar el servicio que se ofreció o prometió de manera cuidadosa y confiable (pág. 11); así mismo el autor ahonda en el servicio y su satisfacción indicando mencionando que solo se dan a conocer cuándo el cliente/ usuario haga uso de ese servicio, es así que el servicio recibido dependiendo del grado de satisfacción se convertirá en el elemento diferenciador de una organización siendo esta una ventaja competitiva., por ello cabe resaltar que la confianza que se inspire en cliente / usuario medirá su grado de satisfacción así como el éxito de la organización (pág. 10).

Entre tanto Hoffman & Bateson (2011), definen a la fiabilidad como la congruencia y confiabilidad del desempeño de toda una institución o empresa, es decir la habilidad y destreza que tengan los trabajadores para que inspiren credibilidad y confianza al momento de brindar el servicio.

Para la dimensión 3 Capacidad de respuesta el autor Velásquez (2011), manifiesta que es la disponibilidad que muestra un trabajador para poder ayudar a los usuarios en los requerimientos que tengan y para prestarles un servicio rápido, eficiente y oportuno (pág. 11); por otra parte para Sánchez (2009), sostiene que a atención al cliente es de gran importancia porque en gran medida de esto depende su éxito, por ello indica que al cliente se le considera como el elemento más importante, pues sin ellos no las empresas u organizaciones no existirían, en consecuencia afirma que para conservarlos se deben satisfacer sus requerimientos cubrir sus expectativas (pág. 4).

La dimensión 4 Seguridad el autor Velásquez (2011), señala que esta dimensión implica el conocimiento, la atención de los colaboradores y la habilidad o competencia que se tenga para inspirar credibilidad y confianza en los usuarios, cuando se hace referencia al termino competencia se involucra los conocimientos y la habilidad que poseen los trabajadores para desempeñar sus cargos laborales de manera que se aseguren la permanencia del cliente (pág. 12); en consecuencia el autor Sánchez (2009), señala la respecto que la permanencia dl cliente que es el objetivo principal de toda organización, por ello es que las instituciones buscan nuevas estrategias y herramientas para mejorar la atención de sus servicios (pág. 15).

La dimensión 5 Empatía el autor Hoffman & Bateson (2011), consideran a la empatía como la habilidad y/o capacidad de experimentar los sentimientos de la otra parte como si fueran propios; es decir básicamente ponerse en los zapatos de la persona quien viene a ser el cliente o usuario, de ese modo los trabajadores entenderán los problemas, requerimientos y necesidades de los usuarios y dispondrán sus servicios al alcance de estos; es decir es la muestra de interés, la capacidad de construir una relación y poder interactuar con naturalidad así como el nivel de atención individualizado que las instituciones brinden a sus usuarios.

Por lo tanto la importancia de la gestión del conocimiento como la calidad de servicio son fundamentales para que una organización cumpla con el logro de sus objetivos, en ese sentido el autor Wang (2002), menciona que la gestión del conocimiento hoy en día es uno de los temas más trascendentales de la gestión en la actualidad, por considerarse como el activo más valioso; vale decir que la variable gestión del conocimiento es considerada como la capacidad de gestión para generar y crear nuevos conocimientos o mejorar los que ya se tengan. En ese entender la gestión del conocimiento es definido como una herramienta tecnológica que facilita la búsqueda, la sistematización y transmisión de las experiencias adquiridas a lo largo del tiempo por los colaboradores de una compañía, para posteriormente estas se conviertan en conocimientos públicos de fácil entendimiento para ser desarrollados y empleados por todos los trabajadores y así

brindar servicios de calidad lo que permitirá cumplir con los objetivos instituciones y hacer de estas organizaciones competitivas.

Entre tanto Emerald (2005), indica que en un mundo tan cambiante y cada vez más competitivo como en el que nos encontramos hoy en día es cada vez más importante y necesario contar con personal calificado, que sepa generar, desarrollar, transferir y aplicar los conocimientos de manera eficiente, administrando correctamente los recursos del estado. En consecuencia afirma que se trata de emplear el conocimiento del trabajador, fomentado en ellos la habilidad para crear (generar), transferir (intercambio) y aplicar el conocimiento de modo que lo desarrollen de manera individual, colectiva ya sea por equipos de trabajo o a nivel organizacional.

Por lo tanto la gestión del conocimiento y la calidad de servicio comparten características que tienen como finalidad principal hacer de las organizaciones cada vez más competitivas en este mundo tan cambiante y exigente; en ese entender los autores Hoffman & Bateson (2011), manifiestan que la calidad de servicio es el nivel de actitud con el que se satisface al usuario por medio de la estimación y del desempeño del personal que labora, así como del manejo adecuado de los procesos de gestión y del uso de los recursos con los que cuenta la institución. Por lo tanto la calidad de servicio hace referencia al conjunto de actividades y al comportamiento del trabajador al momento de brindar el servicio, considerando los recursos tangibles. (pág. 43).

### **III. METODOLOGIA**

Los autores Zorrilla y Torres citado por Lozano et al. (2007), manifiestan que la metodología es aquella que representa el tipo y diseño de la investigación objeto de estudio, así mismo la metodología representa al método de investigación que se usará para resolver los problemas de investigación mediante el recojo, recopilación de los datos e información verídica, para ello se hará uso de los instrumentos de recolección de ese modo se obtendrán resultados que coadyuven en dar soluciones la problema. Así mismo la metodología es una manera de analizar de manera sistemática las normas o principios racionales que encaminan los procedimientos para un estudio de investigación; es decir establece los procedimientos y secuencias que se tienen que seguir para realizar un trabajo verídico y objetivo.

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

El tipo de investigación para el trabajo de investigación es la aplicada según el autor Sánchez & Reyes (2015), también conocida como pura, la cual busca emplear nuevos saberes así como áreas de investigación. Que tiene como finalidad recabar información real de modo que incremente el conocimiento científico, diseño influenciando a la creación e innovación de investigación los principios y leyes (pág. 36).

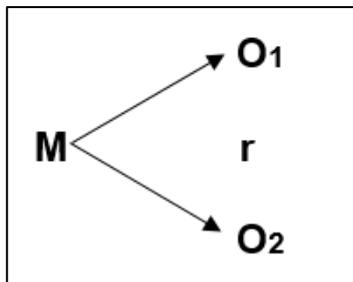
Para el trabajo el que se tomo fue el No experimental según Hernández et al. (2014), ya que manifiestan que son investigaciones donde no se manipulan las variables objeto de estudio y en los que simplemente se observan los fenómenos para que luego puedan ser analizados (pág. 152). En este diseño de investigación se detalla las propiedades y características más resaltantes de cualquier elemento que se analice, por lo que no se manipulara a las variables objeto de estudio, ya que en este diseño en específico no se manipulan las variables objetos de estudio, solo se observa para luego analizar y sintetizar el problema.

Así mismo el autor Hernández et al. (2010), sostiene que al ser una investigación no experimental, es transversal, descriptivo correlacional; por lo que sostiene que en este diseño de investigación transversal descriptivo correlacional, se realiza la recolección de los datos en un solo momento, cuyo fin conlleva a describir las variables objeto de estudio y así poder analizarlas (pág. 145). En consecuencia al analizar el hecho de determinadas características de una población (muestra), y ver la relación entre las variables; corresponde a diseños descriptivos correlacionales, graficado del siguiente modo:

Variable 1 Gestión del conocimiento

Variable 2 Calidad de servicio

**Figura 1** Diseño correlacional



*Fuente:* Sánchez & Reyes (2015)

Dónde:

M = Indica la (muestra)

O1= Indica la variable 1 (Gestión del conocimiento)

O2= Indica la variable 2 (Calidad de servicio)

r = Indica la posible relación entre las variables estudiadas

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Definición conceptual de gestión del conocimiento

Para los autores Rodríguez & Pedraja (2016), definen conceptualmente la gestión del conocimiento como el proceso que permite la generación o creación de conocimiento, para luego poder transferir ese conocimiento entre los trabajadores de una determinada institución u organización, y aplicarlo o utilizarlos para generar innovaciones o mejoras en los productos o servicios (pág. 44).

Para los autores Nonaka & Takeuchi (1995), definen la gestión del conocimiento como el conjunto de actividades y procedimientos que permiten el intercambio de información o la creación de nuevos conocimientos, es decir debe entenderse como la habilidad que tiene una institución o entidad para generar y crear nuevos conocimientos, transferirlos y compartirlos entre los trabajadores de una institución y plasmarlos en productos, servicios y sistemas (pág. 57).

#### Definición Operacional de gestión del conocimiento

El estudio de investigación se evaluara mediante un cuestionario, donde se medirá las tres dimensiones de la variable gestión del conocimiento con sus indicadores respectivamente.

**Tabla 1** Dimensiones e indicadores de gestión del conocimiento

Dimensiones	Indicadores
Creación del conocimiento	✓Búsqueda de información ✓Procesamiento de la información ✓Generación del conocimiento ✓Interpretación del conocimiento
Transferencia y almacenamiento del conocimiento	✓Intercambiar conocimiento ✓Interaprendizaje del conocimiento ✓Compartir el conocimiento ✓Transferencia de la información
Aplicación y uso del conocimiento	✓Conocimiento explícito ✓Toma de decisiones ✓Exteriorizar el conocimiento ✓Innovación del conocimiento

### **Definición conceptual de calidad de servicio**

Para el autor Devoto (2012), la calidad de servicio es definida como la consecuencia de la evaluación que genera un usuario, para ello se tendrá en cuenta el grado de satisfacción o conformidad entre las expectativas y percepciones respecto del servicio recibido (pág. 3).

### **Definición Operacional de calidad de servicio**

Se evaluara con un cuestionario, donde se medirá las dimensiones de la variable calidad de servicio con sus respectivos indicadores, las cuales son presentadas de la siguiente manera los elementos tangibles, confiable, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

**Tabla 2** Dimensiones e indicadores de la calidad de servicio

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Elementos tangibles	✓El ambiente físico ✓Bien material
Confiable	✓Responsabilidad ✓Cumplimiento de las actividades.
Capacidad de respuesta	✓Atención oportuna ✓Tiempo de respuesta
Seguridad	✓Garantía del servicio ✓Competencia profesional
Empatía	✓Participación afectiva ✓Tolerancia ✓Comunicación oportuna

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

#### **Población**

Para los autores Hernández et al. (2014), es el conjunto de elementos, individuos que muestran determinadas especificaciones. El estudio de investigación tendrá como población a los colaboradores pertenecientes a la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, que constan de 251, como se detalla a continuación (pág. 174).

**Tabla 3** Población

#### **Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas**

<b>Modalidad de contrato</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>
Nombrados y Funcionarios	112
Contrato Administrativo de Servicios	101
Plazo Fijo	38
<b>Total de trabajadores</b>	<b>251</b>

#### **Criterios de selección**

Para el estudio los criterios para incluirlos en la investigación fueron los siguientes: ser trabajador nombrado y/o funcionario, ser trabajador con modalidad de Contrato Administrativo de Servicios; ser trabajador con modalidad de contrato a plazo fijo y ser un trabajador con servicio mayor a los 3 meses. Así mismo el criterio de exclusión son para aquellos trabajadores con tiempo de servicio menor a los 3 meses y para aquellos trabajadores vulnerables a la Covid – 19.

#### **Muestra**

La muestra para el autor Carrasco (2009), lo define como aquella parte o fragmento que representa a la población; es decir una de las características principales es el de ser objetiva de modo que los resultados que se obtengan en la muestra tenga que representar a todos los elementos que conforman la población (pág. 237). Así mismo los autores Hernández et al. (2006), definen la muestra como es un sub grupo de la población; es decir una parte pequeña de los individuos que pertenecen a al total de la población, por ende la muestra será una parte de la población total

que fue tomada como objeto de estudio el cual fue escogido de manera aleatoria, lo que corresponde a una muestra probabilística (pág. 240). Para el presente estudio de investigación la muestra fue de 70 trabajadores y se determinó bajo la siguiente formula:

Donde:

$$n = \frac{N Z^2 P Q}{e^2 (N - 1) + P Q Z^2}$$

n= Indica tamaño de la muestra

N= 251 colaboradores población total

Z= 1.96 Valor de confianza

PQ= 0.25 Varianza poblacional

e= 0.1 Error de muestra

$$n = \frac{251 * 1.96^2 * 0.25}{0.1^2 (251 - 1) + 0.25 * 1.96^2}$$

$$n = 70$$

### **Muestreo**

Mientras que el muestreo utilizado fue el probabilístico, los autores Hernández et al, (2006), manifiestan que cuando se trata de un muestreo probabilístico significa que todos los que conforman la población tendrán la misma posibilidad de ser elegidos, sin ningún tipo de distinción, en el presente estudio de investigación los trabajadores de la municipalidad tuvieron las mismas posibilidades de ser considerados dentro de la muestra.

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

Para los autores Sánchez & Reyes (2015), definen que mediante las técnicas el investigador podrá recolectar datos e información para posteriormente procesarla y analizarla, es decir recolectar la información que se requiere para poder resolver el problema o ver que la causa(pág. 149).

La técnica que se aplicó para el trabajo de investigación fue la encuesta y es considerada por los autores Hernández et al, (2014), como una encuesta de opinión que permite indagar, recolectar datos mediante las preguntas que se formulan para luego ser analizadas y dar solución a los problemas (pág. 166). Mientras que el instrumento que se utilizó en el trabajo fue el cuestionario, este es definido por los autores Sánchez & Reyes (2015), como el instrumento que constituye un formato escrito que contempla interrogantes o consultas diversas que están relacionados con los objetivos de la investigación (pág. 151); es decir para el cuestionario se establecieron preguntas claras y coherentes según las dimensiones de las variables objetos de estudio incluyendo los indicadores de cada una de estas.

Se preparó un instrumento que sirvió para recabar información, el cuestionario contempla 35 preguntas en total para ambas variables cada una con sus dimensiones, así mismo se usó la escala de medición de Likert; la variable 1 gestión del conocimiento con sus tres dimensiones contienen 20 ítems y la variable 2 calidad de servicio con sus cinco dimensiones contiene 15 ítems.

Para la aplicación el instrumento se realizó previamente la validación del mismo, pasando por el juicio de tres expertos en la materia, quienes revisaron y evaluaron los instrumentos, dando su aprobación para la aplicación del mismo, los expertos consideraron la pertinencia, relevancia y claridad de los ítems del instrumento.

**Tabla 4** Validación del instrumento

Gestión del Conocimiento y Calidad de Servicio

Experto	Resultado
Mag. Sandy Guillén Cuba	Aplicable
Mag. Rosa Nélide Azuce Ruíz	Aplicable
Mag. Carlos Huamanquispe Apaza	Aplicable

*Nota:* Elaboración propia

Respecto de la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a 10 colaboradores de la municipalidad Provincial de Andahuaylas, y se obtuvo como resultado para la primera variable 0,87 mientras que para la segunda variable se obtuvo un 0,85 del cálculo del Alpha de Cronbach haciendo uso del programa estadístico SPSS v25 lo que indica según la interpretación que es elevada ya que se encuentra en el rango de entre 0,8 – 1.

**Tabla 5** Prueba de confiabilidad

**Prueba de confiabilidad del instrumento**

Cuestionario por variable	Alpha de Cronbach	Nº de ítems
Gestión del Conocimiento	0,87	20
Calidad de servicio	0,85	15

### 3.5. Procedimientos

Se procedió a buscar información científica de artículos, revistas y diversas publicaciones que aporten a la presente investigación con un marco teórico consistente, que permita establecer las dimensiones así como indicadores, de los cuales se plantearon las preguntas en el cuestionario, que a su vez paso por la revisión del juicio de expertos para su validación así como su confiabilidad por el Alpha de Cronbach.

En ese sentido cabe mencionar que el procedimiento para las aplicación del instrumento se realizó presencialmente previa coordinación y permiso de la jefa de recursos humanos de la Municipalidad; la aplicación del cuestionario tomo 5 días en vista que los trabajadores se encontraban con mucha carga laboral. Los datos obtenidos del cuestionario se trasladaron al Excel y luego fueron procesados en el SPSSv25, para luego ser interpretado.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para el estudio de investigación el método de análisis de datos que se emplearon fueron los siguientes: se harán uso de los estadígrafos con la tendencia central que permite medir la variabilidad de los datos; es decir se hará uso de la media, desviación estándar y el coeficiente de variación. El procesamiento de datos se empleará en el paquete estadístico de Microsoft Excel y el SPSS versión 25. Y las conclusiones se enunciarán respecto de los objetivos planteados y los resultados obtenidos.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente estudio de investigación fue desarrollado de acuerdo a los parámetros, guía y líneas de investigación establecidos por la escuela de Posgrado, del mismo modo no se hizo copia de investigaciones previas, asimismo la investigación se rigió en los estándares que dictaminan las normas APA para referenciar y se respetó la confidencialidad de los encuetados al estar con carácter anónimo.

## IV. RESULTADOS

Los resultados que se obtuvieron para la presente investigación proceden por la información que se recolecto de 70 trabajadores de la Municipalidad que fue la muestra obtenida por la fórmula planteada; para ello se tendrá los resultados con un análisis descriptivo y resultados de análisis correlacionales con la prueba de hipótesis.

### 4.1. Análisis descriptivo

Se da a conocer el análisis de las dos variables que fueron objeto de estudio que se evidenciaron en la utilización del SPSS v.25; del mismo modo se presenta las tablas cruzadas con sus respectivo gráficos de barras.

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de la variable Gestión del conocimiento

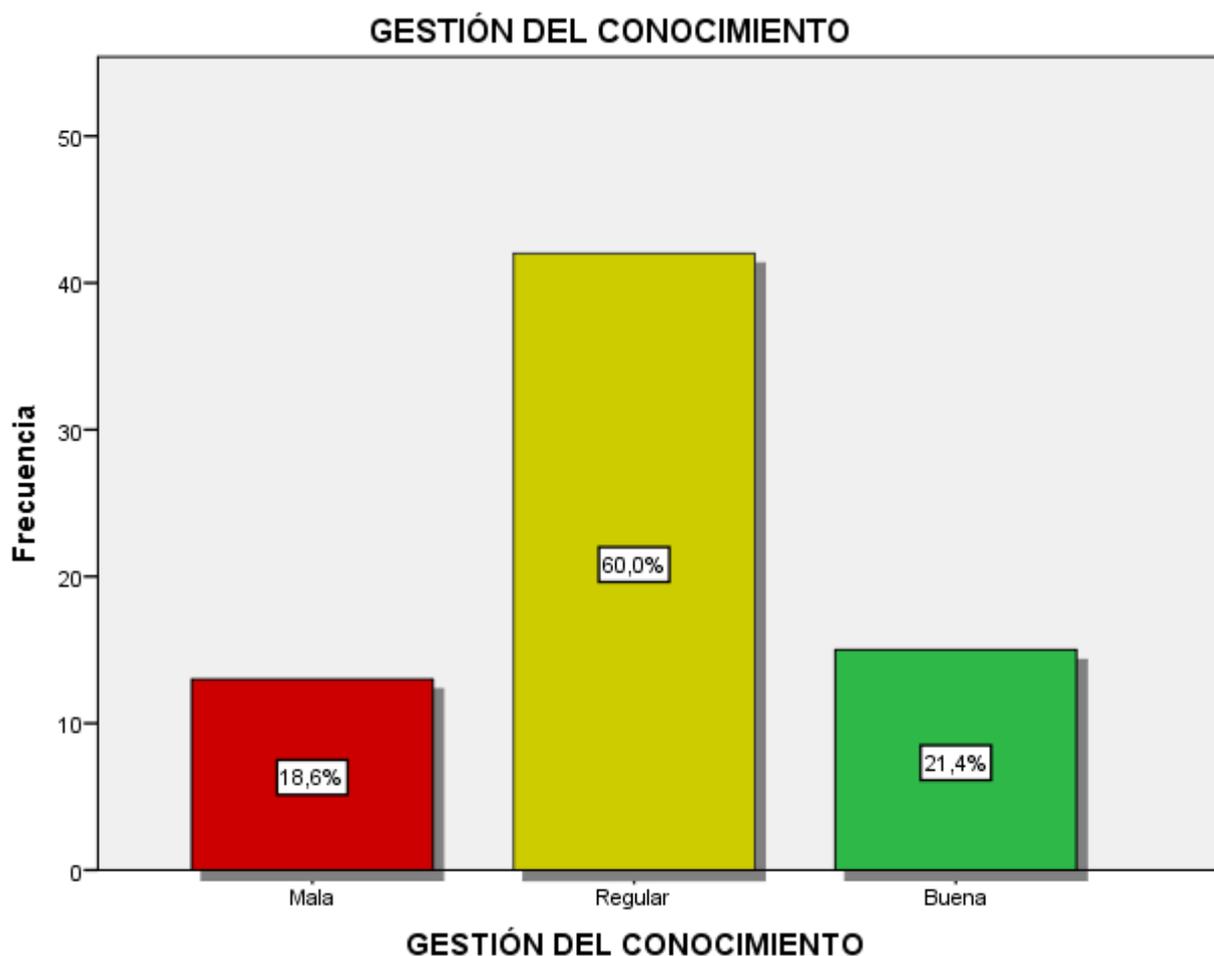
En tabla 6 se observa que un 60 % de los colaboradores de la Municipalidad, vale decir 42 de los 70 encuestados señalan que el nivel de la gestión del conocimiento es regular; mientras que el 21,4%, es decir 15 de los 70 colaboradores señalan que el nivel de la gestión del conocimiento es buena; entre tanto el 18,6%, es decir 13 de los 70 colaboradores señalan que el nivel de la gestión del conocimiento en el Municipio de Andahuaylas es mala.

**Tabla 6** Gestión del conocimiento

		VARIABLE 1 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	13	18,6	18,6	18,6
	Regular	42	60,0	60,0	78,6
	Buena	15	21,4	21,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Del mismo modo en la figura 2, se muestra que un 60 % de los colaboradores señalan que el nivel de la gestión del conocimiento es regular; mientras que un 21,4% señalan que el nivel de la gestión del conocimiento es buena; entre tanto un 18,6% señalan que el nivel de la gestión del conocimiento en el Municipio Provincial de Andahuaylas es mala. Por lo tanto el resultado muestra que la gran mayoría de trabajadores, es decir más del 50% señalan que la gestión del conocimiento de la municipalidad se da de manera regular.

**Figura 2** Gestión del conocimiento



#### 4.1.2. Análisis descriptivo de la variable Calidad de servicio

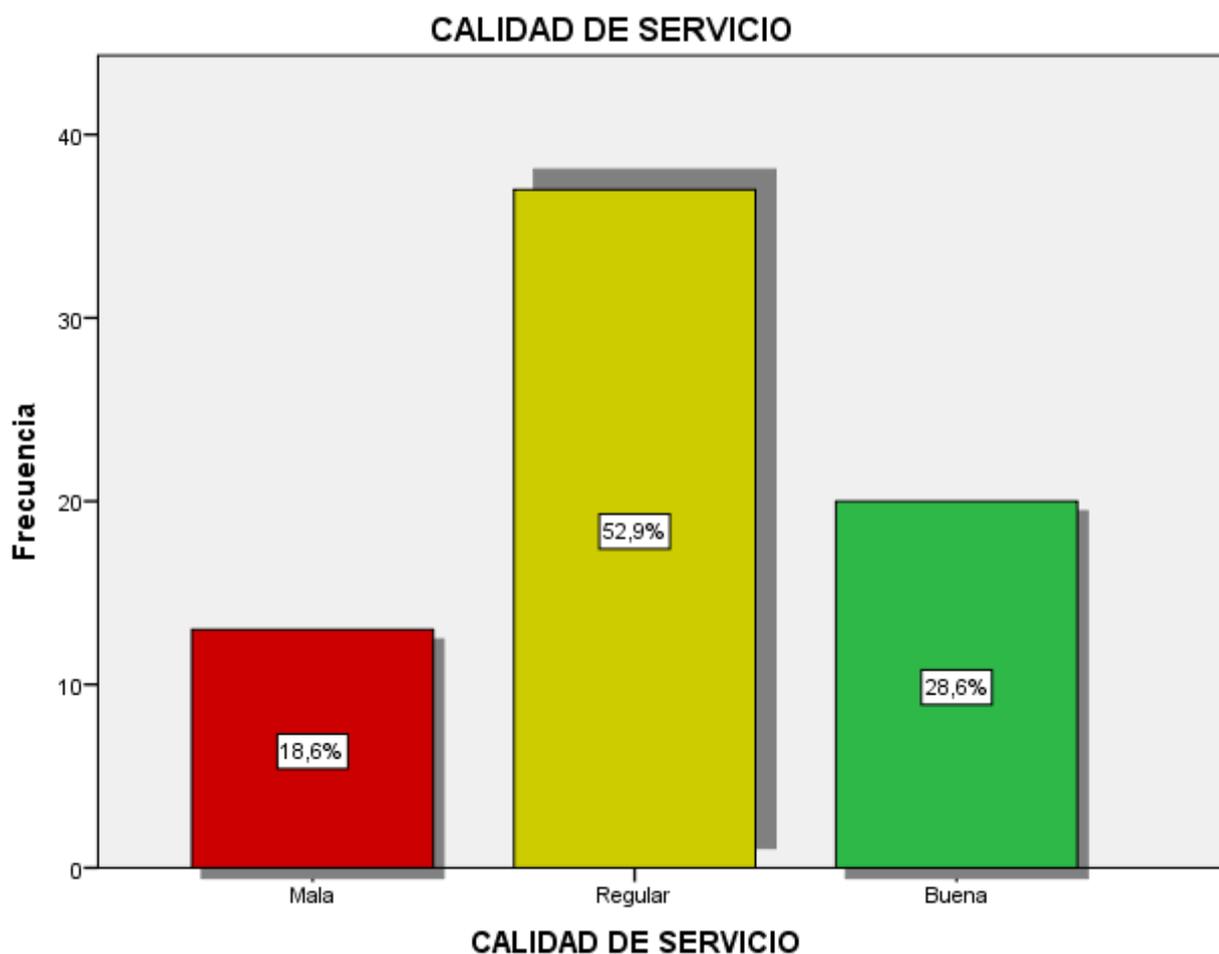
En tabla 7 se muestra que un 52,9 % de los colaboradores en el Municipio Provincial de Andahuaylas, vale decir 37 de los 70 colaboradores señalan que el nivel de la calidad de servicio que brinda el municipio es regular; mientras que el 28,6%, es decir 20 de los 70 trabajadores señalan que el nivel de la calidad de servicio es buena; entre tanto el 18,6%, es decir 13 de los 70 colaboradores señalan que el nivel de la calidad de servicio en el Municipio de la Provincia de Andahuaylas es mala.

**Tabla 7** Calidad de servicio

		CALIDAD DE SERVICIO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	13	18,6	18,6	18,6
	Regular	37	52,9	52,9	71,4
	Buena	20	28,6	28,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Del mismo modo en la figura 3, se muestra que un 52,9 % de los colaboradores perciben que el nivel de la calidad de servicio es regular; además un 28,6% señalan que el nivel de la calidad de servicio que brinda el municipio es buena; entre tanto el 18,6% señalan que el nivel de la calidad de servicio en el Municipio de la Provincia de Andahuaylas es mala. Por lo tanto el resultado muestra que la mayoría de trabajadores, es decir más del 50% consideran que la calidad de servicio que brinda la municipalidad es regular.

**Figura 3** Calidad de servicio



#### 4.1.3. Análisis de Gestión del conocimiento y calidad de servicio

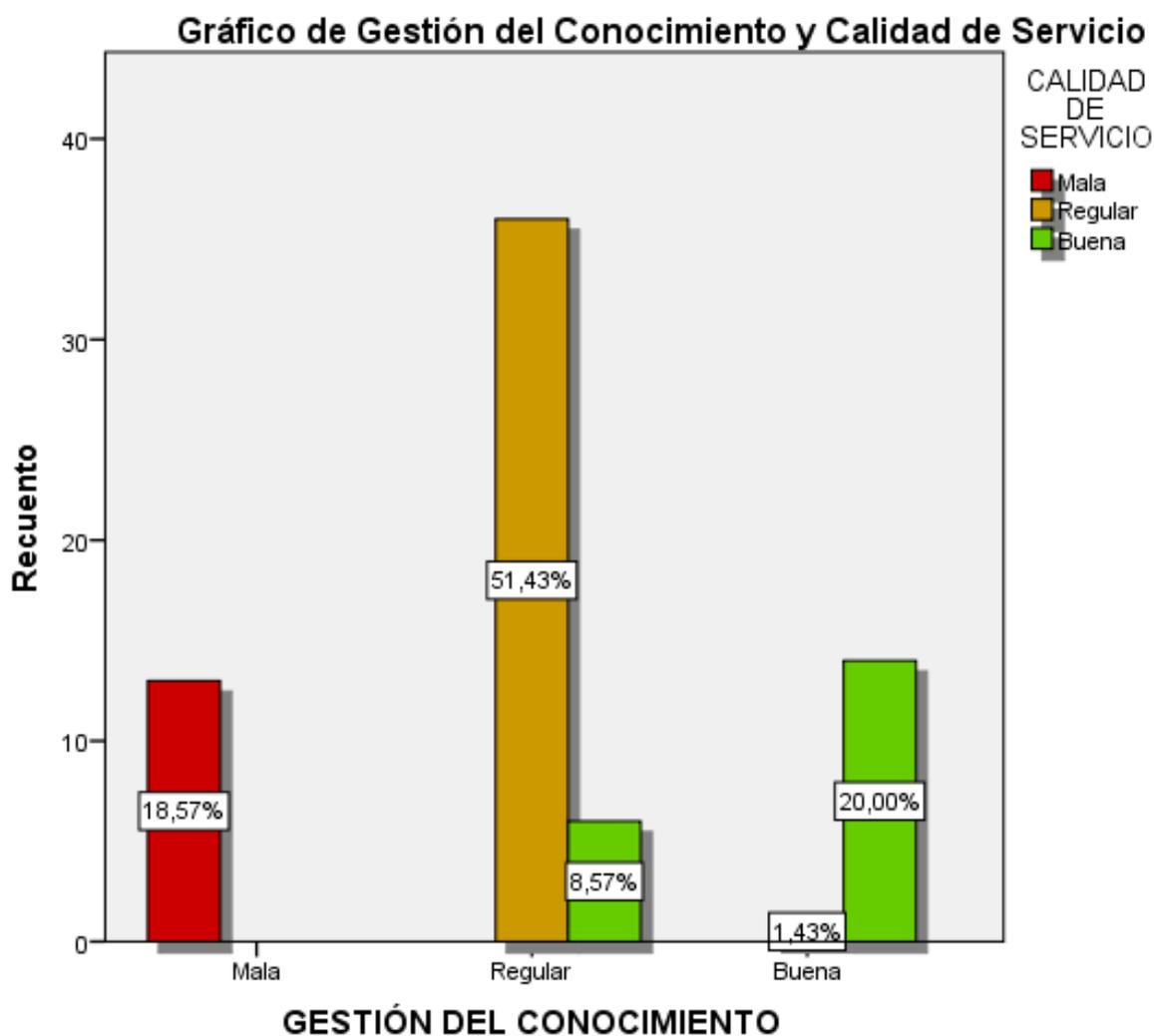
La tabla 8, denominada tabla cruzada se realizó en cruce de información entre la variable 1 y la variable 2; se observa que 36 de los 70 de los trabajadores encuestados perciben que tanto la gestión del conocimiento como la calidad de servicio se dan de manera regular de la Municipalidad; mientras que 14 de los 70 trabajadores perciben que tanto la gestión del conocimiento como la calidad de servicio que se da en el municipio es buena; entre tanto 13 de los 70 encuestados perciben que la gestión del conocimiento como la calidad de servicio de la Municipalidad es mala.

**Tabla 8** Gestión del conocimiento y calidad de servicio

			CALIDAD DE SERVICIO			
			Mala	Regular	Buena	Total
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Mala	Recuento	13	0	0	13
		% dentro de gestión del conocimiento	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de calidad de servicio	100,0%	0,0%	0,0%	18,6%
		% del total	18,6%	0,0%	0,0%	18,6%
	Regular	Recuento	0	36	6	42
		% dentro de gestión del conocimiento	0,0%	85,7%	14,3%	100%
		% dentro de calidad de servicio	0,0%	97,3%	30,0%	60,0%
		% del total	0,0%	51,4%	8,6%	60,0%
	Buena	Recuento	0	1	14	15
		% dentro de gestión del conocimiento	0,0%	6,7%	93,3%	100%
		% dentro de calidad de servicio	0,0%	2,7%	70,0%	21,4%
		% del total	0,0%	1,4%	20,0%	21,4%
Total	Recuento	13	37	20	70	
	% dentro de gestión del conocimiento	18,6%	52,9%	28,6%	100%	
	% dentro de calidad de servicio	100%	100%	100%	100%	
	% del total	18,6%	52,9%	28,6%	100%	

En la figura 4, se observa que 51,43% de los trabajadores perciben que tanto la gestión del conocimiento como la calidad de servicio que se da en la institución es regular; mientras que el 20% de los trabajadores perciben que tanto la gestión del conocimiento como la calidad de servicio que se da en el municipio es buena; entre tanto el 18,57% perciben que la gestión del conocimiento como la calidad de servicio que se da en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas es mala.

**Figura 4** Gestión del conocimiento y calidad de servicio



#### 4.1.4. Prueba de normalidad

La tabla 9 se lleva a cabo la prueba estadística de normalidad de Kolmogorov-Smirnov; según el autor Romero (2016), para determinar la normalidad paramétrica o no paramétrica a las distribuciones de las variables en estudio y sus dimensiones; como se observa que la distribución correspondiente a la variable gestión del conocimiento indica una distribución no normal obteniendo un Sig. asintótica (bilateral) = 0.000 nivel de significancia  $p < 0.05$  y la variable calidad de servicio de igual modo indica una distribución no normal obteniendo un Sig. asintótica (bilateral) = 0.000 nivel de significancia  $p < 0.05$ . Por lo tanto al tener ambas variables con distribución no normal se emplea la prueba de hipótesis no paramétrica de Rho de Spearman con la que se determina la relación que existe entre las variables.

**Tabla 9** Prueba de normalidad

	Prueba de normalidad			P	NORMAL
	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov gl	Sig.		
<b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>	,136	70	,003 <sup>a</sup>	P<0,05	NO
Ceación del conocimiento	,162	70	,000 <sup>a</sup>	P<0,05	NO
Transferencia y almacenamiento del conocimiento	,245	70	,000 <sup>a</sup>	P<0,05	NO
Aplicación y uso del conocimiento	,232	70	,000 <sup>a</sup>	P<0,05	NO
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	,116	70	,020 <sup>a</sup>	P<0,05	NO
Elementos tangibles	,158	70	,000 <sup>a</sup>	P<0,05	NO
Fiabilidad	,141	70	,001 <sup>a</sup>	P<0,05	NO
Capacidad de respuesta	,160	70	,000 <sup>a</sup>	P<0,05	NO
Seguridad	,132	70	,004 <sup>a</sup>	P<0,05	NO
Empatía	,238	70	,000 <sup>a</sup>	P<0,05	NO

#### 4.1.5. Análisis inferencial y prueba de hipótesis

Se muestra la formulación de la hipótesis y el análisis respecto de la relación entre las variables objeto de investigación gestión del conocimiento y calidad de servicio:

##### Formulación de hipótesis

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa y positiva entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa y positiva entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021.

##### Nivel de significancia

Se considera un nivel de significancia de 95%, por tanto el nivel de error será de 5%. Es decir el  $\alpha = 0.05$ . Así que cuando el Sig.(bilateral) Rho de Spearman es  $\leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se admite la hipótesis alterna  $H_1$ .

##### Cálculo de correlación de Rho de Spearman

En la tabla 10 de correlación de las variables gestión del conocimiento y calidad de servicio se muestra que el Sig. (bilateral) es igual a 0.000 del nivel de significancia que es  $< 0.05$ , mientras que el Rho de Spearman = a 0,883\*\*, por lo que se procede al rechazo de la hipótesis nula  $H_0$  y a aceptar la hipótesis alterna  $H_1$ ; lo que indica que, si existe relación significativa y positiva entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio en el municipio de la Provincia de Andahuaylas– Apurímac, 2021.

**Tabla 10** Correlación de Spearman de Gestión del Conocimiento y Calidad de Servicio

<b>Gestión del Conocimiento y Calidad de Servicio</b>				
			GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000	,883**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,883**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

#### 4.1.6. Creación del conocimiento y calidad de servicio

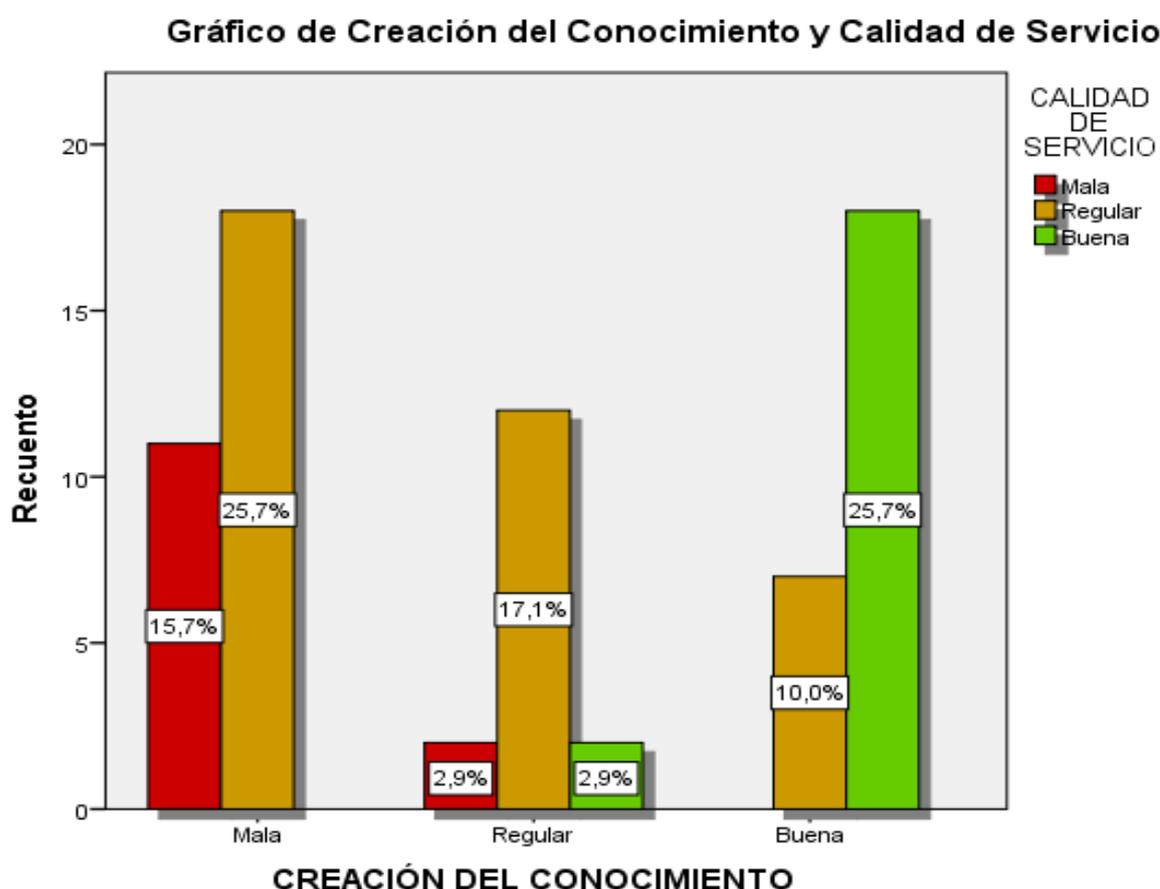
La tabla 11, denominada tabla cruzada se realizó en cruce de información entre la dimensión 1 con la calidad de servicio; se observa que 18 de los 70 de los trabajadores perciben que tanto la creación del conocimiento como la calidad de servicio es buena en el municipio; del mismo modo se observa que 18 colaboradores perciben que la creación del conocimiento es mala y que la calidad de servicio que brinda la municipalidad es regular; mientras que 12 trabajadores perciben que tanto la creación del conocimiento y la calidad de servicio se da de manera regular; entre tanto 11 trabajadores perciben que tanto la creación del conocimiento como la calidad de servicio en el municipio es mala.

**Tabla 11** Creación del conocimiento y calidad de servicio

			CALIDAD DE SERVICIO			
			Mala	Regular	Buena	Total
CREACIÓN DEL CONOCIMIENTO	Mala	Recuento	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>29</b>
		% dentro de creación del conocimiento	37,9%	62,1%	0,0%	100,0%
		% dentro de calidad de servicio	84,6%	48,6%	0,0%	41,4%
		% del total	15,7%	25,7%	0,0%	41,4%
	Regular	Recuento	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>16</b>
		% dentro de creación del conocimiento	12,5%	75,0%	12,5%	100,0%
		% dentro de calidad de servicio	15,4%	32,4%	10,0%	22,9%
		% del total	2,9%	17,1%	2,9%	22,9%
	Buena	Recuento	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>25</b>
		% dentro de creación del conocimiento	0,0%	28,0%	72,0%	100,0%
		% dentro de calidad de servicio	0,0%	18,9%	90,0%	35,7%
		% del total	0,0%	10,0%	25,7%	35,7%
Total	Recuento	<b>13</b>	<b>37</b>	<b>20</b>	<b>70</b>	
	% dentro de creación del conocimiento	18,6%	52,9%	28,6%	100,0%	
	% dentro de calidad de servicio	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	18,6%	52,9%	28,6%	100,0%	

En la figura 5, se observa que 25,7% de los trabajadores perciben que tanto la creación del conocimiento como la calidad de servicio que se da en el Municipio de Andahuaylas es buena; del mismo modo 25,7% de los trabajadores perciben que la creación del conocimiento de la municipalidad es mala y a su vez perciben que la calidad de servicio de la municipalidad es regular; mientras que 17,1% perciben que tanto la creación del conocimiento como la calidad de servicio que se da en el municipio es regular; entre tanto 15,7% de los trabajadores perciben que tanto la creación del conocimiento como la calidad de servicio que se da en el municipio es mala; entre tanto el 10% de los colaboradores perciben que la creación de conocimiento es buena mientras la calidad de servicio es percibida como regular.

**Figura 5** Creación del conocimiento y calidad de servicio



#### 4.1.7. Análisis correlacional y prueba de hipótesis

La formulación de la hipótesis para el análisis de correlación de la dimensión 1 de la primera variable con la variable 2, creación del conocimiento y la calidad de servicio son los siguientes:

##### Formulación de hipótesis

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa y positiva entre la creación del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, 2021

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa y positiva entre la creación del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, 2021

##### Nivel de significancia

Se considera un nivel de significancia de 95%, por tanto el nivel de error será de 5%. Es decir el  $\alpha = 0.05$ . Por tanto cuando el Sig.(bilateral) de Rho de Spearman  $\leq 0.05$ , se rechazara la hipótesis nula H<sub>0</sub> y se admite la hipótesis alterna H<sub>1</sub>.

##### Cálculo de correlación de Rho de Spearman

En la tabla 12 de correlación de la dimensión 1 de la primera variable y variable 2, creación del conocimiento y calidad de servicio, se tiene que el Sig. (bilateral) es igual a 0.000 que es  $< 0.05$ , mientras que el Rho de Spearman es = 0,710\*\*, en consecuencia, se pasa a rechazar la H<sub>0</sub> y se admite la H<sub>1</sub>; lo que demuestra que, si existe relación significativa y positiva entre la creación del conocimiento y la calidad de servicio.

**Tabla 12** Correlación de Spearman para la Creación del Conocimiento y Calidad de Servicio

Creación del Conocimiento y Calidad de Servicio			CREACIÓN DEL CONOCIMIENTO	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	CREACIÓN DEL CONOCIMIENTO	Coefficiente de correlación	1,000	,710**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,710**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

#### 4.1.8. Transferencia y almacenamiento del conocimiento y calidad de servicio

Se realizó en cruce de información entre la dimensión 2 y la calidad de servicio; se observa que 36 de los 70 de los trabajadores perciben que tanto la transferencia y almacenamiento del conocimiento como la calidad de servicio que se da es regular; mientras que 13 trabajadores perciben que tanto la transferencia y almacenamiento del conocimiento como la calidad de servicio es buena; entre tanto 13 trabajadores perciben que tanto la transferencia y almacenamiento del conocimiento como la calidad es mala; mientras que 7 trabajadores perciben que la transferencia y almacenamiento del conocimiento se da de manera regular pero que la calidad de servicio es buena.

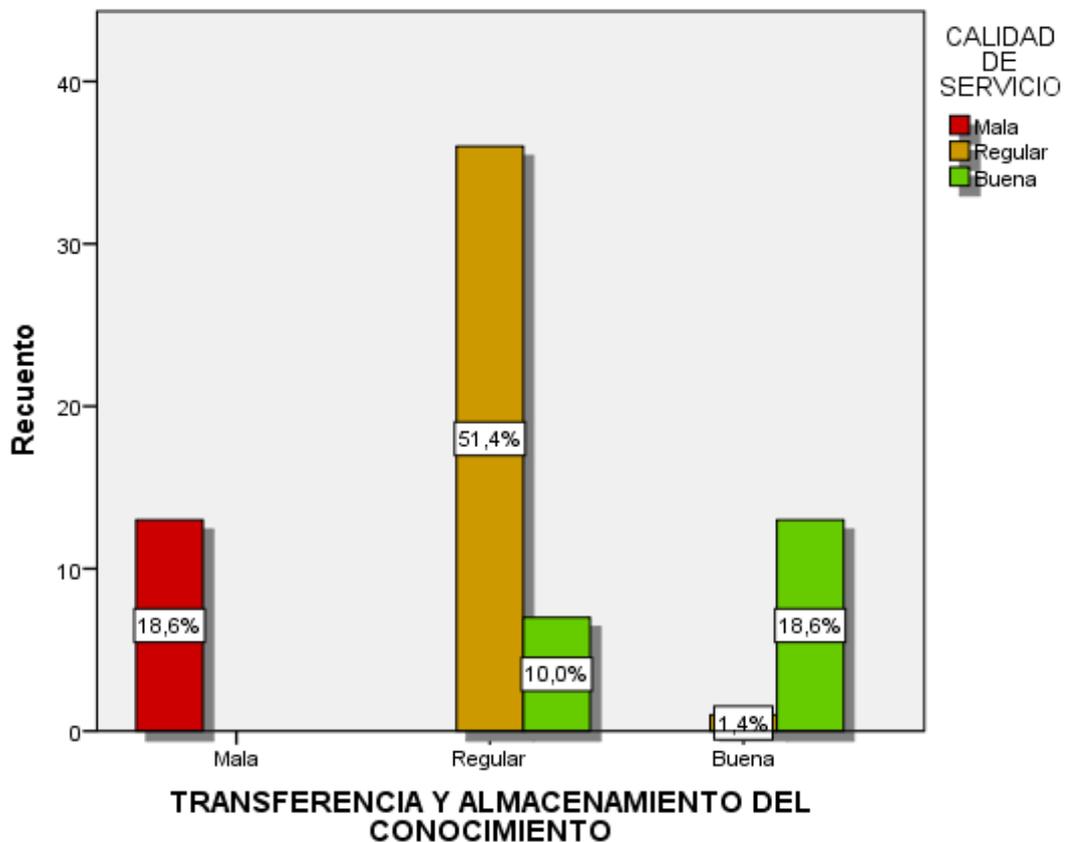
**Tabla 13** Transferencia y almacenamiento del conocimiento y calidad de servicio

			CALIDAD DE SERVICIO			
			Mala	Regular	Buena	Total
TRANSFERENCIA Y ALMACENAMIENTO DEL CONOCIMIENTO	Mala	Recuento	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>
		% dentro de transferencia y almacenamiento del conocimiento	100%	0,0%	0,0%	100%
		% dentro de calidad de servicio	100%	0,0%	0,0%	18,6%
		% del total	18,6%	0,0%	0,0%	18,6%
	Regular	Recuento	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>7</b>	<b>43</b>
		% dentro de transferencia y almacenamiento del conocimiento	0,0%	83,7%	16,3%	100%
		% dentro de calidad de servicio	0,0%	97,3%	35,0%	61,4%
		% del total	0,0%	51,4%	10,0%	61,4%
	Buena	Recuento	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>14</b>
		% dentro de transferencia y almacenamiento del conocimiento	0,0%	7,1%	92,9%	100%
		% dentro de calidad de servicio	0,0%	2,7%	65,0%	20,0%
		% del total	0,0%	1,4%	18,6%	20,0%
Total	Recuento	<b>13</b>	<b>37</b>	<b>20</b>	<b>70</b>	
	% dentro de transferencia y almacenamiento del conocimiento	18,6%	52,9%	28,6%	100%	
	% dentro de calidad de servicio	100%	100%	100%	100%	
	% del total	18,6%	52,9%	28,6%	100%	

En la figura 6, se observa que 51,4% de los trabajadores perciben que tanto la transferencia y almacenamiento del conocimiento como la calidad de servicio que se da en el municipio es regular; entre tanto el 18,6% de los trabajadores perciben que tanto la transferencia y almacenamiento del conocimiento como la calidad de servicio de la municipalidad es buena; entre tanto el 18,6% de los trabajadores perciben que tanto la gestión del conocimiento como la calidad de servicio que se da en el municipio es mala; mientras que un 10% de los trabajadores perciben que tanto la transferencia y almacenamiento del conocimiento es regular pero que la calidad de servicio es buena.

**Figura 6** Transferencia y almacenamiento del conocimiento y calidad de servicio

**Gráfico Transferencia y Almacenamiento del Conocimiento y Calidad de Servicio**



#### **4.1.9. Análisis correlacional y prueba de hipótesis**

La formulación de la hipótesis para el análisis correspondiente de la dimensión 2 de la primera variable con la variable 2, transferencia y almacenamiento del conocimiento y la calidad de servicio son los siguientes:

##### **Formulación de hipótesis**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa y positiva entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa y positiva entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, 2021.

##### **Nivel de significancia**

Se considera un nivel de significancia de 95%, por tanto, el nivel de error será de 5%. Es decir el  $\alpha = 0.05$ . Por tanto cuando el Sig.(bilateral) de Rho de Spearman es  $\leq 0.05$ , se pasa a rechazar la hipótesis nula  $H_0$  y se admite la hipótesis alterna  $H_1$

##### **Cálculo de correlación de Rho de Spearman**

En la tabla 14 de correlación de la dimensión 2 de la primera variable y variable 2, transferencia y almacenamiento del conocimiento y calidad de servicio, se muestra un Sig. (bilateral) es igual a 0.000 que es  $<$  a 0.05, mientras que el Rho de Spearman = 0,868\*\*, por tanto, se pasa a rechazar la  $H_0$  y se admite la  $H_1$ ; lo que indica que, si existe relación significativa y positiva entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento y la calidad de servicio.

**Tabla 14** Correlación de Spearman para la Transformación y Almacenamiento del Conocimiento y Calidad de Servicio

<b>Transformación y Almacenamiento del Conocimiento y Calidad de Servicio</b>			TRANSFERENCIA Y ALMACENAMIENTO DEL CONOCIMIENTO	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	TRANSFERENCIA Y ALMACENAMIENTO DEL CONOCIMIENTO	Coefficiente de correlación	1,000	,868**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,868**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

#### 4.1.10. Aplicación y uso del conocimiento y calidad de servicio

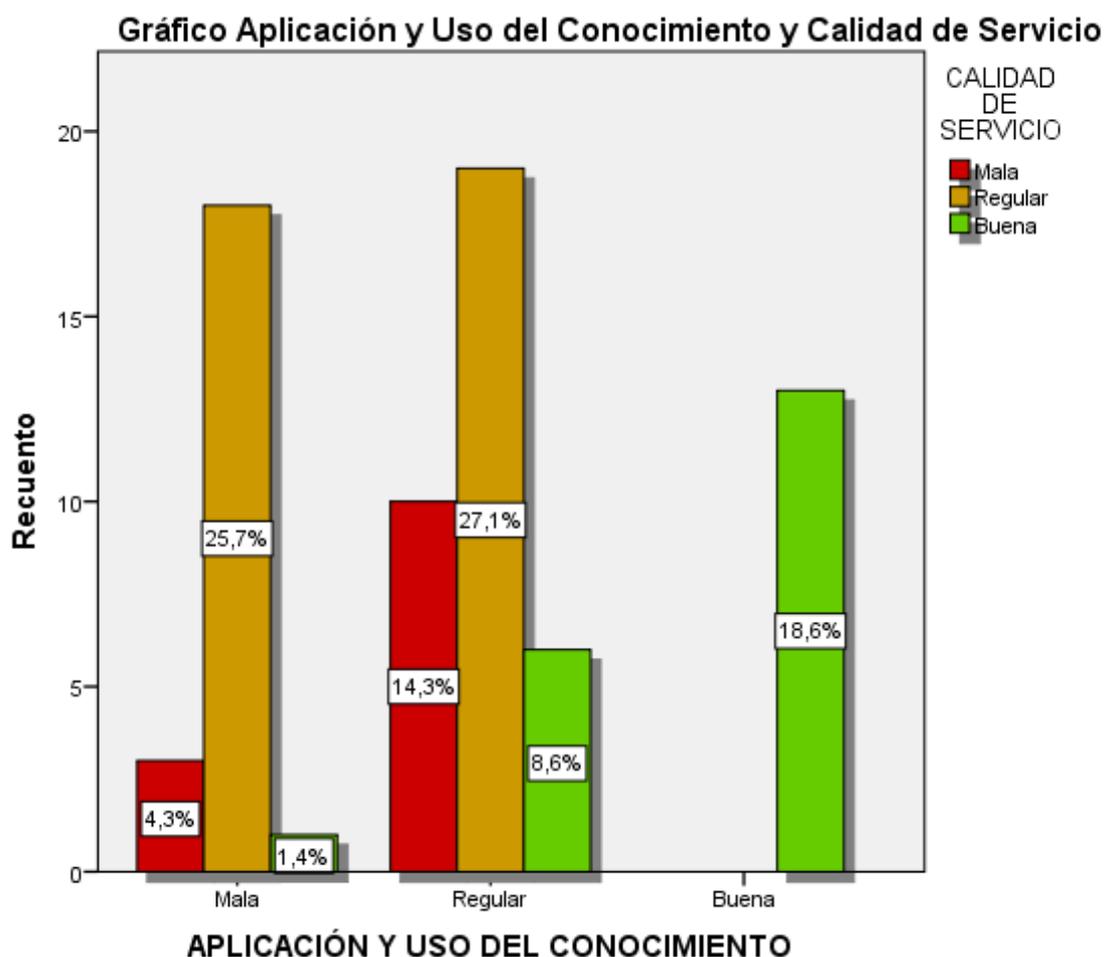
Se realizó en cruce de información entre la dimensión 3 y al calidad de servicio; se observa que 19 de los 70 de los trabajadores perciben tanto la aplicación y uso del conocimiento como la calidad de servicio que se da en la municipalidad es regular; mientras que 18 trabajadores perciben que aplicación y uso del conocimiento es mala pero la calidad de servicio que se da es regular; entre tanto 13 trabajadores señalan que tanto la aplicación y uso del conocimiento como la calidad de servicio es buena; mientras que 10 de los trabajadores señalan que la aplicación y uso del conocimiento se da de manera regular pero que la calidad de servicio es mala.

**Tabla 15** Aplicación y uso del conocimiento

			CALIDAD DE SERVICIO			
			Regula			Total
			Mala	r	Buena	
APLICACIÓN Y USO DEL CONOCIMIE NTO	Mala	Recuento	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>22</b>
		% dentro de aplicación y uso del conocimiento	13,6%	81,8%	4,5%	100%
		% dentro de calidad de servicio	23,1%	48,6%	5,0%	31,4%
		% del total	4,3%	25,7%	1,4%	31,4%
	Regular	Recuento	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>35</b>
		% dentro de aplicación y uso del conocimiento	28,6%	54,3%	17,1%	100%
		% dentro de calidad de servicio	76,9%	51,4%	30,0%	50,0%
		% del total	14,3%	27,1%	8,6%	50,0%
	Buena	Recuento	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>13</b>
		% dentro de aplicación y uso del conocimiento	0,0%	0,0%	100%	100%
		% dentro de calidad de servicio	0,0%	0,0%	65,0%	18,6%
		% del total	0,0%	0,0%	18,6%	18,6%
Total	Recuento	<b>13</b>	<b>37</b>	<b>20</b>	<b>70</b>	
	% dentro de aplicación y uso del conocimiento	18,6%	52,9%	28,6%	100%	
	% dentro de calidad de servicio	100%	100%	100%	100%	
	% del total	18,6%	52,9%	28,6%	100%	

En la figura 7, se observa que 27,1 % de los trabajadores perciben que tanto la aplicación y uso del conocimiento como la calidad de servicio que se da en el municipio es regular; mientras que el 25,7% de los trabajadores señalan que la aplicación y uso del conocimiento de la municipalidad es mala pero que la calidad de servicio se da de manera regular; entre tanto el 18,6% de los trabajadores perciben que tanto la aplicación y uso como la calidad de servicio que se da es buena; mientras que un 14,3% de los trabajadores señalan que la aplicación y uso del conocimiento se da de manera regular pero que la calidad de servicio en la municipalidad es mala.

**Figura 7** Aplicación y uso del conocimiento y calidad de servicio



#### **4.1.11. Análisis correlacional y prueba de hipótesis**

La formulación de la hipótesis para el análisis correspondiente de la dimensión 3 de la primera variable con la variable 2, aplicación y uso del conocimiento y la calidad de servicio son los siguientes:

##### **Formulación de hipótesis**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa y positiva entre la aplicación y uso del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa y positiva entre la aplicación y uso del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021.

##### **Nivel de significancia**

Se considera un nivel de significancia de 95%, por tanto el nivel de error será de 5%. Es decir el  $\alpha = 0.05$ . Por lo tanto cuando el Sig. (bilateral) del Rho de Spearman  $\leq 0.05$ , por lo cual se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se admite la hipótesis altera  $H_1$ .

##### **Cálculo de Rho de Spearman**

En la tabla 16 de correlación de la dimensión 3 de la primera variable y variable 2, aplicación y uso del conocimiento y calidad de servicio, se muestra que el Sig. (bilateral) es igual a  $0.000 < 0.05$  de nivel de significancia, mientras que el Rho de Spearman = a  $0,477^{**}$ , por lo cual, se rechazara la  $H_0$  y se admite la  $H_1$ ; lo que indica que, si existe relación significativa y positiva entre la aplicación y uso del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021.

**Tabla 16** *Correlación de Spearman para la Aplicación y uso del Conocimiento y Calidad de Servicio*

<b>Aplicación y uso del Conocimiento y Calidad de Servicio</b>			APLICACIÓN Y USO DEL CONOCIMIENTO	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	APLICACIÓN Y USO DEL CONOCIMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000	,477**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,477**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación se hizo sobre la municipalidad provincial de Andahuaylas, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021; con el trabajo de investigación se busca determinar que la tres dimensiones de la primera variable (creación, transferencia y almacenamiento; y aplicación y uso) se relacionen con la variable calidad de servicio.

El resultado que se obtuvo después de realizar el procesamiento y análisis estadístico muestra que si existe relación significativa y positiva entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021. El resultado muestra que el Sig. (bilateral) = 0.000, y el Rho de Spearman = a 0,883, lo que significa que la gestión del conocimiento y la calidad de servicio están relacionadas significativamente, por lo que entre mayor sea el grado de asociación entre las variables mayor será la relación que exista, lo que indica que entre mejor se desarrolle todo el procedimiento de la gestión del conocimiento de la municipalidad mejor será la calidad de servicio que se brinde en la institución. Estos resultados muestran una gran similitud con el trabajo de investigación de More (2018) donde demuestra que la variable gestión del conocimiento tiene una relación significativa con la variable cultura organizacional en la Subgerencia del GORE de Ica en el 2017; ya que obtuvo Rho de Spearman = 0.553. Si bien es cierto la variable cultura organizacional no guarda una íntima relación con la calidad de servicio es importante mencionar que estas van de mano para lograr los objetivos programados por las instituciones.

En la hipótesis específica uno se planteó el siguiente, existe relación significativa y positiva entre la creación del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, 2021, donde se obtuvo el valor de Sig. (bilateral) = 0.000, y la prueba del Rho de Spearman es = a 0,710, lo que demuestra que la dimensión 1 y la variable 2 se relaciona significativamente; es decir existe relación significativa y positiva entre la creación del conocimiento y la calidad de servicio en el Municipio Provincial de Andahuaylas. Ese resultado se asemeja al estudio del autor Huamán (2018), quien obtuvo como resultado que p-valor = 0.000 y el Rho Spearman = 0,860; indicando que la gestión del conocimiento guarda una relación significativa con el desempeño laboral de los servidores públicos en la municipalidad, en consecuencia se menciona que entre mejor se de la gestión del conocimiento, mejorara notablemente el desempeño laboral y lo mismo sucederá del modo contrario.

Entre tanto en la segunda hipótesis específica se planteó el siguiente, existe relación significativa y positiva entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, 2021, se obtuvo el valor Sig. (bilateral) y el Rho de Spearman que es igual a 0,868, lo que demuestra que la dimensión 2 y la variable 2 se relaciona significativamente; es decir existe relación significativa y positiva entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, 2021. Los resultados guardan relación con el estudio del autor Rodríguez & Pedraja (2016), donde muestran que existe una correlación significativa entre las tres dimensiones de la gestión del conocimiento lo que indica que es un proceso inclusivo es decir cada dimensión no puede considerarse de modo aislado, sino que estas al desarrollarse y aplicarse juntas otorgan mejores resultados.

En el resultado de la hipótesis específica tres se planteó el siguiente, existe relación significativa y positiva entre la aplicación y uso del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021, se obtuvo un Sig. (bilateral) = 0.000 y la correlación de Rho de Spearman es = a 0,477, lo que demuestra que se tiene una relación significativa y positiva entre la aplicación y uso del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021. Para la contratación de la presente se toma como referencia a Franch (2014), donde demuestra que la gestión del conocimiento se constituye como una herramienta de apoyo en los procedimientos de las decisiones en las empresas o instituciones, conllevando así a contar con planteamientos estratégicos estructurados y mejor elaborados para su fácil aplicación y uso.

Entre tanto la hipótesis general del presente estudio es el que obtuvo mayor porcentaje de correlación mostrando como resultado la significancia bilateral Sig. = 0,000 que es < a 0,05 y con un Rho Spearman que es igual a 0,883 indicando que la correlación es positiva alta, es decir existe relación significativa y positiva entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio en el municipio. Para comparar resultados se toma como referencia la tesis de Rojas (2019), titulada Gestión del conocimiento y la generación del valor público en el distrito de Carabayllo, Lima; que tuvo el nivel de significancia Sig. Bilateral es igual 0,000 que es < a 0,05 y la correlación de Rho Spearman es = a 0,987, lo cual implica que la calidad de la gestión del conocimiento tiene una relación significativa con la variable valor público. Lo que demuestra que ambos estudios aceptaron las hipótesis alternas y rechazaron las hipótesis nulas.

Los resultados que muestran las tablas cruzadas son parecidas a las de la tabla de correlación de variables conjuntamente con las tres dimensiones de la gestión del conocimiento y la variable calidad de servicio; donde se muestra que si la gestión del conocimiento se da de manera regular la calidad de servicio también lo hará con un 51,43%; mientras que la relación más notoria de las tablas cruzadas respecto de la dimensión 1 se tiene que, la creación del conocimiento y la calidad de servicio

son buenas; entre tanto la dimensión 2 transferencia y almacenamiento del conocimiento se da de manera regular, por lo cual la calidad de servicio también se dará de manera regular con un 51,4%; por otro lado la dimensión 3 de aplicación y uso del conocimiento tiene menor porcentaje frente a las demás, en ese sentido da de manera regular por lo tanto la calidad de servicio se dará de modo regla también con un 27,1%.

Los resultados que muestran las tablas cruzadas son parecidas a las de la tabla de correlación de variables del estudio la gestión del conocimiento y la variable calidad de servicio; donde se muestra que si la gestión el conocimiento se da de manera regular la calidad de servicio también lo hará con un 51,43%; mientras que con un 20% muestra que si la gestión del conocimiento es buena la calidad de servicio también lo será; entre tanto un 18, 57 muestran que si la gestión del conocimiento es mala la calidad de servicio también lo será.

Los resultados que muestran las tablas cruzadas son parecidas a las de la tabla de correlación de la dimensión creación del conocimiento y la variable calidad de servicio; donde se muestra que si la creación del conocimiento es buena la calidad de servicio también lo será con un 25,7%; de igual modo con un 25,7% señalan que si la creación del conocimiento es mala la calidad de servicio será regular; entre tanto un 17,1% señalan que si la creación del conocimiento es regular la calidad de servicio también lo será.

Los resultados que muestran las tablas cruzadas son parecidas a las de la tabla de correlación de la dimensión transferencia y almacenamiento del conocimiento y la variable calidad de servicio; donde se muestra que si la transferencia y almacenamiento del conocimiento se da de modo regular la calidad de servicio también lo será en un 51,4%; de igual modo con un 18,6% indican que si la transferencia y almacenamiento del conocimiento es buena la calidad de servicio también lo será; de igual modo un 18,6% indican que si la transferencia y almacenamiento del conocimiento es mala la calidad de servicio también lo será.

Los resultados que muestran las tablas cruzadas son parecidas a las de la tabla de correlación de la dimensión aplicación y uso del conocimiento y la variable calidad de servicio; donde se muestra que si la aplicación y uso del conocimiento se da de modo regular la calidad de servicio también lo será en un 27,1%; mientras que con un 25,7% indican que si la aplicación y uso del conocimiento es mala la calidad de servicio será regular; de igual modo un 18,6% indican que si la aplicación y uso del conocimiento es buena la calidad de servicio también lo será.

En la comparación de los resultados obtenidos respecto de la prueba estadística de correlación de la gestión del conocimiento y la calidad de servicio con los resultados que se obtuvieron de las tablas cruzadas se observa que guardan cierta similitud. Teniendo a la dimensión creación del conocimiento con el Sig. (bilateral) = 0.000 y el Rho de Spearman es igual a 0,710; entre tanto la transferencia y almacenamiento del conocimiento cuenta con un el Sig. (bilateral) es igual a 0.000 < a 0.05 del nivel de significancia, y el Rho de Spearman = 0,868; mientras que la tercera dimensión aplicación y uso del conocimiento tiene un Sig. (bilateral) es igual 0.000 < a 0.05 del nivel de significancia, y el Rho de Spearman = 0,477. Por lo tanto se puede afirmar que las dimensiones creación del conocimiento y transferencia y almacenamiento del conocimiento tienen una correlación positiva alta; mientras que la dimensión aplicación y uso del conocimiento muestra una relación positiva moderada con la calidad de servicio siendo esta la más baja.

De igual modo se ha encontrado estudios del autor Gomez (2018) donde los resultados estadísticos de correlación son de gran coincidencia con las variables de investigación; donde se demuestra la prueba de hipótesis, al rechazar la hipótesis nula y admitiendo la hipótesis alterna, lo que indica que si existe relación significativa entre las variables planificación estratégica y la gestión del conocimiento en docentes.

Del mismo modo León (2017), concluye con su investigación demostrando que existe relación entre sus variables, ya que como resultado del estudio obtuvo la significancia bilateral de 0,000; mientras que Pearson muestra un valor positivo de 0,806 lo que indica que existe una asociación directa positiva alta; lo que demuestra que a medida que incrementa el nivel de desarrollo de los procedimientos de gestión mejorara significativamente la calidad de servicios en las instituciones.

## VI. CONCLUSIONES

1. La presente investigación presento como objetivo general determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021; y basado en el resultado obtenido del coeficiente de correlación con un Sig. (bilateral) = 0.000 y con el Rho de Spearman de 0,883; por lo tanto se procede a rechazar la hipótesis nula  $H_0$  y se admite la hipótesis alterna  $H_1$ ; lo cual el estudio demuestra que, si existe relación significativa y positiva entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021.
2. Del mismo modo la investigación presento como objetivo específico 1 determinar el nivel de la gestión del conocimiento de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021; basado en el resultado obtenido se tiene que el 60% de los colaboradores señalan que el nivel de la gestión del conocimiento es regular en el municipio de la Provincia de Andahuaylas– Apurímac, 2021.
3. Entre tanto el estudio de investigación presento como objetivo específico 2 determinar el nivel de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021; basado en el resultado obtenido se tiene que el 52.9% de los trabajadores consideran que el nivel de la calidad de servicio es regular en el municipio de la Provincia de Andahuaylas– Apurímac, 2021.
4. Así mismo el presente estudio de investigación tuvo como objetivo específico 3 determinar la relación entre la creación del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021; y basado en el resultado obtenido con un Sig. (bilateral) igual a 0.000 y el Rho de Spearman de 0,710; por ello se procede a rechazar la hipótesis nula  $H_0$  y a admitir la hipótesis alterna  $H_1$ ; por ello la investigación demuestra que, si existe relación significativa y positiva entre la creación del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021.

5. La presente investigación tuvo como objetivo específico 4 determinar la relación entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, 2021; y basado en el resultado obtenido con un Sig. (bilateral) igual a 0.000 y el Rho de Spearman de 0,868; por ello se procede al rechazo de la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna  $H_1$ ; por lo tanto la investigación demuestra que, si existe relación significativa y positiva entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, 2021.
  
6. La presente investigación tuvo como objetivo específico 5 determinar la relación entre la aplicación y uso del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021; y basado en el resultado obtenido con un Sig. (bilateral) es igual a 0.000 y El Rho de Spearman de 0,477; por ello se realiza el rechazo de la hipótesis nula  $H_0$  y se procede a admitir la hipótesis alterna  $H_1$ ; por lo cual la investigación demuestra que, si existe relación significativa y positiva entre la aplicación y uso del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021.

## VII. RECOMENDACIONES

Ante los planteamientos expuestos en el presente estudio descriptivo correlacional, se hace imperioso considerar, algunas sugerencias que coadyuven en el logro de los objetivos de la Municipalidad; se debe fortalecer la identificación plena del trabajador para con la institución, teniendo en cuenta que la gestión del conocimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio, de ese modo se mejora el proceso de desarrollo de gestión y permite brindar servicios oportunos a los usuarios; en consecuencia se obtiene resultados favorables para la institución con el cumplimiento de sus objetivos.

Se sugiere la implementación de talleres y cursos de capacitación constante, para que los trabajadores conozcan los sistemas y procesos que se tiene que seguir para desarrollar sus funciones con eficiencia y puedan ofrecer resultados positivos, oportunos y de fácil entendimiento para los demás.

1. En lo que respecta a la gestión del conocimiento se sugiere a la institución brindar una capacitación permanente a sus trabajadores, y en la coyuntura actual en la que el país y el mundo entero se encuentra lo recomendable es realizarlo de manera virtual y de ser presencial contar con la medidas de seguridad pertinente; ello para fortalecer las capacidades respecto del manejo de los procesos administrativos, manejo y uso de la información, gestión y análisis de los procesos; así como conocer acerca de la creación, transferencia y almacenamiento y la aplicación y uso del conocimiento con la finalidad de enriquecer las capacidades y habilidades de comunicación e información así mismo para afianzar la relación entre la institución y el trabajador.
2. Se sugiere a los jefe, administrativos y funcionarios de la plana directiva a realizar mejoras estructurales, realizando una mejor distribución de los colaboradores, del mismo modo se sugiere realizar innovaciones en los sistemas y herramientas de trabajo, de ese modo se podrá incentivar al trabajador a al alcanzar los objetivos planteados por la institución.

3. Se sugiere implementar nuevos mecanismos y herramientas de trabajo para el manejo adecuado respecto de la creación, transferencia y almacenamiento, y la aplicación y uso del conocimiento de la municipalidad; reforzando los sistemas de manejo y control informático, para que la información fluya oportunamente pero sobre todo con seguridad que se requiere.
  
4. Se sugiere también, promover la motivación a los trabajadores, mediante reconocimientos por su desempeño laboral, incentivos con cursos de capacitación para fortalecer sus conocimientos, de ese modo el personal se sienta identificado y comprometido con la institución, y desarrolle con mayor optimismo su labor y mejore su calidad de atención en el servicio que brinde. Del mismo modo se recomienda implementar o mejorar el sistema de control personal, a través de evaluaciones para dar seguimiento en las actividades respecto de las funciones que estos desarrollan.

## REFERENCIAS

- Andersen, A., & Ponte, J. (1999). *El Management en el Siglo XXI*. Buenos Aires.
- Bardales, K., & Guevara, J. (2015). *Gestión del Conocimiento y Cultura Organizacional*. Lima: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/discover?rpp>
- Becerra, F. I., & Leidner, D. (2008). *Knowledge Management: An Evolutionary View* (Vol. 12). London, England: ADVANCES IN MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMSVLADIMIR Z WASS SERIES EDITOR. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fMjc1NTE5X19BTg2?sid=01703530-f7c7-42bb-b2a8-a240e0816a0e@pdc-v-sessmgr02&vid=5&format=EB>
- Belay, M., Desta, A., Samithsons, M., & Meshesha, M. (05 de Mayo de 2021). Investigar la implementación de tecnología de gestión del conocimiento para apoyar la toma de decisiones en los sectores de salud de Etiopía. *BMC Med Inform Decis Mak*, 21, 146. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=10&sid=01703530-f7c7-42bb-b2a8-a240e0816a0e%40pdc-v-sessmgr02&bdata=JnNpdGU9ZWlhvc3QtbGl2ZQ%3d%3d#db=cmedm&AN=33952240>
- Carrasco, D. S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos .
- Contreras, F., & Tito, P. (2013). *La gestión del conocimiento y las políticas públicas*. Lima: Universidad María Auxiliadora.
- Davenport, T., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge*. Boston: Harvard Business School Press.
- Desouza, K., & Awazu, Y. (2005). *Engaged Knowledge Management : Engagement with New Realities*. Palgrave Macmillan UK: ProQuest Ebook Central. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioucv/detail.action?docID=343815>.

- Devoto, R. (2012). *Calidad de servicio percibida en el sector público*. Chile. Obtenido de [www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/ApuntosDocentes/ApunteDocenteCalidaddeServicioPercibidoenelSectorPublicoRD.pdf](http://www.ingcomercial.ucv.cl/sitio/assets/publicaciones/ApuntosDocentes/ApunteDocenteCalidaddeServicioPercibidoenelSectorPublicoRD.pdf)
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de la medición. *Innovar colombia*. Recuperado el 12 de Junio de 2021, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Emerald, G. (2005). Introduction to knowledge management. *ProQuest Ebook Central*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Franch, L. K. (2014). *La gestión del conocimiento como herramienta de apoyo al proceso de decisión en la organizaciones. El caso de las organizaciones cubanas*. Cuba: Santiago de Compostela, Cuba: Universidad Santiago de Compostela. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. Tesis para obtener el título de Doctor. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10347/12026>
- Franch, L. K., Herrera, L. K., & Losada, T. A. (2013). La gestión del conocimiento como herramienta de apoyo al proceso de decisiones. *Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas*, 115-156.
- Gomez, Z. F. (2018). *Relacion entre la planificación estratégica y gestión del conocimiento en docentes de las academias Saco Oliveros*. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9733/Gomez\\_zf.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9733/Gomez_zf.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Graham, T. (2019). *Knowledge Management: Progress, Trends and Challenges*. New York: Copyright by Nova Science Publishers. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fMjlzNTY3N19fQU41?sid=01703530-f7c7-42bb-b2a8-a240e0816a0e@pdc-v-sessmgr02&vid=5&format=EB>
- Hayek, F. A. (2018). *El uso del conocimiento en la sociedad*. Ensayo.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2006). *Metodología de la Investigación* (Vol. Cuarta Edición). Iztapalapa, México D.F.: Mc Graw Hill.

- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Métodología de la Investigación*. (Vol. Sexta Edición). D.F. México: Mc Graw Hill.
- Hobohm, H.-C. (2004). *Knowledge Management : Libraries and Librarians Taking Up the Challenge*. Germany: International Federation of Library Associations and Institutions.
- Hoffman, D., & Bateson, J. (2011). *Marketing de Servicios y Estrategias*. México: Artgraph.
- Hoffman, D., & Bateson, J. (2011). *Marketing de Servicios y Estrategias*. México: Artgraph.
- <https://sgp.pcm.gob.pe/que-es-la-modernizacion-de-la-gestion-publica/>. (13 de Abril de 2021). Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/que-es-la-modernizacion-de-la-gestion-publica/>
- Húaman, C. E. (2018). *Gestión del conocimiento y desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad distrital de Yanatile Provincia de Calca-2018 primer trimestre*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33896/huama\\_n\\_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33896/huama_n_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Imran, Z., Shafique, O., Najeeb, W., & Usman Khizar, H. M. (2021). Impacto del entorno de gestión del conocimiento en los procesos de intercambio de conocimientos . *Ilkogretim Online*, 20, 1465-1478, 14p. doi:DOI: 10.17051
- Johannessen, J.-A. (2020). *Knowledge management philosophy : Communication as a strategic asset in knowledge management*. ProQuest Ebook Central. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- León, R. S. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE, 2017*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.

- Lozano, N., & et-al. (2007). *Proyecto de investigación científica*. Lima, Perú.: Primera Edición.
- Machado, C., & Davim, J. P. (2014). Transfer and management of knowledge. *ProQuest Ebook Central*, 336. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Martín, J. (25 de Setiembre de 2018). *Cerem International Business School*. Recuperado el 20 de Junio de 2021, de <https://www.cerem.es/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>
- Melati, C., Janissek, M. R., & Marques, C. C. (01 de Marzo de 2021). Decision-Making Quality of Public Managers: Contributions from Intelligence and Knowledge Management. *Revista de Administração Contemporânea.*, 25, 17. doi:DOI: 10.1590 / 1982-7849rac2021190044.
- Meyer, B., & Sugiyama, K. (2006). The concept of knowledge in KM: A dimensional model. *Journal of Knowledge Management*, 1-22.
- More, E. M. (2018). *Gestión del conocimiento y cultura organizacional en la subgerencia de gestión de riesgos de desastres GORE Ica 2017*. Ica .
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford: University Press.
- North, K., & Roque, R. R. (2004). Creación del valor mediante el conocimiento. *Gestión Empresarial Orientada al Conocimiento*, 51-53.
- Pérez, M. M. (2016). Gestion del conocimiento; orígenes y evolución. *El profesional de la información*, <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2016.jul.02/31586>.
- Polany, M. (1996). *La dimensión tácita*. New York: Anchor Day Books.
- Rodríguez, E., & Pedraja, L. (25 de Mayo de 2016). *Percepciones sobre la Gestión del Conocimiento de directivos Universitarios de Cuatro Universidades*

Chilenas. . Obtenido de Formación Universitaria :  
<https://scielo.conicyt.ct/pdf/formuniv/v9n4/art06.pdf>

Rodríguez, P. E., & Pedraja, R. L. (2016). Percepciones sobre la Gestión del Conocimiento de Directivos Universitarios de Cuatro Universidades Chilenas. *Formación universitaria.*, 41-52. Recuperado el 08 de Junio de 2021, de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062016000400006>

Rojas, M. O. (2019). *Gestión del conocimiento y la generación de valor público en el distrito de Carabaylo, Lima.* Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38901/Rojas\\_MOAG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38901/Rojas_MOAG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Romero, S. M. (2016). Pruebas de bondad de ajusta a una distribución normal . *Enfermería del trabajo*, 105-114.

Sanchez. (2009). *Propuesta de estrategias para generar calidad en el servicio y satisfacer al cliente de Veler Comunicaciones .* Veracruz.

Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica.* Lima, Perú: Visión Universitaria.

Sandoval, P. (2002). *La calidad en el servicio al cliente, una ventaja competitiva para las empresas.* México.

Smit, A., & Rupp, W. (2002). Rupp, Communication and loyalty among knowledge workers: a resource of the firm theory view. *Journal of knowledge management*, 250-261.

Tari, J., & Gracia, M. (2011). *Puede la gestión del conocimiento influir en los resultados empresariales .* Cuadernos de Gestión .

Velasquez, D. (2011). *Medición de la satisfacción de usuarios de la Universidad del Valle.* Colombia.

Vera, M. G. (2006). *La generación del conocimiento organizacional como factor clave en el desarrollo de la capacidad de innovación - en el caso de una empresa textil poblana.* I congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación CTS+I.

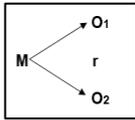
Wang, S. (2002). Knowledge management . *ProQuest Ebook Central*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>

Wiig, K. M. (1994). Thinking about Thinking-how People and Organizations Create, Represents and Use of Knowledge. *Knowledge Management Foundations*.

Zeithalm, V., Berry, L., & Parasurama, A. (1993). The nature and determinants of costumer expectations of services. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 1-12.

**ANEXOS:**

**Matriz de consistencia: Gestión del Conocimiento y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, 2021.**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION			METODOLOGIA
			Variables	Dimensiones	Indicadores	
Problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021?	Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021.	Hipótesis general: Existe relación positiva y significativa entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021.	Gestión del conocimiento	Creación del conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Búsqueda de información</li> <li>✓ Procesamiento de la información</li> <li>✓ Generación del conocimiento</li> <li>✓ Interpretación del conocimiento</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> El tipo de investigación es básica - aplicada, según el alcance descriptivo – correlacional.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> El diseño de investigación es no experimental, transversal – descriptiva</p>  <p>correlacional</p> <p>Dónde: M = Muestra O1= Variable 1 Gestión del conocimiento O2= Variables 2 Calidad de servicio</p>
P.E.1: ¿Cuál es el nivel de la gestión del conocimiento de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021?	O.E.1: Determinar el nivel de la gestión del conocimiento de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021.			Transferencia y almacenamiento del conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Intercambiar conocimiento</li> <li>✓ Interaprendizaje del conocimiento</li> <li>✓ Compartir el conocimiento</li> <li>✓ Transferencia de la información</li> </ul>	
P.E.2: ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021?	O.E.2: Determinar el nivel de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021.			Aplicación y uso del conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimiento explícito</li> <li>✓ Toma de decisiones</li> <li>✓ Exteriorizar el conocimiento</li> <li>✓ Innovación del conocimiento</li> </ul>	
<b>Problema específico3:</b> ¿Cuál es la relación entre la creación del conocimiento y la calidad de servicio de la	<b>Objetivo específico3:</b> Determinar la relación entre la creación del conocimiento y la calidad de servicio de la	<b>Hipótesis específico1:</b> Existe relación positiva y significativa entre la creación del conocimiento y la calidad de servicio de				

Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, 2021?	Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021.	la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021.				r = Indica la posible relación entre las variables estudiadas
<b>Problema específico4:</b> ¿Cuál es la relación entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, 2021?	<b>Objetivo específico4:</b> Determinar la relación entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021.	<b>Hipótesis específico2:</b> Existe relación positiva significativa entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021.	Calidad de servicio	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El ambiente físico</li> <li>✓ Bien material</li> </ul>	<b>Población y muestra:</b> Todos los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas un total de 251 y la muestra estuvo conformada por 70 trabajadores.  <b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</b> La técnica es el cuestionario y el instrumento que se aplico fue la encuesta.  <b>Técnicas de análisis de datos :</b> Estadística descriptiva. Estadística inferencial.
				Confiable	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responsabilidad</li> <li>✓ Cumplimiento de las actividades.</li> </ul>	
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención oportuna</li> <li>✓ Tiempo de respuesta</li> </ul>	
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Garantía del servicio</li> <li>✓ Competencia profesional</li> </ul>	
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participación afectiva</li> <li>✓ Tolerancia</li> <li>✓ Comunicación oportuna</li> </ul>	
<b>Problema específico5:</b> ¿Cuál es la relación entre la aplicación y uso del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, 2021?	<b>Objetivo específico5:</b> Determinar la relación entre la aplicación y uso del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021.	<b>Hipótesis específico3</b> : Existe relación positiva y significativa entre la aplicación y uso del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2021.				

## OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Gestión del Conocimiento</b>	Para Hernández et al. (2006) La gestión del conocimiento es la creación de conocimiento organizacional, debe entenderse como la capacidad de una compañía para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de una organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas (pág. 57).	Se evaluará con un cuestionario, donde se medirá las tres dimensiones de la variable objeto de estudio.	Creación del conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Búsqueda de información</li> <li>✓ Procesamiento de la información</li> <li>✓ Generación del conocimiento</li> <li>✓ Interpretación del conocimiento</li> </ul>	Ordinal
			Transferencia y almacenamiento del conocimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Intercambiar conocimiento</li> <li>✓ Interaprendizaje del conocimiento</li> <li>✓ Compartir el conocimiento</li> <li>✓ Transferencia de la información</li> </ul>	
			Aplicación y uso del conocimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimiento explícito</li> <li>✓ Toma de decisiones</li> <li>✓ Exteriorizar el conocimiento</li> <li>✓ Innovación del conocimiento</li> </ul>	
<b>Calidad de Servicio</b>	Devoto (2012) Es el resultado de la evaluación que efectúa un usuario, respecto al grado de conformidad entre sus expectativas respecto al servicio y sus percepciones respecto al servicio efectivamente recibido. (pág. 3)	Se evaluará con un cuestionario, donde se medirá las cinco dimensiones de la variable objeto de estudio.	Elementos Tangibles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El ambiente físico</li> <li>✓ Bien material</li> </ul>	Ordinal
			Confiable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Responsabilidad</li> <li>✓ Cumplimiento de las actividades</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención oportuna</li> <li>✓ Tiempo de respuesta</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Garantía el servicio</li> <li>✓ Competencia profesional</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participación afectiva</li> <li>✓ Tolerancia</li> <li>✓ Comunicación oportuna</li> </ul>	

## ENCUESTA

Tenga Ud. un buen día, la siguiente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión sobre la Municipalidad Provincial de Andahuaylas para el trabajo de investigación titulado **“Gestión del Conocimiento y calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, 2021”**. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que considere mejor. Conteste todas las proposiciones. Esta encuesta recogerá información que será utilizada a nivel académico.

### I. INFORMACIÓN GENERAL

Género	Femenino ( )	Masculino ( )		
Área en el que labora	Logística ( )	tesorería ( )	Contabilidad ( )	Presupuestos ( ) Imagen institucional ( )
Edad	.....Años			
Nivel académico	Ninguno( )	Primaria( )	Secundaria( )	Bachiller( ) Técnico ( )
Universitario ( )				Maestría o doctorado( )
Antigüedad en la institución	De 3 a 11 meses( )	De 1 año a 5 años( )	De 5 a 10 años( )	Más de 10 años( )
Gerencia- Unidad a la que pertenece	Administrativo ( )	Finanzas ( )	Abastecimientos ( )	Otro ( ).....
	Recursos Humanos ( )	Informática ( )		

### II. Marque con una “X” lo que crea usted por conveniente en cada casilla teniendo en cuenta que cada número tiene un significado como se muestra:

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

<b>VARIABLE1: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>					
<b>Creación del conocimiento</b>					
1. Realiza usted búsqueda de información por su cuenta para resolver determinadas situaciones	1	2	3	4	5
2. Considera usted que en la municipalidad se promueve y estimula la creatividad e innovación entre los trabajadores	1	2	3	4	5
3. En las actividades que realiza en su área de trabajo, usted incorpora nuevos conocimientos	1	2	3	4	5
4. Usted registra información que le será útil en las actividades y/o funciones laborales	1	2	3	4	5
5. Existe predisposición en su área de trabajo para que aprendan los unos de otros	1	2	3	4	5
6. Se incorporan a trabajadores experimentados a su área de trabajo y a través de ellos generan nuevos conocimientos al participar con ustedes	1	2	3	4	5
<b>Transferencia y almacenamiento del conocimiento</b>					
7. Considera usted que existen facilidades para el intercambio de información y experiencia con sus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
8. El intercambio de conocimientos entre los trabajadores de las diferentes áreas de la institución es buena	1	2	3	4	5
9. Las diferentes áreas de la institución tienen a su disposición información y conocimiento que genera su área de trabajo	1	2	3	4	5
10. La institución dispone de mecanismos que garanticen que las mejores prácticas sean impartidas para todo el personal	1	2	3	4	5
11. Considera usted que la transferencia de la información entre los trabajadores de la municipalidad es buena	1	2	3	4	5
12. Considera que el intercambio de conocimiento por medios tecnológicos se realizan del modo adecuado	1	2	3	4	5
13. Usted recibe algún tipo de capacitación para mejorar la gestión del conocimiento	1	2	3	4	5
<b>Aplicación y uso del conocimiento</b>					
14. Suele realizar la conversión del conocimiento tácito (no formal) en conocimiento explícito (formal) con sus funciones laborales	1	2	3	4	5

15. Considera usted que exteriorizar el conocimiento facilita el desarrollo de las funciones de modo eficiente	1	2	3	4	5
16. Es usual que al realizar sus funciones, los realice pensando en los cambios futuros y de mejorarlos	1	2	3	4	5
17. Cree usted que los trabajadores toman decisiones basadas en la aplicación de conocimientos que se generaron previamente	1	2	3	4	5
18. Las sugerencias aportadas por los usuarios se incorporan en los procesos de la municipalidad	1	2	3	4	5
19. Considera que la gestión del conocimiento fortalece las capacidades perceptivas de los trabajadores de la institución	1	2	3	4	5
20. En el desarrollo de sus actividades optimiza el uso de las tecnologías de comunicación e información para ser mejor trabajador y aporte a su área	1	2	3	4	5

<b>VARIABLE2: CALIDAD DE SERVICIO</b>					
<b>Elementos tangibles</b>					
21. La municipalidad le brinda medidas para salvaguardar su bienestar físico	1	2	3	4	5
22. Considera usted que la municipalidad debe proporcionar bienes materiales y herramientas tecnológicas para desempeñar de mejor forma su trabajo	1	2	3	4	5
23. Considera usted que su área de trabajo cuenta con el mínimo de seguridad para desempeñarse con normalidad	1	2	3	4	5
<b>Fiabilidad</b>					
24. Cuándo se le presenta algún problema en la institución, busca el modo para resolverlo	1	2	3	4	5
25. Proporciona usted información actualizada y confiable de los servicios que brinda o maneja	1	2	3	4	5
26. Usted como servidor público cumple y respeta con los plazos de trámites establecidos en las normas	1	2	3	4	5
<b>Capacidad de respuesta</b>					
27. Para usted la municipalidad debe mantener una política de mejora en los tiempos de atención al usuario	1	2	3	4	5
28. Usted como personal del municipio comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio	1	2	3	4	5

29. La municipalidad implementa sistemas tecnológicos actualizados para mejorar la capacidad de respuesta a los usuarios	1	2	3	4	5
<b>Seguridad</b>					
30. Considera usted que los usuarios muestran seguridad en cuanto a los tramites que realizan en la institución	1	2	3	4	5
31. Ante las consultas de los usuarios usted resuelve siempre todas sus inquietudes	1	2	3	4	5
32. La municipalidad brinda capacitaciones a los trabajadores para que desempeñen mejor sus funciones	1	2	3	4	5
<b>Empatía</b>					
33. Está siempre dispuesto a ayudar a los usuarios en cuanto al servicio que brinda en la institución	1	2	3	4	5
34. Al momento de brindar un servicio usted suele ser empático ante las necesidades de los usuarios	1	2	3	4	5
35. Usted facilita el acceso a la información completa a los usuarios, con un lenguaje comprensible	1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia

*Muchas gracias por su valioso tiempo, que tenga un buen día*

## **ANEXOS**

### **Municipalidad Provincial de Andahuaylas**

#### **MISION**

La Municipalidad Provincial de Andahuaylas como Gobierno Local, representa los derechos, intereses de la población y es Promotor del Desarrollo Integral Concertado y Sostenible de su ámbito, para contribuir a mejorar la calidad de vida de su población, prestando servicios públicos de calidad y es promotor de la preservación ecológica. Reafirma su autoestima con la premisa de que somos Nación Chanka”.

#### **VISION**

Andahuaylas es una provincia solidaria, saludable, segura y competitiva, que ha logrado el liderazgo Regional y Nacional en materia de desarrollo económico sostenible, productora de bienes agropecuarios orgánicos para los mercados globalizados, que cuenta con ciudadanos con elevada identidad y autoestima que comparten valores y están comprometidos con el bienestar de las generaciones futuras.

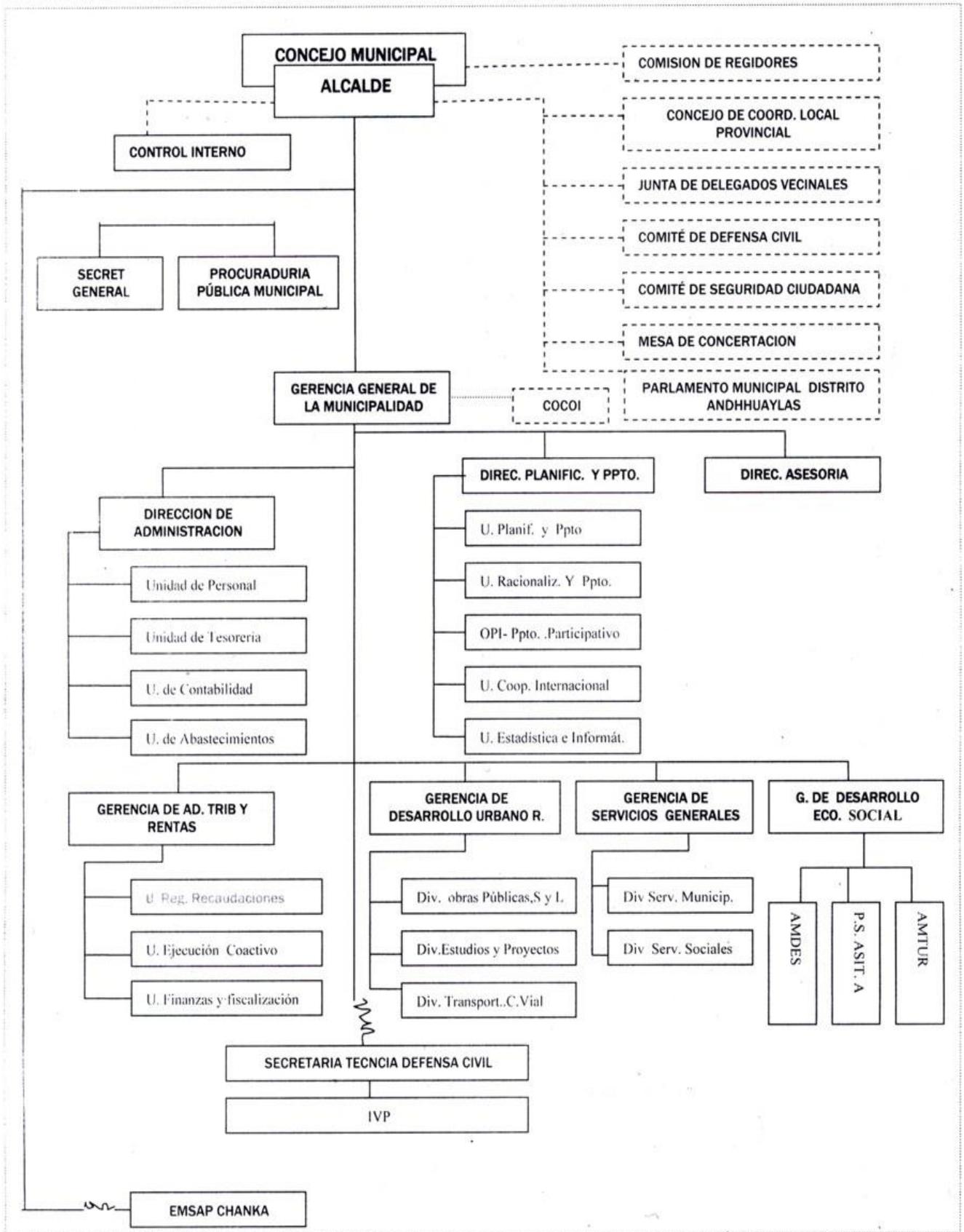
Basa su economía, en la producción agropecuaria, con una agroindustria en crecimiento sostenido y competitivo, articulado a los mercados regionales, nacionales e internacionales. Además desarrolla el comercio y los servicios, y oferta sus recursos turísticos, integrados a los circuitos regionales y extra regionales con una floreciente producción de artesanía.

Andahuaylas es una provincia saludable, donde sus habitantes han desarrollado una cultura de promoción de la salud con especial atención a la niñez. Cuenta con acceso a servicios de salud de calidad y ha reducido la pobreza y la desnutrición.

Sus pobladores acceden a servicios educativos de calidad; el analfabetismo se ha reducido considerablemente y se imparte una formación acorde con la realidad sociocultural, que permite tener una identidad cultural fortalecida. Tiene un sistema de seguridad y vigilancia ciudadana integral provincial.

Andahuaylas está articulada vialmente de forma adecuada, con sus centros poblados planificados y ordenados, y sus comunidades totalmente delimitadas. Es también una provincia donde se promueve una cultura ambiental sostenible y sus pobladores gestionan, preservan, conservan y manejan racionalmente sus recursos naturales dentro del marco del desarrollo sostenible.

Para que esto se haga realidad se considere necesario establecer políticas que promuevan en la equidad de género y generación, la inclusión social, la vigencia irrestricta de los derechos humanos la protección a la infancia, la reducción de la pobreza y el respeto por nuestra herencia cultural y el patrimonio natural.



## ANEXO: Validación de Instrumento



### Carta de presentación

Señor(a): Mag. Sandy Guillén Cuba

#### Presente

Asunto: Validación de instrumento a través del juicio de experto.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, promoción 2020-I, y siendo requisito la validación del instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación, gracias a la cual optaré el grado académico de Maestra.

El título de mi proyecto de investigación es "Gestión del conocimiento y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, 2021", siendo imprescindible contar con la aprobación de especialistas para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas referentes a gestión pública.

El expediente de validación, adjunto al presente, contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Reiterando mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Lesly Névely López Alarcón

DNI: 46865434

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Creación del conocimiento</b>							
1	Realiza usted búsqueda de información por su cuenta para resolver determinadas situaciones	X		X		X		
2	Considera usted que en la municipalidad se promueve y estimula la creatividad e innovación entre los trabajadores	X		X		X		
3	En las actividades que realiza en su área de trabajo, usted incorpora nuevos conocimientos	X		X		X		
4	Usted registra información que le será útil en las actividades y/o funciones laborales	X		X		X		
5	Existe predisposición en su área de trabajo para que aprendan los unos de los otros	X		X		X		
6	Se incorporan a trabajadores experimentados a su área de trabajo y a través de ellos generan nuevos conocimientos al participar con ustedes	X		X		X		
	<b>Transferencia y almacenamiento del conocimiento</b>							
7	Considera usted que existen facilidades para el intercambio de información y experiencia con sus compañeros de trabajo	X		X		X		
8	El intercambio de conocimientos entre los trabajadores de las diferentes áreas de la institución es buena	X		X		X		
9	Las diferentes áreas de la institución tienen a su disposición información y conocimiento que genera su área de trabajo	X		X		X		
10	La institución dispone de mecanismos que garanticen que las mejores prácticas sean impartidas para todo el personal	X		X		X		
11	Considera usted que la transferencia de la información entre los trabajadores de la municipalidad es buena	X		X		X		
12	Considera que el intercambio de conocimiento por medios tecnológicos se realizan del modo adecuado	X		X		X		

13	Usted recibe algún tipo de capacitación para mejorar la gestión del conocimiento	X		X		X	
	<b>Aplicación y uso del conocimiento</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
14	Suele realizar la conversión del conocimiento tácito (no formal) en conocimiento explícito (formal) con sus funciones laborales	X		X		X	
15	Considera usted que exteriorizar el conocimiento facilita el desarrollo de las funciones de modo eficiente	X		X		X	
16	Es usual que al realizar sus funciones, lo realice pensando en los cambios futuros y en el modo de mejorarlos	X		X		X	
17	Cree usted que los trabajadores toman decisiones basadas en la aplicación de conocimientos que se generaron previamente	X		X		X	
18	Las sugerencias aportadas por los usuarios se incorporaran en los procesos de la municipalidad	X		X		X	
19	Considera que la gestión del conocimiento fortalece las capacidades perceptivas de los trabajadores de la institución	X		X		X	
20	En el desarrollo de sus actividades optimiza el uso de las tecnologías de comunicación e información para ser mejor trabajador y aportar a su área	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Sandy Guillén Cuba

DNI: 46602276

Especialidad del validador: Adm. Financiera-Adm. Pública-Marketing-Comercio internaciona-etc

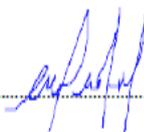
22 de Junio del 2021

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

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Elementos tangibles</b>							
21	La municipalidad le brinda medidas para salvaguardar su bienestar físico	X		X		X		
22	Considera usted que la Municipalidad debe proporcionar bienes materiales y herramientas tecnológicas para desempeñar de mejor forma su trabajo	X		X		X		
23	Considera usted que su área de trabajo cuenta con el mínimo de seguridad para desempeñarse con normalidad	X		X		X		
	<b>Fiabilidad</b>							
24	Cuándo se le presenta algún problema en la institución, busca el modo para resolverlo	X		X		X		
25	Proporciona usted información actualizada y confiable de los servicios que brinda o maneja a los usuarios	X		X		X		
26	Usted como servidor público cumple y respeta con los plazos de trámites establecidos en las normas	X		X		X		
	<b>Capacidad de respuesta</b>							
27	Para usted la municipalidad debe mantener una política de mejora en los tiempos de atención al usuario	X		X		X		
28	Usted como personal del municipio comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio	X		X		X		
29	La municipalidad implementa sistemas tecnológicos actualizados para mejorar la capacidad de respuesta hacia los usuarios	X		X		X		
	<b>Seguridad</b>							
30	Considera usted que los usuarios muestran seguridad en cuanto a los tramites que realizan en la institución	X		X		X		

31	Ante las consultas de los usuarios usted resuelve siempre todas sus inquietudes	X		X		X	
32	La municipalidad brinda capacitaciones a los trabajadores para que desempeñen mejor sus funciones	X		X		X	
	<b>Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No
33	Está siempre dispuesto a ayudar a los usuarios en cuanto al servicio que brinda en la institución	X		X		X	
34	Al momento de brindar un servicio usted suele ser empático ante las necesidades de los usuarios	X		X		X	
35	Usted facilita el acceso a la información completa a los usuarios, con un lenguaje comprensible	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sandy Guillén Cuba

DNI: 46602276

Especialidad del validador: Adm. Financiera-Adm. Pública-Marketing-Comercio internaciona-etc

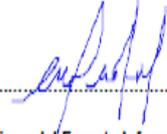
22 de Junio del 2021

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

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


  
 .....
   
 Firma del Experto Informante.

## Carta de presentación

Señor(a): Mag. Rosa Nélica Ascue Ruiz

### Presente

Asunto: Validación de instrumento a través del juicio de experto.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, promoción 2020-I, y siendo requisito la validación del instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación, gracias a la cual optaré el grado académico de Maestra.

El título de mi proyecto de investigación es "Gestión del conocimiento y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, 2021", siendo imprescindible contar con la aprobación de especialistas para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas referentes a gestión pública.

El expediente de validación, adjunto al presente, contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Reiterando mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Lesly Névely López Alarcón

DNI: 46865434

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DEL CONOCIMIENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Creación del conocimiento</b>							
1	Realiza usted búsqueda de información por su cuenta para resolver determinadas situaciones	X		X		X		
2	Considera usted que en la municipalidad se promueve y estimula la creatividad e innovación entre los trabajadores	X		X		X		
3	En las actividades que realiza en su área de trabajo, usted incorpora nuevos conocimientos	X		X		X		
4	Usted registra información que le será útil en las actividades y/o funciones laborales	X		X		X		
5	Existe predisposición en su área de trabajo para que aprendan los unos de los otros	X		X		X		
6	Se incorporan a trabajadores experimentados a su área de trabajo y a través de ellos generan nuevos conocimientos al participar con ustedes	X		X		x		
	<b>Transferencia y almacenamiento del conocimiento</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera usted que existen facilidades para el intercambio de información y experiencia con sus compañeros de trabajo	X		X		X		
8	El intercambio de conocimientos entre los trabajadores de las diferentes áreas de la institución es buena	X		X		X		
9	Las diferentes áreas de la institución tienen a su disposición información y conocimiento que genera su área de trabajo	X		X		X		
10	La institución dispone de mecanismos que garanticen que las mejores prácticas sean impartidas para todo el personal	X		X		X		
11	Considera usted que la transferencia de la información entre los trabajadores de la municipalidad es buena	X		X		X		
12	Considera que el intercambio de conocimiento por medios tecnológicos se realizan del modo adecuado	X		X		X		
13	Usted recibe algún tipo de capacitación para mejorar la gestión del conocimiento	X		X		X		
	<b>Aplicación y uso del conocimiento</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

14	Suele realizar la conversión del conocimiento tácito (no formal) en conocimiento explícito (formal) con sus funciones laborales	X		X	X	
15	Considera usted que exteriorizar el conocimiento facilita el desarrollo de las funciones de modo eficiente	X		X	X	
16	Es usual que al realizar sus funciones, lo realice pensando en los cambios futuros y en el modo de mejorarlos	X		X	X	
17	Cree usted que los trabajadores toman decisiones basadas en la aplicación de conocimientos que se generaron previamente	X		X	X	
18	Las sugerencias aportadas por los usuarios se incorporaran en los procesos de la municipalidad	X		X	X	
19	Considera que la gestión del conocimiento fortalece las capacidades perceptivas de los trabajadores de la institución	X		X	X	
20	En el desarrollo de sus actividades optimiza el uso de las tecnologías de comunicación e información para ser mejor trabajador y aportar a su área	X		X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Rosa Nélide Ascue Ruiz**

DNI:44346273

Especialidad del validador: **Administración de empresas, Mercadotecnia.**

25 de Junio del 2021

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

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


  
 Sello y Firma del Evaluador

Firma del Experto Informante.

	Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
33	Está siempre dispuesto a ayudar a los usuarios en cuanto al servicio que brinda en la institución	X		X		X	
34	Al momento de brindar un servicio usted suele ser empático ante las necesidades de los usuarios	X		X		X	
35	Usted facilita el acceso a la información completa a los usuarios, con un lenguaje comprensible	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Rosa Néldida Ascue Ruiz

DNI: 44346273

Especialidad del validador: Administración de empresas, Mercadotecnia.

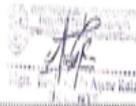
25 de Junio del 2021

<sup>1</sup>Partinancia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Sello y Firma del Evaluador  
DNI: 44346273

Firma del Experto Informante.

## Carta de presentación

Señor: Mag. Carlos Huamanquispe Apaza

### Presente

Asunto: Validación de instrumento a través del juicio de experto.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Trujillo, promoción 2020-I, y siendo requisito la validación del instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación, gracias a la cual optaré el grado académico de Maestra.

El título de mi proyecto de investigación es "Gestión del conocimiento y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, 2021", siendo imprescindible contar con la aprobación de especialistas para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas referentes a gestión pública.

El expediente de validación, adjunto al presente, contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Reiterando mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Lesly Névely López Alarcón

DNI: 4686543

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Creación del conocimiento</b>							
1	Realiza usted búsqueda de información por su cuenta para resolver determinadas situaciones	X		X		X		
2	Considera usted que en la municipalidad se promueve y estimula la creatividad e innovación entre los trabajadores	X		X		X		
3	En las actividades que realiza en su área de trabajo, usted incorpora nuevos conocimientos	X		X		X		
4	Usted registra información que le será útil en las actividades y/o funciones laborales	X		X		X		
5	Existe predisposición en su área de trabajo para que aprendan los unos de los otros	X		X		X		
6	Se incorporan a trabajadores experimentados a su área de trabajo y a través de ellos generan nuevos conocimientos al participar con ustedes	X		X		X		
	<b>Transferencia y almacenamiento del conocimiento</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera usted que existen facilidades para el intercambio de información y experiencia con sus compañeros de trabajo	X		X		X		
8	El intercambio de conocimientos entre los trabajadores de las diferentes áreas de la institución es buena	X		X		X		
9	Las diferentes áreas de la institución tienen a su disposición información y conocimiento que genera su área de trabajo	X		X		X		
10	La institución dispone de mecanismos que garanticen que las mejores prácticas sean impartidas para todo el personal	X		X		X		
11	Considera usted que la transferencia de la información entre los trabajadores de la municipalidad es buena	X		X		X		
12	Considera que el intercambio de conocimiento por medios tecnológicos se realizan del modo adecuado	X		X		X		
13	Usted recibe algún tipo de capacitación para mejorar la gestión del conocimiento	X		X		X		
	<b>Aplicación y uso del conocimiento</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Suele realizar la conversión del conocimiento tácito (no formal) en conocimiento explícito (formal) con sus funciones laborales	X		X		X		

15	Considera usted que exteriorizar el conocimiento facilita el desarrollo de las funciones de modo eficiente	X		X		X	
16	Es usual que al realizar sus funciones, lo realice pensando en los cambios futuros y en el modo de mejorarlos	X		X		X	
17	Cree usted que los trabajadores toman decisiones basadas en la aplicación de conocimientos que se generaron previamente	X		X		X	
18	Las sugerencias aportadas por los usuarios se incorporaran en los procesos de la municipalidad	X		X		X	
19	Considera que la gestión del conocimiento fortalece las capacidades perceptivas de los trabajadores de la institución	X		X		X	
20	En el desarrollo de sus actividades optimiza el uso de las tecnologías de comunicación e información para ser mejor trabajador y aportar a su área	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

y nombres del juez validador. Mg: Carlos Huamanquispe Apaza    DNI: 80072894

Especialidad del validador: Administración de Empresas

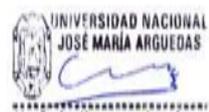
24 de Junio del 2021

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

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


  
 UNIVERSIDAD NACIONAL  
 JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
 Mg. Carlos Huamanquispe Apaza  
 DOCENTE  
 CLAD: 018958

Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Elementos tangibles</b>							
21	La municipalidad le brinda medidas para salvaguardar su bienestar físico	X		X		X		
22	Considera usted que la Municipalidad debe proporcionar bienes materiales y herramientas tecnológicas para desempeñar de mejor forma su trabajo	X		X		X		
23	Considera usted que su área de trabajo cuenta con el mínimo de seguridad para desempeñarse con normalidad	X		X		X		
	<b>Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
24	Cuándo se le presenta algún problema en la institución, busca el modo para resolverlo	X		X		X		
25	Proporciona usted información actualizada y confiable de los servicios que brinda o maneja a los usuarios	X		X		X		
26	Usted como servidor público cumple y respeta con los plazos de trámites establecidos en las normas	X		X		X		
	<b>Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
27	Para usted la municipalidad debe mantener una política de mejora en los tiempos de atención al usuario	X		X		X		
28	Usted como personal del municipio comunica a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio	X		X		X		
29	La municipalidad implementa sistemas tecnológicos actualizados para mejorar la capacidad de respuesta hacia los usuarios	X		X		X		
	<b>Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
30	Considera usted que los usuarios muestran seguridad en cuanto a los tramites que realizan en la institución	X		X		X		

31	Ante las consultas de los usuarios usted resuelve siempre todas sus inquietudes	X		X		X	
32	La municipalidad brinda capacitaciones a los trabajadores para que desempeñen mejor sus funciones	X		X		X	
	<b>Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No
33	Está siempre dispuesto a ayudar a los usuarios en cuanto al servicio que brinda en la institución	X		X		X	
34	Al momento de brindar un servicio usted suele ser empático ante las necesidades de los usuarios	X		X		X	
35	Usted facilita el acceso a la información completa a los usuarios, con un lenguaje comprensible	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

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

y nombres del juez validador. Mg: Carlos Huamanquispe Apaza   DNI: 80072894

Especialidad del validador: Administración de Empresas

24 de Junio del 2021

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

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

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
 UNIVERSIDAD NACIONAL  
 JOSÉ MARÍA ARGUEDAS  
 Mg. Carlos Huamanquispe Apaza  
 DOCENTE  
 CLAD: 018958

Firma del Experto Informante

# ANEXO: Alpha de Cronbach

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA DESARROLLADOR Iniciar sesión

Cortar Copiar Pegar Copiar formato Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

B21 :  $= (B16 / (B16 - 1)) * \text{ABS}(1 - (B17 / B18))$

ÍTEM o PREGUNTAS																					
Individuo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
1	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	71
2	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	85
3	5	4	5	5	5	5	5	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	81
4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	69
5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	2	3	4	1	3	3	4	5	4	4	4	76
6	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	71
7	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	96
8	4	3	4	2	4	5	4	3	4	4	2	4	2	4	5	5	4	2	4	5	74
9	4	1	4	4	5	3	2	1	1	1	3	2	1	4	4	5	3	2	4	5	59
10	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	2	4	5	73
VARIANZA	0.4	1.4	0.5	1.1	0.8	0.7	1.2	1.1	1.1	1.4	0.6	0.9	1.8	0.6	0.4	0.8	0.4	1.2	0.1	0.7	100.50

K	20
∑S <sub>i</sub> <sup>2</sup>	17.3
S <sub>t</sub> <sup>2</sup>	100.50

ALPHA DE CRONBACH

α	0.872
---	-------

➔

Interpretación:	
0 - 0.2	Muy Baja
0.2 - 0.4	Baja
0.4 - 0.6	Regular
0.6 - 0.8	Aceptable
0.8 - 1	Elevada

### ALPHA DE CRONBACH - CONFIABILIDAD

Mediante la varianza de los ítems y la varianza del puntaje total se calcula el coeficiente de confiabilidad de Cronbach:

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

- $\sum_{i=1}^K S_i^2$ : Es la suma de varianzas de cada ítem
- $S_t^2$ : Es la varianza del total de filas (puntaje total)
- K: Es el número de preguntas o ítems.

Hoja1

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA DESARROLLADOR Iniciar sesión

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

B21 : X ✓ fx =(B16/(B16-1))\*ABS(1-(B17/B18))

ÍTEM o PREGUNTAS																
Individuo	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	TOTAL
1	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	55
2	5	5	5	5	4	4	3	5	5	2	4	4	5	4	5	65
3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	67
4	2	3	4	4	5	4	5	4	4	3	2	4	4	3	4	55
5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	1	4	5	4	62
6	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	53
7	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	72
8	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	2	5	4	5	58
9	1	5	1	3	3	5	4	3	2	1	4	1	4	3	4	44
10	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	65
VARIANZA	1.6	0.7	1.3	0.7	0.5	0.7	0.6	0.7	0.9	1.4	0.8	2.5	0.5	0.7	0.6	67.16

K	15
ΣSi	14.1
S <sub>T</sub> <sup>2</sup>	67.16

ALPHA DE CRONBACH  
α 0.846



Interpretación:

0 - 0.2	Muy Baja
0.2 - 0.4	Baja
0.4 - 0.6	Regular
0.6 - 0.8	Aceptable
0.8 - 1	Elevada

### ALPHA DE CRONBACH - CONFIABILIDAD

Mediante la varianza de los ítems y la varianza del puntaje total

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

Donde:

$\sum_{i=1}^K S_i^2$ : Es la suma de varianzas de cada ítem.

$S_T^2$ : Es la varianza del total de filas (puntaje total de los jueces).

K : Es el número de preguntas o ítems.

## ANEXO: Tamaño de muestra

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following content:

**TAMAÑO DE MUESTRA**

$$n = \frac{N Z^2 PQ}{e^2(N-1) + PQ Z^2}$$

Input values:

N =	251	Ingresar el tamaño de la población total
Z =	1.96	
PQ =	0.25	
e =	0.1	
<b>n =</b>	<b>70</b>	<b>RESULTADO: Tamaño de la muestra</b>

$$n = \frac{251 \cdot 1.96^2 \cdot 0.25}{0.1^2(251-1) + 0.25 \cdot 1.96^2}$$

$$n = 70$$

# ANEXO: Traslado de datos a Excel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	
4	N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	
5	1	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	
6	2	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5	2	4	4	5	4	5	
7	3	5	4	5	5	4	5	5	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	
8	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	2	3	4	4	5	4	5	4	4	3	2	4	4	3	4	
9	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	2	3	4	1	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	1	4	5	4	
10	6	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	
11	7	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
12	8	4	3	4	2	4	5	4	3	4	4	2	4	2	4	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	2	5	4	5	
13	9	4	1	4	3	5	3	2	1	1	2	3	2	1	4	4	5	3	2	4	5	1	5	1	3	2	5	4	3	3	1	4	1	4	3	4	
14	10	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	2	4	4	5	4	5	
15	11	5	4	5	4	5	5	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	
16	12	5	4	5	5	5	5	5	2	4	3	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	
17	13	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	5	4	5	4	4	3	2	4	4	3	4	
18	14	4	4	5	4	5	5	5	4	3	2	3	4	1	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	1	4	5	4	
19	15	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
20	16	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
21	17	4	3	4	2	4	5	4	3	4	4	2	4	2	4	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	2	5	4	5	
22	18	4	1	4	4	5	3	2	1	1	2	3	2	1	4	4	5	3	2	4	5	1	5	1	3	2	5	4	3	2	1	4	1	4	3	4	
23	19	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	
24	20	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	2	4	4	5	4	5	
25	21	4	1	4	4	5	3	2	1	1	2	3	2	1	4	4	5	3	2	4	5	1	5	1	3	3	5	4	3	2	1	4	1	4	3	4	
26	22	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	5	4	5	4	4	3	2	4	4	3	4	
27	23	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	
28	24	4	3	4	2	4	5	4	3	4	4	2	4	2	4	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	2	5	4	5	
29	25	4	1	4	4	5	3	2	2	1	1	3	2	1	4	4	5	3	2	4	5	1	5	1	3	3	5	4	3	1	2	4	1	4	3	4	
30	26	5	4	5	5	4	5	5	2	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	
31	27	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	5	4	5	4	4	3	2	4	4	3	4	
32	28	4	1	4	4	5	3	2	1	2	1	3	2	1	4	4	5	3	2	4	5	1	5	1	3	3	5	4	3	2	1	4	1	4	3	4	
33	29	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA DESARROLLADOR Iniciar sesión

Cortar Copiar Copiar formato  
 Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Calibri 11 A A Ajustar texto Número Formato Dar formato condicional como tabla Normal Buena Incorrecto Neutral Insertar Eliminar Formato Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

O106

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ
34	30	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
35	31	4	3	4	2	4	5	4	3	4	4	2	4	2	4	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	2	5	4	5
36	32	4	4	5	4	5	5	5	4	3	2	3	4	1	3	3	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	1	4	5	4
37	33	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
38	34	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	
39	35	4	3	4	2	4	5	4	3	4	4	2	4	2	4	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	2	5	4	5
40	36	4	1	4	4	5	3	2	1	1	2	3	2	1	4	4	5	3	2	4	5	1	5	1	3	3	5	4	3	2	1	4	1	4	3	4
41	37	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
42	38	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
43	39	4	4	5	4	5	5	4	4	3	2	3	4	1	3	3	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	1	4	5	4
44	40	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
45	41	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4
46	42	4	3	4	2	4	5	4	3	4	4	2	4	2	4	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	2	5	4	5
47	43	4	1	4	4	5	3	2	2	1	1	3	2	1	4	3	5	3	2	4	5	1	5	1	3	4	5	4	3	2	1	4	1	4	3	4
48	44	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	2	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4
49	45	4	3	4	2	4	5	4	3	4	4	2	4	2	4	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	2	5	4	5
50	46	4	1	4	4	5	3	2	2	1	1	3	2	1	4	4	5	3	2	4	5	1	5	1	3	3	5	4	3	2	1	4	1	4	3	4
51	47	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
52	48	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	2	4	4	5	4	5
53	49	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
54	50	5	4	5	5	5	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5
55	51	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	5	4	5	4	4	3	2	4	4	3	4	
56	52	4	4	5	4	5	5	5	4	3	2	3	4	1	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	1	4	5	4
57	53	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
58	54	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
59	55	4	3	4	2	4	5	4	3	4	4	2	4	2	4	5	4	2	4	5	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	4	2	5	4	5
60	56	4	1	4	5	4	3	2	1	1	1	3	2	1	4	4	5	3	2	5	5	1	5	1	3	3	5	4	3	2	1	4	1	4	3	4
61	57	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
62	58	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
63	59	4	3	4	2	5	5	4	3	4	4	2	4	2	4	5	5	5	2	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	2	5	4	5

Hoja1

LISTO 100%

ARCHIVO INICIO INSERTAR DISEÑO DE PÁGINA FÓRMULAS DATOS REVISAR VISTA DESARROLLADOR Iniciar sesión

Cortar Copiar Copiar formato  
 Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

Calibri 11 A A Ajustar texto Número Formato Dar formato condicional como tabla Normal Buena Incorrecto Neutral Insertar Eliminar Formato Autosuma Rellenar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

O106

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	
63	59	4	3	4	2	5	5	4	3	4	4	2	4	2	4	5	5	5	2	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	2	5	4	5	
64	60	5	1	4	4	5	3	2	1	1	2	3	2	1	4	4	5	3	2	5	4	1	5	1	2	3	5	4	3	2	3	4	1	4	3	4	
65	61	4	4	5	4	5	5	5	4	3	2	3	4	1	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5	3	4	4	1	4	5	4	
66	62	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
67	63	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
68	64	4	3	5	2	4	5	4	3	4	4	2	4	2	4	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	2	5	4	5	
69	65	4	1	4	5	5	3	2	2	1	1	3	2	2	3	4	5	3	2	4	5	1	4	1	3	3	5	4	3	2	1	4	1	4	3	4	
70	66	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
71	67	4	3	4	2	4	5	4	3	4	4	2	4	2	4	5	5	4	2	5	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	2	5	4	5	
72	68	4	1	4	4	5	3	2	1	2	2	3	2	1	4	4	5	3	2	4	4	1	5	1	3	3	5	4	3	2	1	4	1	4	3	4	
73	69	5	3	4	2	4	5	4	3	4	4	2	4	2	4	5	4	4	2	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	2	5	4	5	4	
74	70	4	1	4	4	5	3	2	1	1	1	3	2	1	4	4	5	3	2	4	5	1	5	1	3	3	5	4	3	2	1	4	1	4	3	4	
75																																					

# ANEXO: Procesamiento de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: Género 1 Visible: 56 de 56 variables

	Género	Área Trabajo	Edad	Nivel Académico	Antigüedad Trabajo	Unidad Pertenencia	CC1	CC2	CC3	CC4	CC5	CC6	TAC7	TAC8	TAC9	TAC10	TAC11	TAC12
1	1	3	35	6	2	1	4	3	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4
2	2	7	39	6	1	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4
3	2	7	31	5	1	1	5	4	5	5	4	5	5	2	4	3	4	3
4	2	1	33	6	1	1	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
5	2	1	28	1	2	3	4	4	5	4	5	5	5	4	3	2	3	4
6	2	7	31	6	2	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
7	2	1	37	4	1	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
8	1	7	27	4	1	6	4	3	4	2	4	5	4	3	4	4	2	4
9	2	7	35	4	1	6	4	1	4	3	5	3	2	1	1	2	3	2
10	1	4	33	6	2	2	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4
11	2	1	46	4	1	3	5	4	5	4	5	5	4	3	4	3	3	3
12	1	7	27	4	1	6	5	4	5	5	5	5	2	4	3	3	3	4
13	2	6	54	3	4	6	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
14	1	3	49	4	4	2	4	4	5	4	5	5	5	4	3	2	3	4
15	2	4	26	5	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
16	2	5	38	6	2	6	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
17	2	2	29	4	2	2	4	3	4	2	4	5	4	3	4	4	2	4
18	1	7	26	5	1	6	4	1	4	4	5	3	2	1	1	2	3	2
19	1	7	35	4	2	6	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
20	2	6	34	5	2	6	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4
21	1	1	42	7	2	3	4	1	4	4	5	3	2	1	1	2	3	2
22	2	7	27	4	1	6	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
23	2	4	36	6	2	2	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5
24	2	6	29	5	1	6	4	3	4	2	4	5	4	3	4	4	2	4
25	2	4	31	4	2	2	4	1	4	4	5	3	2	2	1	1	3	2
26	2	3	36	6	1	6	5	4	5	5	4	5	5	2	4	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

26: TAC12 3 Visible: 56 de 56 variables

	TAC13	AUC14	AUC15	AUC16	AUC17	AUC18	AUC19	AUC20	ET21	ET22	ET23	F24	F25	F26	CR27	CR28	CR29
1	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4
2	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	5
3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5
4	4	3	3	3	4	4	5	3	2	3	4	4	5	4	5	4	4
5	1	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5
6	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
7	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
8	2	4	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3
9	1	4	4	5	3	2	4	5	1	5	1	3	2	5	4	3	3
10	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5
11	2	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5
12	3	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5
13	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	5	4	5	4	4
14	1	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5
15	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
16	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
17	2	4	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3
18	1	4	4	5	3	2	4	5	1	5	1	3	2	5	4	3	2
19	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5
20	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5
21	1	4	4	5	3	2	4	5	1	5	1	3	3	5	4	3	2
22	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	5	4	5	4	4
23	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
24	2	4	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3
25	1	4	4	5	3	2	4	5	1	5	1	3	3	5	4	3	1
26	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

26: TOTAL\_CALIDAD... 3 Visible: 56 de 56 variables

	S30	S31	S32	E33	E34	E35	CREACION DEL CONOCIMIENTO	TOTAL CREACION CONOCIMIENTO	TRANSFERENCIA	TOTAL TRANSFERENCIA	APLICACION	TOTAL APLICACION	GESTIÓN DE L CONOCIMIENTO	TOTAL GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	CALIDAD DE SERVICIO	TOTAL CALIDAD DE SERVICIO
1	3	4	4	3	4	3	21	1	26	2	26	1	73	2	55	
2	2	4	4	5	4	5	27	3	30	3	29	2	86	3	64	
3	4	4	5	4	5	5	28	3	24	2	29	2	81	2	66	
4	3	2	4	4	3	4	20	1	25	2	25	1	70	2	55	
5	4	3	1	4	5	4	27	3	22	2	26	1	75	2	61	
6	4	3	4	4	3	3	20	1	25	2	26	1	71	2	53	
7	5	5	5	5	5	5	29	3	32	3	33	3	94	3	72	
8	4	4	2	5	4	5	22	2	23	2	29	2	74	2	58	
9	1	4	1	4	3	4	20	1	12	1	27	2	59	1	44	
10	2	4	4	5	4	5	27	3	30	3	30	2	87	3	65	
11	4	4	5	5	5	5	28	3	22	2	28	2	78	2	66	
12	4	4	5	5	5	5	29	3	24	2	32	3	85	3	65	
13	3	2	4	4	3	4	20	1	25	2	24	1	69	2	55	
14	4	4	1	4	5	4	27	3	22	2	28	2	77	2	62	
15	4	3	4	4	3	3	20	1	25	2	26	1	71	2	53	
16	5	5	5	5	5	5	27	3	32	3	33	3	92	3	72	
17	4	4	2	5	4	5	22	2	23	2	29	2	74	2	58	
18	1	4	1	4	3	4	21	1	12	1	27	2	60	1	43	
19	4	4	4	3	4	3	21	1	25	2	25	1	71	2	57	
20	2	4	4	5	4	5	27	3	29	3	29	2	85	3	65	
21	1	4	1	4	3	4	21	1	12	1	27	2	60	1	44	
22	3	2	4	4	3	4	20	1	25	2	24	1	69	2	55	
23	5	5	4	5	5	4	26	2	31	3	32	3	89	3	69	
24	4	4	2	5	4	5	22	2	23	2	29	2	74	2	58	
25	2	4	1	4	3	4	21	1	12	1	27	2	60	1	44	
26	4	4	5	5	5	5	28	3	23	2	31	3	82	2	67	

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

4: Visible: 56 de 56 variables

	GESTIÓN DE L CONOCIMIENTO	TOTAL GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	CALIDAD DE SERVICIO	TOTAL CALIDAD DE SERVICIO	TOTAL ELEMENTOS TANGIBLES	TOTAL FIABILIDAD	TOTLA CAPACIDAD DE RESPUESTA	TOTAL SEGURIDAD	TOTAL EMPATIA	var	var	var
1	73	2	55	2	11,00	12,00	11,00	11,00	10,00			
2	86	3	64	2	14,00	13,00	13,00	10,00	14,00			
3	81	2	66	3	11,00	15,00	13,00	13,00	14,00			
4	70	2	55	2	9,00	13,00	13,00	9,00	11,00			
5	75	2	61	2	11,00	15,00	14,00	8,00	13,00			
6	71	2	53	2	11,00	10,00	11,00	11,00	10,00			
7	94	3	72	3	14,00	14,00	14,00	15,00	15,00			
8	74	2	58	2	10,00	12,00	12,00	10,00	14,00			
9	59	1	44	1	7,00	10,00	10,00	6,00	11,00			
10	87	3	65	3	15,00	13,00	13,00	10,00	14,00			
11	78	2	66	3	11,00	14,00	13,00	13,00	15,00			
12	85	3	65	3	10,00	14,00	13,00	13,00	15,00			
13	69	2	55	2	9,00	13,00	13,00	9,00	11,00			
14	77	2	62	2	11,00	15,00	14,00	9,00	13,00			
15	71	2	53	2	11,00	10,00	11,00	11,00	10,00			
16	92	3	72	3	14,00	14,00	14,00	15,00	15,00			
17	74	2	58	2	10,00	12,00	12,00	10,00	14,00			
18	60	1	43	1	7,00	10,00	9,00	6,00	11,00			
19	71	2	57	2	12,00	11,00	12,00	12,00	10,00			
20	85	3	65	3	15,00	13,00	13,00	10,00	14,00			
21	60	1	44	1	7,00	11,00	9,00	6,00	11,00			
22	69	2	55	2	9,00	13,00	13,00	9,00	11,00			
23	89	3	69	3	13,00	14,00	14,00	14,00	14,00			
24	74	2	58	2	10,00	12,00	12,00	10,00	14,00			
25	60	1	44	1	7,00	11,00	8,00	7,00	11,00			
26	82	2	67	3	11,00	15,00	13,00	13,00	15,00			

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda																		
Visible: 56 de 56 variables																		
	♂	♀	Edad	Nivel Académico	Antigüedad Trabajo	Unidad Pertenencia	CC1	CC2	CC3	CC4	CC5	CC6	TAC7	TAC8	TAC9	TAC10	TAC11	TAC12
25	2	4	31	4	2	2	4	1	4	4	5	3	2	2	1	1	3	2
26	2	3	36	6	1	6	5	4	5	5	4	5	5	2	4	3	3	3
27	1	7	35	4	1	5	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
28	2	1	38	4	1	1	4	1	4	4	5	3	2	1	2	1	3	2
29	2	7	49	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
30	2	7	24	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
31	1	2	28	6	2	2	4	3	4	2	4	5	4	3	4	4	2	4
32	1	7	37	4	1	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	2	3	4
33	2	4	43	6	1	6	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
34	2	2	25	1	1	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
35	2	4	40	4	2	2	4	3	4	2	4	5	4	3	4	4	2	4
36	2	1	26	5	1	3	4	1	4	4	5	3	2	1	1	2	3	2
37	1	5	39	4	3	6	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
38	2	2	36	4	2	6	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
39	1	7	32	5	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	2	3	4
40	2	1	34	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
41	2	1	29	6	2	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
42	1	6	36	6	2	6	4	3	4	2	4	5	4	3	4	4	2	4
43	1	4	34	7	2	2	4	1	4	4	5	3	2	2	1	1	3	2
44	1	7	29	6	2	4	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	2
45	2	7	42	6	3	6	4	3	4	2	4	5	4	3	4	4	2	4
46	2	5	35	4	2	1	4	1	4	4	5	3	2	2	1	1	3	2
47	2	7	52	4	4	1	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
48	1	2	29	6	1	2	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4
49	2	3	35	4	2	3	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	3	3
50	2	4	33	5	2	2	5	4	5	5	5	4	5	3	4	3	3	4

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda																		
Visible: 56 de 56 variables																		
	TAC13	AUC14	AUC15	AUC16	AUC17	AUC18	AUC19	AUC20	ET21	ET22	ET23	F24	F25	F26	CR27	CR28	CR29	
25	1	4	4	5	3	2	4	5	1	5	1	3	3	5	4	3	1	
26	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	
27	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	5	4	5	4	4	
28	1	4	4	5	3	2	4	5	1	5	1	3	3	5	4	3	2	
29	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
30	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	
31	2	4	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	
32	1	3	3	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	
33	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
34	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	
35	2	4	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	
36	1	4	4	5	3	2	4	5	1	5	1	3	3	5	4	3	2	
37	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
38	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	
39	1	3	3	4	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	
40	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
41	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	
42	2	4	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	
43	1	4	3	5	3	2	4	5	1	5	1	3	4	5	4	3	2	
44	3	4	4	3	4	2	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	
45	2	4	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	
46	1	4	4	5	3	2	4	5	1	5	1	3	3	5	4	3	2	
47	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
48	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	
49	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	
50	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

4: Visible: 56 de 56 variables

	S30	S31	S32	E33	E34	E35	CREACION DEL_CO NOCIMIENTO	TOTAL_CRE ACION_CON OCIMIENTO	TRANSF ERENCIA	TOTAL_TRAN SFERENCIA	APLICACI ÓN	TOTAL_APLI CACIÓN	GESTIÓN_DE L_CONOCIMI ENTO	TOTAL_GESTI ÓN_DEL_CO NOCIMIENTO	CALIDAD_DE SERVICIO	TOT/ DE
25	2	4	1	4	3	4	21	1	12	1	27	2	60	1	44	
26	4	4	5	5	5	5	28	3	23	2	31	3	82	2	67	
27	3	2	4	4	3	4	20	1	25	2	24	1	69	2	55	
28	1	4	1	4	3	4	21	1	12	1	27	2	60	1	44	
29	4	3	4	4	3	3	20	1	25	2	26	1	71	2	53	
30	5	5	5	5	5	5	29	3	31	3	34	3	94	3	72	
31	4	4	2	5	4	5	22	2	23	2	29	2	74	2	58	
32	4	4	1	4	5	4	27	3	22	2	27	2	76	2	63	
33	4	3	4	4	3	3	20	1	25	2	26	1	71	2	53	
34	4	5	5	5	4	5	27	3	31	3	35	3	93	3	69	
35	4	4	2	5	4	5	22	2	23	2	29	2	74	2	58	
36	1	4	1	4	3	4	21	1	12	1	27	2	60	1	44	
37	4	3	4	4	3	3	20	1	25	2	26	1	71	2	53	
38	5	5	5	5	5	5	29	3	32	3	34	3	95	3	71	
39	4	4	1	4	5	4	27	3	21	2	27	2	75	2	63	
40	4	3	4	4	3	3	20	1	25	2	26	1	71	2	53	
41	5	5	4	5	5	4	28	3	32	3	33	3	93	3	70	
42	4	4	2	5	4	5	22	2	23	2	29	2	74	2	58	
43	1	4	1	4	3	4	21	1	12	1	26	1	59	1	45	
44	4	5	5	5	4	4	23	2	24	2	26	1	73	2	65	
45	4	4	2	5	4	5	22	2	23	2	29	2	74	2	58	
46	1	4	1	4	3	4	21	1	12	1	27	2	60	1	44	
47	4	4	4	3	4	3	21	1	25	2	25	1	71	2	55	
48	2	4	4	5	4	5	27	3	29	3	29	2	85	3	65	
49	4	4	5	5	4	4	27	3	23	2	31	3	81	2	66	
50	4	4	5	5	5	5	28	3	25	2	30	2	83	2	66	

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

4: Visible: 56 de 56 variables

	TOTAL_GESTI ÓN_DEL_CO NOCIMIENTO	CALIDAD_DE SERVICIO	TOTAL_CALIDAD DE_SERVICIO	TOTAL_ELEMENTOS TANGIBLES	TOTAL_FIABILIDAD	TOTLA_CAPACIDA D_DE_RESPUESTA	TOTAL_SEGURIDAD	TOTAL_EMPATIA	var	var	var	var	var
25	1	44	1	7,00	11,00	8,00	7,00	11,00					
26	2	67	3	11,00	15,00	13,00	13,00	15,00					
27	2	55	2	9,00	13,00	13,00	9,00	11,00					
28	1	44	1	7,00	11,00	9,00	6,00	11,00					
29	2	53	2	11,00	10,00	11,00	11,00	10,00					
30	3	72	3	14,00	14,00	14,00	15,00	15,00					
31	2	58	2	10,00	12,00	12,00	10,00	14,00					
32	2	63	2	12,00	15,00	14,00	9,00	13,00					
33	2	53	2	11,00	10,00	11,00	11,00	10,00					
34	3	69	3	13,00	14,00	14,00	14,00	14,00					
35	2	58	2	10,00	12,00	12,00	10,00	14,00					
36	1	44	1	7,00	11,00	9,00	6,00	11,00					
37	2	53	2	11,00	10,00	11,00	11,00	10,00					
38	3	71	3	13,00	14,00	14,00	15,00	15,00					
39	2	63	2	12,00	15,00	14,00	9,00	13,00					
40	2	53	2	11,00	10,00	11,00	11,00	10,00					
41	3	70	3	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00					
42	2	58	2	10,00	12,00	12,00	10,00	14,00					
43	1	45	1	7,00	12,00	9,00	6,00	11,00					
44	2	65	3	13,00	13,00	12,00	14,00	13,00					
45	2	58	2	10,00	12,00	12,00	10,00	14,00					
46	1	44	1	7,00	11,00	9,00	6,00	11,00					
47	2	55	2	11,00	11,00	11,00	12,00	10,00					
48	3	65	3	15,00	13,00	13,00	10,00	14,00					
49	2	66	3	11,00	15,00	14,00	13,00	13,00					
50	2	66	3	11,00	14,00	13,00	13,00	15,00					

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda																		
Visible: 56 de 56 variables																		
	♂ Género	Área Trabajo	Edad	Nivel Académico	Antigüedad Trabajo	Unidad_Pertenencia	CC1	CC2	CC3	CC4	CC5	CC6	TAC7	TAC8	TAC9	TAC10	TAC11	TAC12
46	2	5	35	4	2	1	4	1	4	4	5	3	2	2	1	1	3	2
47	2	7	52	4	4	1	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
48	1	2	29	6	1	2	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4
49	2	3	35	4	2	3	5	4	5	5	4	4	5	2	4	3	3	3
50	2	4	33	5	2	2	5	4	5	5	5	4	5	3	4	3	3	4
51	1	7	39	4	3	6	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
52	2	2	31	4	1	1	4	4	5	4	5	5	5	4	3	2	3	4
53	2	6	34	4	1	6	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4
54	2	1	28	4	1	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
55	2	2	37	5	2	2	4	3	4	2	4	5	4	3	4	4	2	4
56	2	7	44	4	4	5	4	1	4	5	4	3	2	1	1	1	3	2
57	2	2	31	4	1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
58	1	7	30	5	2	6	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
59	1	1	35	4	3	1	4	3	4	2	5	5	4	3	4	4	2	4
60	2	5	26	4	1	4	5	1	4	4	5	3	2	1	1	2	3	2
61	1	1	32	5	2	1	4	4	5	4	5	5	5	4	3	2	3	4
62	2	2	29	4	1	1	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
63	2	7	31	5	2	6	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5
64	2	3	27	6	2	3	4	3	5	2	4	5	4	3	4	4	2	4
65	2	7	47	4	4	1	4	1	4	5	5	3	2	2	1	1	3	2
66	2	4	26	6	1	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
67	1	7	29	5	2	6	4	3	4	2	4	5	4	3	4	4	2	4
68	2	1	36	4	2	1	4	1	4	4	5	3	2	1	2	2	3	2
69	2	7	30	5	2	4	5	3	4	2	4	5	4	3	4	4	2	4
70	1	1	32	4	2	3	4	1	4	4	5	3	2	1	1	1	3	2
71																		

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda																		
Visible: 56 de 56 variables																		
	TAC13	AUC14	AUC15	AUC16	AUC17	AUC18	AUC19	AUC20	ET21	ET22	ET23	F24	F25	F26	CR27	CR28	CR29	S
46	1	4	4	5	3	2	4	5	1	5	1	3	3	5	4	3	2	
47	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
48	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5
49	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5
50	3	4	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	
51	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	5	4	5	4	4
52	1	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5
53	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	
54	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
55	2	4	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	
56	1	4	4	5	3	2	5	5	1	5	1	3	3	5	4	3	2	
57	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
58	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	
59	2	4	5	5	5	2	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	
60	1	4	4	5	3	2	5	4	1	5	1	2	3	5	4	3	2	
61	1	3	3	4	5	4	5	4	4	3	4	5	3	5	4	5	3	
62	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
63	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	
64	2	4	5	5	4	2	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	
65	2	3	4	5	3	2	4	5	1	4	1	3	3	5	4	3	2	
66	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	
67	2	4	5	5	4	2	5	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	
68	1	4	4	5	3	2	4	4	1	5	1	3	3	5	4	3	2	
69	2	4	5	4	4	2	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	3	
70	1	4	4	5	3	2	4	5	1	5	1	3	3	5	4	3	2	
71																		

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

4: Visible: 56 de 56 variables

	S30	S31	S32	E33	E34	E35	CREACION DEL_CON OCIMIENTO	TOTAL_CRE ACION_CON OCIMIENTO	TRANSF ERENCIA	TOTAL_TRAN SFERENCIA	APLICACI ÓN	TOTAL_APLI CACIÓN	GESTIÓN_DE L_CONOCIMI ENTO	TOTAL_GESTI ÓN_DEL_CO NOCIMIENTO	CALIDAD_DE SERVICIO	TOT _DE
46	1	4	1	4	3	4	21	1	12	1	27	2	60	1	44	
47	4	4	4	3	4	3	21	1	25	2	25	1	71	2	55	
48	2	4	4	5	4	5	27	3	29	3	29	2	85	3	65	
49	4	4	5	5	4	4	27	3	23	2	31	3	81	2	66	
50	4	4	5	5	5	5	28	3	25	2	30	2	83	2	66	
51	3	2	4	4	3	4	20	1	25	2	24	1	69	2	55	
52	4	4	1	4	5	4	27	3	22	2	28	2	77	2	62	
53	4	3	4	4	3	3	20	1	26	2	27	2	73	2	54	
54	5	5	5	5	5	5	29	3	31	3	34	3	94	3	72	
55	4	4	2	5	4	5	22	2	23	2	29	2	74	2	58	
56	1	4	1	4	3	4	21	1	11	1	28	2	60	1	44	
57	4	3	4	4	3	3	20	1	25	2	26	1	71	2	53	
58	5	5	5	5	5	5	29	3	32	3	33	3	94	3	72	
59	4	4	2	5	4	5	23	2	23	2	30	2	76	2	58	
60	3	4	1	4	3	4	22	2	12	1	27	2	61	1	45	
61	4	4	1	4	5	4	27	3	22	2	28	2	77	2	58	
62	4	3	4	4	3	3	20	1	25	2	26	1	71	2	52	
63	5	5	5	5	5	5	27	3	31	3	35	3	93	3	72	
64	4	4	2	5	4	5	23	2	23	2	29	2	75	2	58	
65	1	4	1	4	3	4	22	2	13	1	26	1	61	1	43	
66	4	3	4	4	3	3	20	1	25	2	26	2	71	2	53	
67	4	4	2	5	4	5	22	2	23	2	30	2	75	2	58	
68	1	5	1	4	3	4	21	1	13	1	26	1	60	1	45	
69	4	4	2	5	4	5	23	2	23	2	28	2	74	2	58	
70	1	4	1	4	3	4	21	1	11	1	27	2	59	1	44	
71																

Vista de datos Vista de variables

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

4: Visible: 56 de 56 variables

	DE MI	TOTAL_GESTI ÓN_DEL_CO NOCIMIENTO	CALIDAD_DE SERVICIO	TOTAL_CALIDAD DE_SERVICIO	TOTAL_ELEMENTOS TANGIBLES	TOTAL_FIABILIDAD	TOTLA_CAPACIDA D_DE_RESPUESTA	TOTAL_SEGURIDAD	TOTAL_EMPATIA	VAR	VAR	VAR	VAR
46	60	1	44	1	7,00	11,00	9,00	6,00	11,00				
47	71	2	55	2	11,00	11,00	11,00	12,00	10,00				
48	85	3	65	3	15,00	13,00	13,00	10,00	14,00				
49	81	2	66	3	11,00	15,00	14,00	13,00	13,00				
50	83	2	66	3	11,00	14,00	13,00	13,00	15,00				
51	69	2	55	2	9,00	13,00	13,00	9,00	11,00				
52	77	2	62	2	11,00	15,00	14,00	9,00	13,00				
53	73	2	54	2	12,00	10,00	11,00	11,00	10,00				
54	94	3	72	3	14,00	14,00	14,00	15,00	15,00				
55	74	2	58	2	10,00	12,00	12,00	10,00	14,00				
56	60	1	44	1	7,00	11,00	9,00	6,00	11,00				
57	71	2	53	2	11,00	10,00	11,00	11,00	10,00				
58	94	3	72	3	14,00	14,00	14,00	15,00	15,00				
59	76	2	58	2	10,00	12,00	12,00	10,00	14,00				
60	61	1	45	1	7,00	10,00	9,00	8,00	11,00				
61	77	2	58	2	11,00	13,00	12,00	9,00	13,00				
62	71	2	52	2	10,00	10,00	11,00	11,00	10,00				
63	93	3	72	3	14,00	14,00	14,00	15,00	15,00				
64	75	2	58	2	10,00	12,00	12,00	10,00	14,00				
65	61	1	43	1	6,00	11,00	9,00	6,00	11,00				
66	71	2	53	2	11,00	10,00	11,00	11,00	10,00				
67	75	2	58	2	10,00	12,00	12,00	10,00	14,00				
68	60	1	45	1	7,00	11,00	9,00	7,00	11,00				
69	74	2	58	2	10,00	12,00	12,00	10,00	14,00				
70	59	1	44	1	7,00	11,00	9,00	6,00	11,00				
71													

Vista de datos Vista de variables

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Género	Númérico	8	0	Género	{1, Femeni...	Ninguno	7	Derecha	Nominal	Entrada
2	Área_Trabajo	Númérico	8	0	Área en el que l...	{1, Logistica...	Ninguno	6	Derecha	Nominal	Entrada
3	Edad	Númérico	8	0	Edad	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Escala	Entrada
4	Nivel_Acadé...	Númérico	8	0	Nivel académico	{1, Ninguno}	Ninguno	6	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Antigüedad...	Númérico	8	0	Antigüedad en l...	{1, De 3 a 1...	Ninguno	9	Derecha	Nominal	Entrada
6	Unidad_Pert...	Númérico	8	0	Gerencia-Unida...	{1, Administ...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	CC1	Númérico	8	0	1.Realiza usted...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	CC2	Númérico	8	0	2. Considera ust...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	CC3	Númérico	8	0	3. En las activid...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	CC4	Númérico	8	0	4. Usted registr...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	CC5	Númérico	8	0	5. Existe predis...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	CC6	Númérico	8	0	6. Se incorporan...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	TAC7	Númérico	8	0	7. Considera ust...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	TAC8	Númérico	8	0	8. El intercambi...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	TAC9	Númérico	8	0	9. Las diferente...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	TAC10	Númérico	8	0	10. La institució...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	TAC11	Númérico	8	0	11. Considera u...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	TAC12	Númérico	8	0	12. Considera q...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	TAC13	Númérico	8	0	13. Usted recibe...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	AUC14	Númérico	8	0	14. Suele realiz...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	AUC15	Númérico	8	0	15. Considera u...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	AUC16	Númérico	8	0	16. Es usual qu...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	AUC17	Númérico	8	0	17. Cree usted ...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	AUC18	Númérico	8	0	18. Las sugerenc...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	AUC19	Númérico	8	0	19. Considera q...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	AUC20	Númérico	8	0	20. En el desarr...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	ET21	Númérico	8	0	21. La municipal...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	ET22	Númérico	8	0	22. Considera u...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	ET23	Númérico	8	0	23. Considera u...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
28	E122	Númérico	8	0	22. Considera u...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	ET23	Númérico	8	0	23. Considera u...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	F24	Númérico	8	0	24. Cuando se l...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	F25	Númérico	8	0	25. Proporciona	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	F26	Númérico	8	0	26. Usted como...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	CR27	Númérico	8	0	27. Para usted l...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	CR28	Númérico	8	0	28. Usted como...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	CR29	Númérico	8	0	29. La municipal...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	S30	Númérico	8	0	30. Considera u...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	S31	Númérico	8	0	31. Ante las con...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	S32	Númérico	8	0	32. La municipal...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	E33	Númérico	8	0	33. Está siemp...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	E34	Númérico	8	0	34. Al momento...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	E35	Númérico	8	0	35. Usted facilit...	{1, Nunca}	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
42	CREACION...	Númérico	8	0	CREACIÓN DE...	Ninguno	Ninguno	9	Derecha	Escala	Entrada
43	TOTAL_CR...	Númérico	5	0	CREACIÓN DE...	{1, Mala}	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
44	TRANSFER...	Númérico	8	0	TRANSFEREN...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
45	TOTAL_TR...	Númérico	5	0	TRANSFEREN...	{1, Mala}	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
46	APLICACIÓN	Númérico	8	0	APLICACIÓN Y...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
47	TOTAL_AP...	Númérico	5	0	APLICACIÓN Y...	{1, Mala}	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
48	GESTIÓN...	Númérico	8	0	GESTIÓN DEL ...	Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Escala	Entrada
49	TOTAL_GE...	Númérico	5	0	GESTIÓN DEL ...	{1, Mala}	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
50	CALIDAD_D...	Númérico	8	0	CALIDAD DE S...	Ninguno	Ninguno	11	Derecha	Escala	Entrada
51	TOTAL_CA...	Númérico	5	0	CALIDAD DE S...	{1, Mala}	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
52	TOTAL_EL...	Númérico	8	2	ELEMETOS TA...	Ninguno	Ninguno	16	Derecha	Escala	Entrada
53	TOTAL_FIA...	Númérico	8	2	FIABILIDAD	Ninguno	Ninguno	15	Derecha	Escala	Entrada
54	TOLA_CA...	Númérico	8	2	CAPACIDAD D...	Ninguno	Ninguno	15	Derecha	Escala	Entrada
55	TOTAL_SE...	Númérico	8	2	SEGURIDAD	Ninguno	Ninguno	16	Derecha	Escala	Entrada
56	TOTAL_EM...	Númérico	8	2	EMPATIA	Ninguno	Ninguno	14	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**