



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN**  
**ADMINISTRACIÓN**

Gestión del conocimiento y gestión de calidad en las  
universidades públicas de la Región Lima, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctor en Administración

**AUTOR:**

Loyola Justino, Emile Vliadimir (ORCID: 0000-0002-0658-3599)

**ASESOR:**

Dr. Vásquez Mondragón, Walter Manuel (ORCID: 0000-0003-3210-9433)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos de Herramientas Gerenciales

**LIMA – PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

A Dios nuestro padre celestial, mis padres, esposa e hijos por su gran amor y apoyo incondicional que son los pilares fundamentales para lograr mis metas.

### **Agradecimiento**

A la universidad Cesar Vallejo, a mi asesor de tesis Dr. Walter Vásquez Mondragón por su orientación y guía, a los colaboradores de las instituciones por brindarme las facilidades a la información necesaria para poder realizar este trabajo.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
VIII. PROPUESTAS	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	52

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable gestión del conocimiento	20
Tabla 2 Distribución de frecuencias de las dimensiones de gestión del conocimiento	21
Tabla 3 Distribución de frecuencias de la variable gestión de calidad	22
Tabla 4 Distribución de frecuencias de las dimensiones de gestión de calidad	23
Tabla 5 Prueba de ajuste del modelo, Pseudo R cuadrado para la hipótesis general	24
Tabla 6 Estimaciones de parámetro para la hipótesis general	25
Tabla 7 Prueba de ajuste de modelo y Pseudo R cuadrado para las hipótesis específicas	26
Tabla 8 Estimaciones de parámetro para las hipótesis específicas	27

## Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles de la variable gestión del conocimiento	20
Figura 2 Niveles de las dimensiones de gestión del conocimiento	21
Figura 3 Niveles de la variable gestión de calidad	22
Figura 4 Niveles de las dimensiones de gestión de calidad	23

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general demostrar la influencia de la gestión del conocimiento en la gestión de calidad de las universidades públicas de la región Lima, 2021; de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de nivel explicativo; la población fue de 136 trabajadores de las universidades públicas de la Región Lima, que interviene en los procesos de gestión administrativa; respecto a los datos de las variables se utilizó una adaptación de García-Fernández (2016), que consta de 11 ítems y 33 ítems respectivamente, con una escala tipo Likert. Entre los principales resultados que se obtuvo fue que en la percepción de la gestión del conocimiento prevalece el nivel medio con 55.1% de los encuestados y respecto a la variable gestión de calidad, la prevalencia se encuentra en el nivel bajo con un 52.9%, nivel medio un 35.3% y 11.8% nivel alto.

El análisis estadístico ha permitido corroborar que la gestión del conocimiento tiene una incidencia probabilística y estadísticamente significativa ( $p$ -valor $<0.05$ ) con valores entre un 45% y 52.9%, respectivamente en la gestión de calidad de las universidades públicas de la región Lima, 2021; así mismo sucede con cada una de las dimensiones.

**Palabras clave:** Gestión del conocimiento, gestión de calidad, universidad.

## **Abstract**

The general objective of this research was to demonstrate the influence of knowledge management in the quality management of public universities in the Lima region, 2021; quantitative approach, non-experimental design, explanatory level; The population was 136 workers from the public universities of the Lima Region, who intervene in the administrative management processes; Regarding the data of the variables, an adaptation of García-Fernández (2016) was used, which consists of 11 items and 33 items respectively, with a Likert-type scale. Among the main results that were obtained were that in the perception of knowledge management the average level prevailed with 55.1% of the respondents and with respect to the quality management variable, the prevalence is at the low level with 52.9%, level 35.3% medium and 11.8% high level.

Statistical analysis has corroborated that knowledge management has a probabilistic and statistically significant incidence ( $p$ -value  $<0.05$ ) with values between 45% and 52.9%, respectively, in the quality management of public universities in the Lima region. 2021; the same happens with each of the dimensions.

**Keywords:** Knowledge management, quality management, university.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, De la Fuente (2020), refiere que, debido a la crisis económica provocada por la epidemia, las organizaciones actualmente enfrentan muchas dificultades con el retorno laboral, debido a la exposición de los recursos humanos en los riesgos para la salud. (Xia et al. 2020). Es así, que la pandemia del COVID-19 puso a prueba a todos los países del mundo; implicando un reto sin precedentes no solo en los aspectos de salud y económico, sino de igual forma en lo educativo; para el caso del Perú ha sido un reto enorme debido a la desatención por décadas de los sectores de salud y la educación (Minedu, 2020).

En ese escenario, todas las empresas han tenido que adherirse a las nuevas estrategias para seguir operando sus procesos administrativos, comerciales y operativos, con el fin de proteger sus flujos operativos y financieros en condiciones adversas aceptables para su sostenibilidad, por lo que han adoptado el trabajo a distancia y la protección de los trabajadores (Pardo y Rodríguez, 2020). Así mismo, los diversos sistemas de gestión de la calidad implementados y contextualizados en las entidades de educación superior, se sustentan en base teórica y metodológica de la norma ISO y modelo EFQM. Las experiencias recopiladas y aplicadas en el sector educativo son consistentes con el sistema de gestión de la calidad; se organizan en procesos y resultados integrales, mejorando la eficiencia de las funciones gerenciales, gobernabilidad, liderazgo académico, relaciones laborales, toma de decisiones e impacto social; igualmente de mayor colaboración y compromiso de los colaboradores que garantice una educación de calidad (Quispe et al., 2021).

En ese sentido la gestión de calidad favorece a la sostenibilidad de la atención educativa, ante la crisis de salud, y brinda la posibilidad de utilizar los recursos técnicos para mejorar la eficiencia, igualmente de cumplir con los estándares de evaluación, certificación y acreditación educativa (Camisón et al., 2006; De Vries et al., 2019; Novillo et al., 2017). Es así que las universidades de todo el mundo se han adaptado con el tiempo a los constantes cambios del entorno; conducidos al compromiso de implementar diferentes conceptos, modelos, perspectivas y estrategias de gobierno como organización, con el fin de optimizar los niveles de desempeño organizacional y, por tanto, de manera más eficaz (Barrios, 2018).

En ese contexto la educación superior como mejora continua de la calidad busca la unión y tendencia de todos los miembros que participan en el sistema de educación superior (Razo et al., 2017). Las universidades en el Perú y en varios lugares del mundo, principalmente en Latinoamérica, necesitan un modelo de sistema de gestión de la calidad universitaria para enfrentar los desafíos del entorno actual (Fernandez,2008). La calidad en las universidades responde frente a los actuales y futuros retos que se dan en la sociedad; el conocimiento conlleva al acceso a la información, reduciendo las brechas de desigualdad en la sociedad, que son necesarios para que estas instituciones mejoren y se adapten al entorno (Tamayo, 2020). En conclusión, este escenario de pandemia evidenció que las entidades educativas públicas, no estuvieron preparadas para enfrentar esta nueva normalidad de optimizar sus actividades y procesos; obligando a las instituciones a que puedan estar en la capacidad de dar respuesta con prontitud ante los acontecimientos que amenazan con interrumpir los procesos administrativos y organizacionales; de allí la necesidad de investigar esta problemática relacionada a las variables gestión del conocimiento y gestión de calidad.

Para el planteamiento del problema se ha tomado como referencia a Hurtado (2015), a través de la formulación del enunciado holopráxico que constituye la pregunta de investigación; para lo cual se formuló como problema general: ¿En qué medida influye la gestión del conocimiento en la gestión de la calidad en las Univ. públicas de la Región Lima, 2021? y como problemas específicos: ¿En qué medida influye la gestión del conocimiento en el liderazgo, la planificación de calidad, la gestión del personal, la gestión de procesos, la información y análisis, el enfoque al cliente, la gestión de proveedores y el diseño del producto en las universidades públicas de la Región Lima,2021?.

Para la Justificación se ha tomado como base lo señalado por Fernández-Bedoya (2020), según las fuentes de estudios más consultadas coinciden que toda investigación científica presenta justificación teórica, metodológica y práctico-social. Al respecto en esta investigación como Justificación teórica, busca comprender mejor la variable Gestión del conocimiento y la variable Gestión de calidad; este trabajo se apoya en fundamentos teóricos y métodos de estudio y, asimismo, comprueba su validez como una contribución a la mejora de la gestión de Calidad en las Univ. de la Región Lima. Como Justificación práctico-social; esta

investigación ayuda a la mejora de la gestión del conocimiento, permitiendo un autoconocimiento de los principales elementos de la variable de estudio; con los datos obtenidos permitirá a los trabajadores a tomar nuevas estrategias que conduzca al fortalecimiento de los procesos administrativos y el logro de los objetivos institucionales; de tal forma que pueda replicarse en otras entidades. Respecto a la Justificación metodológica; la data se recoge con instrumento válido y confiable; este trabajo destaca su importancia, dado que ayuda a expresar la influencia de la gestión del conocimiento en la gestión de calidad, el problema propuesto es pertinente y relevante, ya que los datos sirven como referente en la cual ha permitido comprender los posibles correctivos y plantear actividades de mejora.

Tomándose como referencia a Hurtado (2015); como objetivo general, se propuso: Demostrar cómo influye la gestión del conocimiento en la gestión de calidad de las Univ. públicas de la Región Lima, 2021 y como específicos: Demostrar la influencia de la gestión del conocimiento en el liderazgo de las Univ. públicas de la Región Lima, 2021; demostrar la influencia de la gestión del conocimiento en la planificación de calidad de las Univ. públicas de la Región Lima, 2021; demostrar la influencia de la gestión del conocimiento en la gestión del personal de las Univ. públicas de la Región Lima, 2021; demostrar la influencia de la gestión del conocimiento en la gestión de procesos de las Univ. públicas de la Región Lima, 2021; demostrar la influencia de la gestión del conocimiento en la información y análisis de las Univ. públicas de la Región Lima, 2021; demostrar la influencia de la gestión del conocimiento en el enfoque al cliente de las Univ. públicas de la Región Lima, 2021; demostrar la influencia de la gestión del conocimiento en la gestión de proveedores de las Univ. públicas de la Región Lima, 2021 y demostrar la influencia de la gestión del conocimiento en el diseño del producto de las universidades públicas de la Región Lima, 2021. Según Amaiquema et. Al (2019), el uso de hipótesis está determinado por el planteamiento del problema; planteándose como hipótesis general: La gestión del conocimiento influye en la gestión de calidad de las universidades públicas de la Región Lima, 2021 y como hipótesis específicas se planteó en función de la variable independiente y su influencia con las dimensiones de la variable dependiente.

## II. MARCO TEÓRICO

Para esta sección se ha recopilado material bibliográfico relacionado a estudios previos de las variables de esta investigación; para lo cual se toma como referente a Orozco y Díaz (2018), quienes argumentan que los antecedentes de la investigación están conformados por los estudios previos realizados sobre el tema a investigar, como son los referentes teóricos realizados a nivel nacional e internacional.

Como trabajos previos nacionales se tiene a Urtecho y Alvarado (2021), quien en su escrito cuyo objetivo fue caracterizar la calidad de prestación para los usuarios de la administración educativa regional de San Martín; de los datos recabados en el grado de calidad del servicio, respecto a los usuarios, el 42% dijo que la calidad de la prestación es "baja"; y en cuanto a los trabajadores y funcionarios, los valores (62% vs. 46%) dicen que la calidad del servicio se encuentra en un nivel "promedio". Esto muestra resultados heterogéneos, ya que los usuarios no están satisfechos con el servicio recibido; desde otra perspectiva, para los trabajadores y servidores públicos, la atención que brindan es regular. Concluyó que la gestión de la calidad desarrollada por la institución "frecuentemente" genera el descontento de los usuarios con el servicio brindado por la UGEL, sin embargo, para el personal empleado y servidores públicos, el servicio es "regular"; esto indica que no hay coincidencia o similitud entre los comentarios de los usuarios externos e internos.

Así mismo, Bao-condor et al. (2020) en cuyo trabajo buscó, comprobar la dependencia entre la gestión administrativa con la calidad de servicio que perciben los beneficiarios de una universidad de Huánuco-Perú; de enfoque cuantitativo, diseño correlacional, prospectivo y transversal; la muestra fue de 147 alumnos; para la recolección de información utilizó la encuesta; cuyos resultados obtenidos muestran que hay una concordancia positiva (0.742 y p valor =0,000) ; determinando que se debe a la dirección estratégica ,identificación de su FODA, la aplicación de mejora continua y de sus procesos orientados a la satisfacción de los clientes.

Según Condori (2019), en su estudio buscó comprobar el nivel de correlación entre que hay entre el liderazgo y gestión del conocimiento de los directivos de una

entidad educativa superior público de Puno, método de estudio fue descriptivo, diseño correlacional, técnica realizada a través de la encuesta; aplicada a una población de 45 personal directiva de dicha institución, para demostrar su hipótesis de correlación utilizó el diseño estadístico de Pearson obteniendo un valor de 0.72; como conclusión refiere que hay un elevado nivel de correlación entre el liderazgo y la gestión del conocimiento.

Por su parte Mendoza (2018), en su investigación se propuso evaluar la gestión del conocimiento gerencial universitario, utilizando la metodología de carácter cuantitativo, nivel explicativo; dirigida a una población conformado por 127 gerentes, directivos de universidades públicas, el instrumento utilizado fue tipo cuestionario, a través de la técnica de la encuesta, estadística descriptiva y prueba de Friedman (Fr) ; cuyos resultados le permitieron concluir que según la información recopilada de del personal directivo indican que el uso de la información durante su manejo sirve de soporte durante la gestión del conocimiento ; así mismo señala que la gestión del conocimiento de los directivos de educación superior se ven afectados por el manejo de información, frente a los cambios organizacionales no permitiéndoles a algunos enfrentar los retos.

Según Benzaquen (2018), en su investigación realizada respecto al impacto de contar con un sistema de gestión de calidad en las empresas en Perú, relacionados a los causas de éxito para la medición de la administración de la calidad total (TQM); para ello realizó un cuestionario de 35 preguntas , con una escala de Likert , dividida en nueve factores; con la finalidad de validar el impacto en el grado de calidad de las empresas peruanas con certificado de calidad, la muestra fue de 211 empresas de bienes y servicios (logística, seguridad y bienestar de salud y educación) ; según los resultados obtenidos concluye que las compañías que cuenta con certificación de calidad ISO 9001, confirman la importancia para optimizar la calidad de las empresas peruanas ; por lo tanto puede estimular a las organizaciones peruanas a conceder los recursos necesarios para la implementación y certificación de un sistema de gestión de calidad, debido al impacto favorable en sus procesos , productos y por ende en la complacencia de sus clientes.

Respecto a los trabajos previos Internacionales se tienen a Tamayo (2020); en cuyo trabajo de investigación busca promover la reflexión a través de las bases

teóricas entre la gestión del conocimiento y la calidad educativa universitaria en el Ecuador; para ello se sustenta en las teorías de dichas variables; respaldada en la acepción epistemológica positivista, de nivel explicativo (no experimental) basado en datos cualitativos, basado en el análisis documental y la observación; concluyendo que la calidad en las universidades es proporcional a la capacidad de respuesta ante los actuales y futuros retos y desafíos que se presente en la sociedad, los sistema de gestión del conocimiento. son indispensables para que las instituciones mejoren su adaptabilidad al entorno y su capacidad de respuestas ante escenarios imperantes.

Así mismo Araya et al. (2019), en su ensayo buscó explorar el efecto de la Gestión del conocimiento en el rendimiento de las instituciones universitarias, teniendo en cuenta sus dimensiones, la técnica utilizada fue a través de encuestas, escala de Likert de 05 puntos, dirigidas a 50 personal administrativo de las universidades; aplicó el estándar de ecuaciones estructurales en base a PLS y uso del software Smart PLS, concluyendo que se aprecia una relación fuerte entre las variables de estudio con una significancia alta ; al cual indica que se percibe un desarrollo de la gestión del conocimiento que se involucra con la gestión diaria, obteniéndose un efecto positivo en el desempeño relacionado al cumplimiento de objetivos institucionales y su adaptación a los cambios.

En ese contexto De Freitas y Yáber (2017), cuyo objetivo fue conocer los factores de éxito (FCE) en gestión del conocimiento en instituciones educativas de nivel superior venezolanas que iniciaron el proceso de Gestión de calidad; tipo investigación exploratoria, de campo y descriptiva, empleó el método mixto, secuencial y complementario, la recolección de información la realizó a través de entrevista y cuestionario; su investigación fue realizado en dos etapas; en la primera utilizó el método cualitativo, su población estuvo conformada por 16 personas entre personal docente y administrativo de dos universidades ; en la segunda parte empleó el estudio de caso, seleccionó una de las universidades que inició el proceso, con base a los FCE empleando un cuestionario, basado en escala de Likert, la población de 210 que tenían cargos académicos y administrativos, logrando recabar 96 instrumentos validos equivalente a un 45,23%; concluyendo que los FCE sirven de apoyo los directivos, liderazgo, compromiso, estructura de la organización, gestión RH, sistema de recompensa, cultura organizacional, soporte,

equipamiento tecnológico, incrustada en el sistema de gestión conocimiento.

En otro estudio Villaquirán y Ospina (2016), en cuyo trabajo de investigación explica las herramientas que proporciona el sistema de gestión de calidad en las labores que realizan los trabajadores de Universidad Nacional de Colombia UNISALUD Palmira, utilizó la técnica de la encuesta, realizada a 20 trabajadores perteneciente a las áreas administrativas y asistencial, su objetivo primordial fue averiguar la apreciación de los usuarios internos de la Universidad, relacionado a la ejecución , socialización y los beneficios; concluyendo que el sistema de gestión de calidad otorga a los colaboradores la responsabilidad de asumir nuevos retos que se presenta en la organización , generándole mayor compromiso e involucramiento en los procesos de forma directa ; así mismo le permite autoevaluarse y plantear medidas de prevención y corrección en los procesos de la entidad; teniendo como fortaleza el trabajo en equipo y como valor agregado el poder de la toma de decisiones que garantice un trabajo con compromiso a los objetivos misionales de la institución.

Así mismo Rodríguez et. al. (2016), analizó las percepciones de la gestión del conocimiento del personal directivo de cuatro universidades chilenas, aplicando 34 preguntas con una escala de Likert del 1 al 7; la cantidad de participantes fueron 34 directivos de diferentes universidades Chilenas; cuyos resultados mostraron una reciprocidad demostrativa entre las etapas de la gestión del conocimiento (crear, compartir y aplicar); obteniendo los siguientes resultados en creación (3.897), y el intercambio (4.194) promedio que no es significativo diferente a la mediana (4.000) respecto a la escala ( $p < 0.05$ ); respecto a la aplicación de conocimiento un promedio de (3.524) inferior que la mediana (4.000) de la escala ( $p < 0.05$ ); sugiere que la fase más difícil de tratar es la aplicación del conocimiento para la generación de valor estratégico en la entidad; así mismo concluye que la gestión del conocimiento en los equipos de la alta dirección es una variable que es importante en la toma de decisiones y los logros de las organizaciones, de tal forma manifiesta que según la percepción del personal directivo hay aspectos a mejorar para lograr una gestión del conocimiento de calidad.

En cuanto a la teoría de la variable de estudio gestión del conocimiento, según Nonaka & Takeuchi (1995), quienes plantearon la hipótesis de la creación del conocimiento organizacional, con el fin de reflejar el conocimiento enmarcado

en su existencia (p.51). Así mismo definiéndola como la facultad que posee la organización en su conjunto para generar nuevo conocimiento, así como su difusión y que se mantenga firmemente asentada en sus productos, bienes y servicios (Rojas y Torres, 2017, p.31).

Por ello, una labor significativa de la gestión del conocimiento es la de ayudar a mejorar las relaciones entre los miembros de una entidad (Nonaka, 1994). En otro estudio, sostuvo que el conocimiento no solo se trata de procesar la información subjetiva, sino de saber cómo aprovechar lo percibido, e intuiciones latentes y con frecuencia altamente subjetivas de los miembros del equipo de investigación (Nonaka, 1991).

Según Carrillo (2000) la gestión del conocimiento surgió en las grandes organizaciones a principios de la década de 1990, debido a tres factores económicos: a la rápida caducidad de la base de capacidades; necesidad urgente de valoración de intangibles, debido a la ola de fusiones y adquisiciones; soluciones informáticas integradas. Así mismo, como referente de la variable de estudio Gestión del conocimiento, se tiene a Tarí y García (2009), quien la define como el proceso dinámico de crear, recopilar, transferir, aplicar y utilizar el conocimiento para lograr mejoras en los resultados dentro de una organización (p.137).

Según Tarí y García (2009), refiere como dimensiones de la Gestión del conocimiento : Creación de conocimiento, esta dimensión está vinculada con la adquisición de conocimiento interno y la capacidad de aprender; almacenamiento y transferencia del conocimiento, está asociada con los flujos de aprendizaje, el intercambio de conocimientos dentro de las organizaciones, los vínculos de conocimientos y los stocks de conocimientos , aplicación y uso, está enlazada con la práctica del conocimiento, el mando personal, la apertura, la comprobación, el enfoque compartido, la cultura organizacional y la disposición a la formación. (Linderman et al., 2004; Molina et al., 2007; Alimohammadlou & Eslamloo, 2016; Anatan, 2015; Shakerian et al., 2016; Mehdibeigi et al.,2016; Saadat, 2016; Wang & Lu, 2007; Ode & Ayavoo, 2020).

Respecto a la teoría de la variable de estudio gestión de calidad, se tiene como principal exponente a Deming (1982), quien planteó el empleo de métodos de control estadístico sustituya a los procesos habituales de intervención y una estructura bien establecida dentro del aparato de la administración pública que les

permita adaptarse a la nueva filosofía de la calidad. Propuso adherirse a 14 enunciados para aumentar la productividad, la visión competitiva y, en consecuencia, la duración de la compañía. Como: Persistencia, nueva filosofía, no depender de la inspección, competencia de calidad, mejora continua, formación, liderazgo, eliminar el miedo, trabajo en equipo, romper barreras entre áreas, sin slogans, quitar estándares de calidad, motivación de los trabajadores, educar al personal, retroalimentación (García-Fernández, 2016, p.21).

Por su parte Juran y Gryna, (1994), propuso mejorar el trió de la calidad (planificación, control y mejora); además, señaló que es responsable de los directivos; a través de estas tres fases, se apoya en la promoción de un programa de desarrollo continuo de la calidad, tal como en el liderazgo para asegurar que todos los empleados estén dirigidos a mejorar la calidad. Este desarrollo de mejora de la calidad es el foco principal de la resolución de problemas. Según Crosby (1991), planteó para alcanzar una organización sin inconvenientes y el compromiso de los directivos clave para la calidad 14 pasos como; compromiso directivo, grupos de mejora, medir la calidad, costeo de no calidad, generación de conocimiento, actos correctivos, plan cero defectos, formación, día sin defectos, fijar metas, reconocer, aconsejar, nuevo inicio. Se cuentan con dos grandes tipos de G de calidad; una de ellas es la norma ISO 9001, su objetivo es asegurar al cliente que el desarrollo continuamente se efectúa de similar forma y por otra parte se tiene los modelos de la excelencia en la dirección como son el modelo de japonés (Modelo Deming), de EEUU (Malcolm Baldrige), el europeo (EFQM) y el iberoamericano que promueve la mejora continua de la calidad (Anninos,2007; Gorji et al., 2012; Salem et al., 2018).

Al respecto como referente de la variable de estudio se tiene a García-Fernández (2016), quien sostiene que la gestión de calidad es un método para gestionar todos los aspectos de una organización; inicia con la toma de decisión estratégica, la cual debe contar con el respaldo de la alta dirección y tiene como objetivo ser competitivo en un sector a nivel global; el enfoque de calidad de gestión permite que las organizaciones de hoy se conviertan en entidades avanzadas, apoyándose principalmente en recursos, personas y conocimiento (p.48)

Por su parte Pola (1999), sostiene que la gestión de la calidad, son procedimientos que dirigen las funciones de planificación, organización y control

necesarias para implantar la calidad dentro de una institución. Según Coaquira (2018), la gestión de calidad logra un impacto estratégico en la entidad y brinda la oportunidad de crear competitividad al enfocarse en las necesidades del cliente y el mercado. Por tanto, la gestión de calidad busca satisfacer las necesidades de los clientes y entorno (empleados, proveedores, empresas, etc.); compromiso con el desarrollo de los grupos de interés con mayor compromiso con el control de calidad y en relación con el comportamiento ético (p.59).

Así mismo, la calidad no puede tratarse como algo independiente, sino como algo indispensable en búsqueda de la gestión de la calidad de una empresa, organización, medio ambiente y personal relevante. Su gestión es desde la función de dirección, para lo cual se deben fijar metas, asignar recursos e iniciativas impulsadas para monitorear resultados mediante el monitoreo de indicadores y reuniones específicas. La auditoría interna o Outsourcing se planifica con el objetivo de mejorar los procesos en todos los ámbitos (Amador y Cubero, 2010). Las organizaciones de hoy enfrentan el reto de transformar las operaciones en búsqueda de satisfacer las necesidades del cliente y el retorno de la inversión con mejor calidad; dado que operan en un entorno que cambia rápidamente y deben estar preparados para responder al cambio sin afectar la calidad, el establecimiento de estándares de calidad es fundamental (Hernández et al., 2018, p.185).

En ese sentido Tarí y García (2011), argumenta que la gestión de calidad desde el enfoque en el cliente, el empleado y la comunidad, la gestión del personal, de procesos y de proveedores contribuyen a mejorar una cultura de reconocimiento y conciencia hacia los actores socialmente responsables. Se puede decir que la gestión de la calidad de un servicio es una variable que está ligada a la percepción del usuario (cliente), que involucra varios aspectos debido a la naturaleza del servicio, en la que incluye factores intangibles y subjetivos que deben ser medidos en su totalidad (p.80)

Por otro lado, Ricardo et al., (2019), refiere que la gestión de calidad en las entidades de formación superior debe basarse en: la correlación entre las operaciones universitarias y las tendencias de desarrollo en los países, el creciente nivel de cada operación, la creciente necesidad de financiamiento para la educación superior y la capacidad de muchos gobiernos para apoyar financieramente. Las instituciones necesitan conocer sus fortalezas y aspectos, y recolectar los aspectos

que necesitan ser desarrollados de manera efectiva en el sistema de gestión de calidad, lo que permitirá a las instituciones conocer las fortalezas y las formas que deben ser dirigidos hacia una mejor gestión en busca de la calidad (p.60).

Por consiguiente, Fernando y Jijón, (2018), la alta dirección debe crear una estructura para que todas las organizaciones trabajen y se comuniquen eficazmente, crear un entorno apropiado para que todos los empleados participen en la G. de la calidad y garantizar su eficacia ISO (2015). Las personas son el motor de cualquier SGC, comprenden la relevancia de la organización y sus habilidades les permiten garantizar que se cumplan los requisitos de productos y servicios. Requisitos técnicos y satisfacción del cliente. Se puede decir que las organizaciones que no hacen el esfuerzo suficiente para involucrar a sus empleados en la resolución de problemas de calidad no los alientan a comprometerse con su sistema de gestión (p.130).

Entre las dimensiones de la variable gestión de calidad se tienen; como primera dimensión: Liderazgo, según García-Fernández (2016), es un compromiso que se puede expresar a través de acciones frente a los empleados; influye en la innovación a través de incentivos económicos, beneficios sociales y comunicación. Se puede argumentar que el compromiso del liderazgo y la gestión es necesario para mantener el enfoque en la satisfacción del cliente (p.51). Así mismo, Gorji & Emami, (2012), señala que el liderazgo efectivo se demuestra a través de la planificación e implementación adecuada de la innovación para mejorar las operaciones de la organización; identificar los principales procesos; informar a la gente de los programas estratégicos a implementar; seguimiento, regulación y gestión de no conformidades. La alta dirección debe liderar y estar comprometido con la calidad y un sistema de gestión centrado en el cliente, debe establecer, implementar y mantener políticas de calidad y asignar, comunicar y comprender las responsabilidades y autoridades relevantes en toda su organización. (Shaban,2016; Khoshnevis & Tahmasebi, 2016; Zhu, 2015).

Respecto a la segunda dimensión planificación de calidad: García-Fernández (2016), la utilización de instrumentos de planificación de la gestión de calidad brinda a los empleados el intercambio de información, como el desarrollo de una mejor coordinación entre sus áreas, permitiéndoles diagnosticar y así abordar problemas, con el fin de innovar sus procesos más rápido y así adaptarse

temprano a los cambios del mercado (p.51). Se puede decir que la planificación tiene como objetivo crear una estructura para el sistema de gestión de calidad, mediante la definición de los procesos, compromisos, recursos, riesgos, control y factores relacionados con el SGC. La interrelación permite el logro de objetivos relacionados a calidad dentro de la organización (Lizarzaburu, 2016).

En cuanto a la tercera dimensión gestión de personal: García-Fernández (2016), las empresas con mejor gestión de recursos humanos (entidades con mayor nivel de GC) son más innovadoras; el reclutamiento y la selección, mediante procesos internos o externos, contribuye a levantar el nivel de mejora dentro de la organización (p.51). Según Tarí y García (2011), la gestión de personal puede conducir al desarrollo de labores vinculadas con mejorar las relaciones y resultados con el personal (formación, beneficios sociales, etc.), esta acción de actividades avanzadas se refuerza a mayor nivel de Gestión del conocimiento (p.80). Por ello, una buena gestión del RH aumenta la satisfacción de los trabajadores y, por tanto, la productividad de los empleados; sin duda, una buena gestión del RH permite que una organización se adapte a las necesidades específicas de cada empleado (Skorková, 2016).

Referente a la cuarta dimensión gestión de procesos: García-Fernández (2016), las actividades de gestión de procesos implican cambios en las modalidades de trabajo que conducen a mejoras en la organización; para lo cual considera la dirección y mejora de los procesos. Es decir, la gestión de procesos, busca continuamente la eficiencia en sus procesos, por lo que constantemente deben evaluar e implementar las medidas que ayuden al logro de este objetivo (p.51).

En cuanto a quinta dimensión Información y análisis: García-Fernández (2016), la información de la empresa, cuando se compara, ayuda a identificar y mejorar las vulnerabilidades basadas en medidas de tiempo, costo (interno) y satisfacción del cliente mediante encuestas (externas), una vez analizadas, permite el desarrollo de nuevos productos y modalidades de trabajo logrando que se adapte fácilmente a la empresa (p.51). Se puede argumentar que una buena gestión de la información como parte de la gestión de calidad puede reducir los riesgos asociados con las operaciones de una organización, como las decisiones apresuradas, tardías e inconsistentes. A medida que las organizaciones acortan

cada vez más el ciclo de estrategia, toma de decisiones y cambio, tener la información que necesitan, con la calidad que necesitan, es un requisito previo necesario para la supervivencia empresarial.

Respecto a la sexta dimensión enfoque en el cliente: García-Fernández (2016), la fidelización y la aportación del cliente mediante recomendaciones y niveles de satisfacción más adecuados dan facilidad a una mayor innovación la fidelización que exige a la organización a mejorar y modificar continuamente las recomendaciones y satisfacer la demanda efectiva de los clientes a través de productos y/o innovaciones de procesos (p.51). La orientación al cliente tiene en cuenta aspectos relacionados con la relación con los clientes; la organización necesita conocer los requisitos y expectativas de los clientes con el fin de plantear un sistema de gestión para lograr el mayor nivel de satisfacción del cliente (Benzaquen, 2018).

Referente a la séptima dimensión gestión de proveedores: García-Fernández (2016), en las empresas proporciona una orientación clara y concisa que puede impulsar a la mejora continua, facilitando el crecimiento de la innovación; las entidades con un alto nivel de gestión de calidad logran un acuerdo de trabajo con los proveedores, que hace su elección basado en la calidad y el precio; de tal manera que, una vez identificados los proveedores, se revisan frecuentemente en función de la calidad, tiempo de entrega y precio (p.51). Por lo tanto, la gestión de proveedores permite que la organización establezca una relación que asegure que el producto o servicio adquirido sea de mejor calidad al precio justo y le permita a la organización lograr mayores beneficios, empleando proveedores que brinden el mejor servicio al menor costo (Benzaquen,2018).

Finalmente, referente a la octava dimensión diseño del producto: García-Fernández (2016), las organizaciones con un alto nivel de gestión de calidad emplean un documento de trabajo para el diseño de productos que organiza y mejora aún más la toma de decisiones y permite la innovación empresarial (p.51). Guilló y García (2009), el diseño del producto mide la contribución de todas las áreas relevantes en su diseño y evaluación, claridad en las descripciones y necesidades de calidad diseñados, definidos en el diseño. Por ello es importante establecer políticas de calidad para el diseño de productos, así como crear un programa que describa cómo lograr la creación de un producto de alta calidad,

porque la satisfacción del cliente se logra a través del diseño del producto además de su calidad (p.144).

Según Gadea et al. (2019), desde el ámbito epistemológico, gestión del conocimiento enfatiza la naturaleza absoluta, estática y no humana del conocimiento, a menudo expresado como proposiciones lógicas, que trata el conocimiento como un proceso de pensamiento humano dinámico. La gestión de calidad en la educación institucional se basa plenamente en la calidad del mercado como mecanismo de mejora calidad, no solo en la economía sino también en la vida de las organizaciones.

### III.METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación

El presente trabajo es de tipo básica; denominado así porque se interesa por un objetivo y su motivación se basa en descubrir nuevos conocimientos (Esteban, 2018). Así mismo se precisa que se denomina también como pura o fundamental, porque nos conduce a la búsqueda de comprender y explorar nuevos terrenos, sin tener una finalidad propia. Sostiene el trabajo sustrayendo las revelaciones de la realidad fortaleciendo el entendimiento científico, orientado a descubrir los principios y las leyes. (Sánchez y Reyes, 2006). El diseño del estudio es no experimental, se apoya en la observación de hechos en su estado habitual sin la intervención o adulteración del investigador. Hernández et al., (2014) “son estudios en los que no se maniobran las variables y en los que los fenómenos se estudian únicamente en su medio natural y luego se analizan” (p.152).

De enfoque cuantitativo, Hernández y Mendoza (2018) utilizan la compilación y el estudio de fundamentos recopilados para responder interrogantes de investigación y demostrar las hipótesis preestablecidas, y se basan en mediciones, conteos y, generalmente empleando la estadística para reconocer patrones puntuales de conducta en una población (p.4). Hernández et al., (2014), utiliza la recopilación de datos para probar o confirmar la hipótesis a través del empleo de estadísticas fundamentada en la medición de datos numéricos, permitiendo así formular normas de comportamiento y probar las diversas bases teóricas que explicarían dichos patrones (p.4). De nivel explicativo, ya que se pretende demostrar las causas que originan estos fenómenos o comportamientos; así mismo explicar respecto al impacto que tiene una sobre la otra variable de estudio, Hernández y Mendoza (2018), sostiene que este nivel de estudio genera un sentido de entendimiento más profundo (pp.110-113). Se emplea el método hipotético deductivo, ya que partiendo de una hipótesis y a través de deducciones se obtiene las conclusiones. Bernal (2016), parte de una afirmación como hipótesis y trata de rechazar, llegando a conclusiones y confrontando con los hechos (p.10).

#### 3.2. Variables y operacionalización

La variable independiente de estudio es Gestión del conocimiento; según Tarí y García (2009), la define como un proceso activo de creación de información,

almacenamiento de información, transferencia, aplicación y la utilización del conocimiento para mejorar los resultados en una entidad. (p.137).

Definición operacional; según Hernández et al. (2014), corresponde a las actividades que se realizan para la medición de la variable de estudio (p.120). Se realizó la medición de la percepción del personal administrativo de las universidades públicas de la región Lima, respecto a la variable independiente gestión del conocimiento, mediante la aplicación de encuesta y el uso de una escala de medición ordinal del 1 al 5; según García (2016) sus dimensiones e indicadores son: la creación del conocimiento (adquisición de información); almacenamiento y transferencia de conocimiento (compartir conocimiento) y la aplicación y uso del conocimiento (aplicación del conocimiento).

La variable dependiente es gestión de calidad; teniéndose como definición conceptual, según Tarí y García (2009), la gestión de calidad busca sostener y mejorar continuamente de todas las acciones de la empresa satisfaciendo las necesidades de sus clientes (p.137). Respecto a la definición operacional; se realizó la medición de la percepción del personal administrativo de las universidades públicas de la región Lima, respecto a la variable independiente gestión de calidad, mediante la aplicación de encuesta y a una escala de medición ordinal del 1 al 5; según García (2016) sus dimensiones e indicadores son: Liderazgo (herramientas de conocimiento, motivación); planificación de calidad (previsiones de necesidades, comunicación de objetivos); gestión de personal (formación y evaluación de desempeño, reclutamiento y selección de personal); gestión de procesos (procesos documentados, medición y monitoreo); información y análisis (herramientas de información, información interna y externa); enfoque en el cliente (fidelización, participación del cliente); gestión de proveedores (relaciones temporales, protocolo de evaluación y selección); diseño del producto (participación de las áreas involucradas, herramientas para recabar información).

### 3.3. Población, muestra y muestreo

La población de este estudio está integrada por el universo poblacional del personal administrativo de tres universidades públicas de la Región Lima, 2021; como criterio de exclusión de la unidad de análisis se tiene al personal que interviene en los procesos de gestión administrativa; siendo elegidas para determinar las variables gestión del conocimiento y la gestión de calidad. Según Otzen y Manterola (2017),

la exclusión está relacionado a las personas que intervienen con la eficacia de la información e interpretación de resultados. Así mismo Hernández et al. (2014) “La población debe ubicarse notoriamente en relación a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p.174). Inicialmente la intención de trabajo fue realizar con la población de estudio; sin embargo, ante el escenario de pandemia que se tiene debido a la Covid-19, lo cual imposibilitó poder trabajar con ello; no siendo posible por ser numerosa y poco viable para su convocatoria; por lo cual se optó por realizar a un subgrupo de la población (Gamboa, 2018); para la obtención de cálculo de la muestra se aplicó la fórmula establecida por Cochran (1963) (ver anexo 10). Dicha muestra estuvo conformada por 136 colaboradores administrativos de tres universidades públicas de la Región Lima, que intervienen en los procesos de gestión administrativa; los datos de la muestra se recopilaban de los diferentes niveles: personal directivo, profesional, técnicos y auxiliares administrativos. Respecto al muestreo fue probabilístico, estratificado y proporcional. La población se encuentra dividida en subgrupos según la universidad de procedencia y el número de elementos asignados en cada estrato es representativa respecto a la población objetivo (Muñoz, 2018).

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

Respecto al instrumento se utilizó la estadística para el procesamiento de datos, que fueron recopilados mediante encuestas, a través de preguntas dirigidas a un grupo significativo de personas, a través del uso de cuestionarios, en escala de Likert, dichos resultados tienen un margen de error del 5 %, por una situación de sesgos en el proceso de investigación que no se puede controlar; el programa utilizado es el SPSS 26.0 y Alfa de Cronbach para el análisis de la información.

La técnica utilizada fue la encuesta a través de preguntas dirigidas a un grupo de personas muy significativo, para lo cual se utilizó cuestionarios a través de consultas realizadas en forma individual. (Hernández et al. 2014). Por su parte Sánchez y Reyes (2006), señala que el instrumento utilizado de tipo cuestionario, “son documentos o formatos escritos de diversas preguntas que tienen relación con los objetivos materia del estudio” (p.151).

Los instrumentos fueron adaptados según el contexto y para la determinación de la validez de dichos instrumentos fueron sometidos a los procesos de validez y confiabilidad, tomándose para ello las consideraciones de juicio de

expertos, para lo cual se convocó a profesionales especialistas en la materia; con dichos datos recopilados de pertinencia, relevancia y claridad, se procedió a la validez de contenido usando la prueba Binomial, con un valor de 0.0019531, resultando menor al valor de 0.05, siendo considerado válido para su aplicación del instrumento (ver anexo 04). Hernández et. al (2014), señala que la validez de los ítems se realizó mediante el juicio de expertos, se realizó a través de preguntas a profesionales expertos en el dominio que miden los ítems, respecto al grado de adecuación, mediante un determinado criterio y establecido previamente (p.204).

En el presente estudio, la prueba piloto para el proceso de confiabilidad se aplicó a una muestra de 30 participantes; lográndose obtener como resultado según el Alfa de Cronbach los coeficientes con valores de 0,861 para la variable independiente Gestión del conocimiento y 0,902 para la variable dependiente gestión de calidad; con lo cual dichos instrumentos son considerados aceptables. (ver anexo 05). Los valores cercanos a 0.80 o mayores se consideran altos y de mayor importancia si se tiene en cuenta que las escalas. (Morales et al.,2003).

### 3.5. Procedimientos

Se Identificó la problemática materia de estudio, según el contexto respecto a las variables gestión del conocimiento y gestión de calidad en las Univ. públicas de la región Lima, para lo cual se recopiló información de antecedentes de las variables en mención a través de las plataformas web de datos de la UCV, revistas especializadas como Scopus, Science Direct, Proquest, Ebsco, entre otros. Se definió la unidad de análisis, en la cual se trabajó, se clasificó la información bibliográfica, así mismo según las bases teóricas de los conceptos operaciones de las variables se procedió con el estudio e explicación de los datos obtenidos y la revisión de los antecedentes. Se procedió con los siguientes pasos: (a) Se analizó las variables de gestión del conocimiento y gestión de calidad en las Univ. públicas de la Región Lima, 2021; (b) Se aplicó el instrumento de gestión del conocimiento y gestión de calidad; (c) Se estudiaron los datos recopilados de la encuesta y (d) Se realizó la comprobación del planteamiento de la hipótesis de la investigación.

El cuestionario fue aplicado al personal administrativo que intervienen en los procesos administrativos en las Univ. públicas de la región Lima. El investigador es responsable del seguimiento de los cuestionarios, así como la realización del cuestionario, las cuales han sido tratados vía online con las unidades de análisis,

respecto al registro de tabulación con la data obtenida se procesó y analizó utilizando la estadística, se realizó la interpretación, y posteriormente con los aportes de las teorías previas, permitieron sacar conclusiones y las recomendaciones respecto al estudio.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

En este mismo sentido, con la obtención de datos recopilados se analizó la información para conseguir la respuesta de la interrogante preliminar, con la finalidad de admitir o rechazar las hipótesis; según Valderrama (2014) “Consta de comprobar los resultados mediante una muestra reducida, para encontrar la confiabilidad o prueba de hipótesis” (p.142). Para ello se plasmó el instrumento en los formularios Google, los mismos que fueron remitidos a los participantes a través de canales digitales, whatsapp; luego se realizó la respectiva codificación y tabulación (Excel) de los datos según las variables y dimensiones; dicha información recopilada se trasladó y procesó a través del software estadístico SPSS para la medición y análisis detallado de las variables de estudio mediante la distribución de frecuencias y gráfico de barras; luego se realizó la aplicación de la estadística inferencial empleándose la Regresión Ordinal logística para demostrar la incidencia probabilística de la variable independiente en la variable dependiente, permitiendo la contrastación de las hipótesis formuladas.

### 3.7. Aspectos éticos

Este estudio cumple con las reglas establecidas por la UCV para el diseño de estudios de investigación cuantitativa, así mismo se respeta la autoría de la información bibliográfica recopilada. Según Palencia y Ben (2013), refiere respecto al trato de personas, el consentimiento y manejo de información, según particularidades en la investigación. A juzgar França-Tarragó (2008) refiere a los tres principios básicos; la beneficencia, la autonomía y la justicia; los resultados obtenidos en la investigación serán compartidos con los participantes como aporte de una solución viable ante un problema, la autonomía; se respeta la participación voluntaria de los encuestados sin ejercer ninguna tipo de presión y con su consentimiento previo informado plasmado en el formulario de encuesta invitándolo a su participación de forma voluntaria y anónima; y de justicia, respecto a la información recopilada de todos los participantes fueron tomados con igualdad de condiciones sin realizar ninguna discriminación o exclusión.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos de las variables en estudio

**Tabla 1**

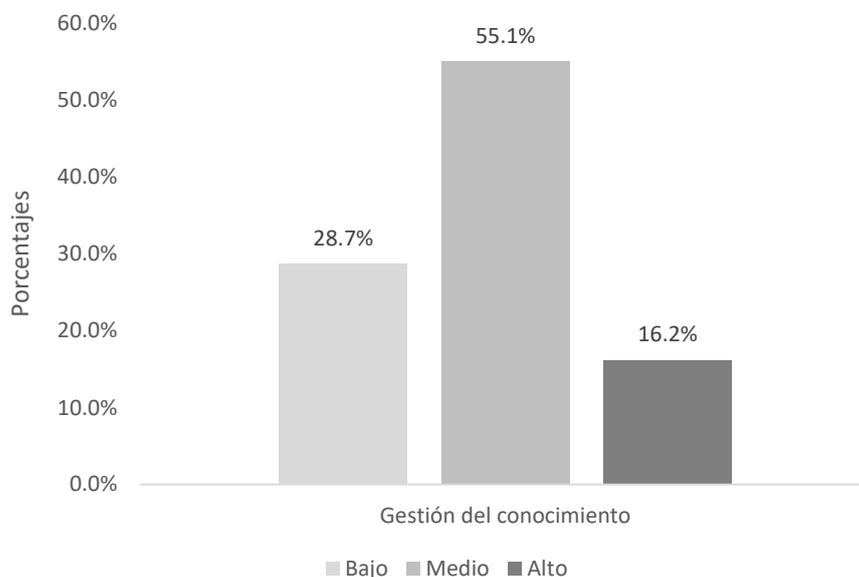
*Distribución de frecuencias de la variable gestión del conocimiento*

Nivel	Gestión del conocimiento	
	f	%
Bajo	39	28.7
Medio	75	55.1
Alto	22	16.2
Total	136	100

*Fuente: Base de datos SPSS (ver anexo 09)*

**Figura 1.**

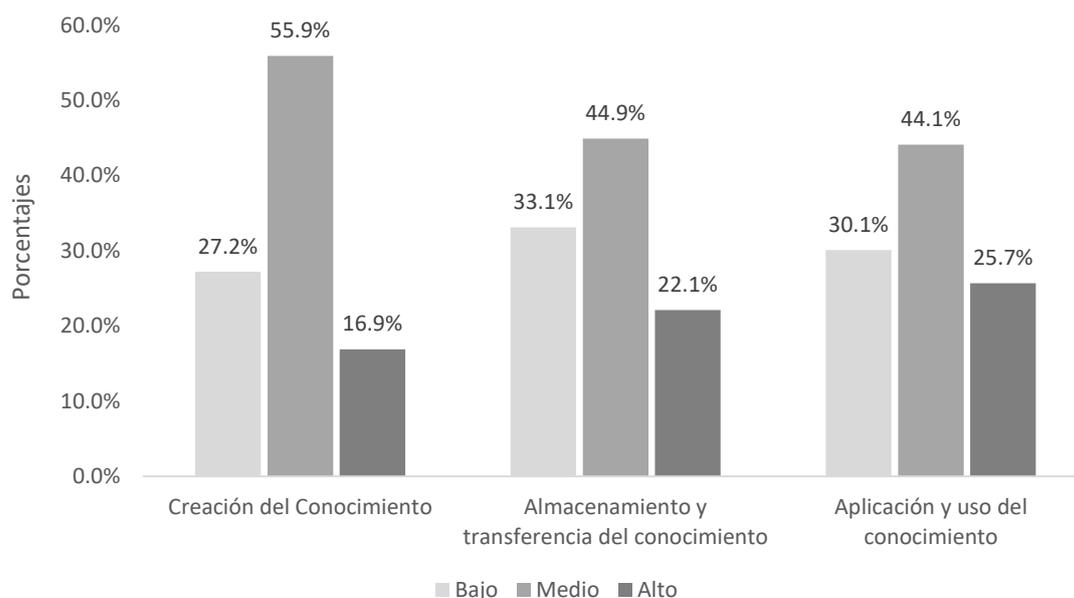
*Niveles de la variable Gestión del conocimiento*



De la tabla 1 y figura 1, se tiene que el 28.7% de los participantes de la encuesta refieren que la G. del conocimiento es de nivel bajo, el 55.1% refieren que es de nivel medio y solo el 16.2% declara que el nivel es alto.

**Tabla 2***Distribución de frecuencias de las dimensiones de gestión del conocimiento*

Nivel	Creación del Conocimiento		Almacenamiento y transferencia del conocimiento		Aplicación y uso del conocimiento	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	37	27.2	45	33.1	41	30.1
Medio	76	55.9	61	44.9	60	44.1
Alto	23	16.9	30	22.1	35	25.7
Total	136	100	136	100	136	100

*Fuente: Base de datos SPSS (ver anexo 09)***Figura 2.***Niveles de las dimensiones de Gestión del conocimiento*

Respecto a las dimensiones, prevalece el nivel medio, resultando el valor más bajo de acuerdo a lo percibido de 44.1% en la dimensión aplicación y uso del conocimiento, y el valor más alto es 55.9% la cual corresponde a la dimensión creación del conocimiento. Mientras, que el 25.7% de la muestra indican que es de nivel alto la dimensión aplicación y uso del conocimiento. Por lo tanto, podemos mencionar que, en razón al valor bajo de las dimensiones, muestra valores entre el 27.2% hasta el 33.1%.

**Tabla 3**

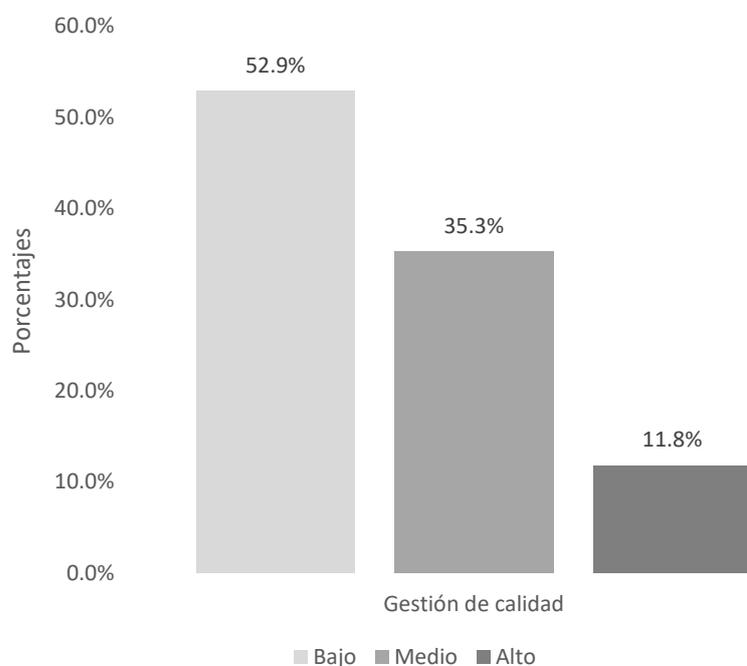
*Distribución de frecuencias de la variable gestión de calidad*

Nivel		Bajo	Medio	Alto	Total
Gestión de calidad	f	72	48	16	136
	%	52.9	35.3	11.8	100

*Fuente: Base de datos SPSS (ver anexo 09)*

**Figura 3.**

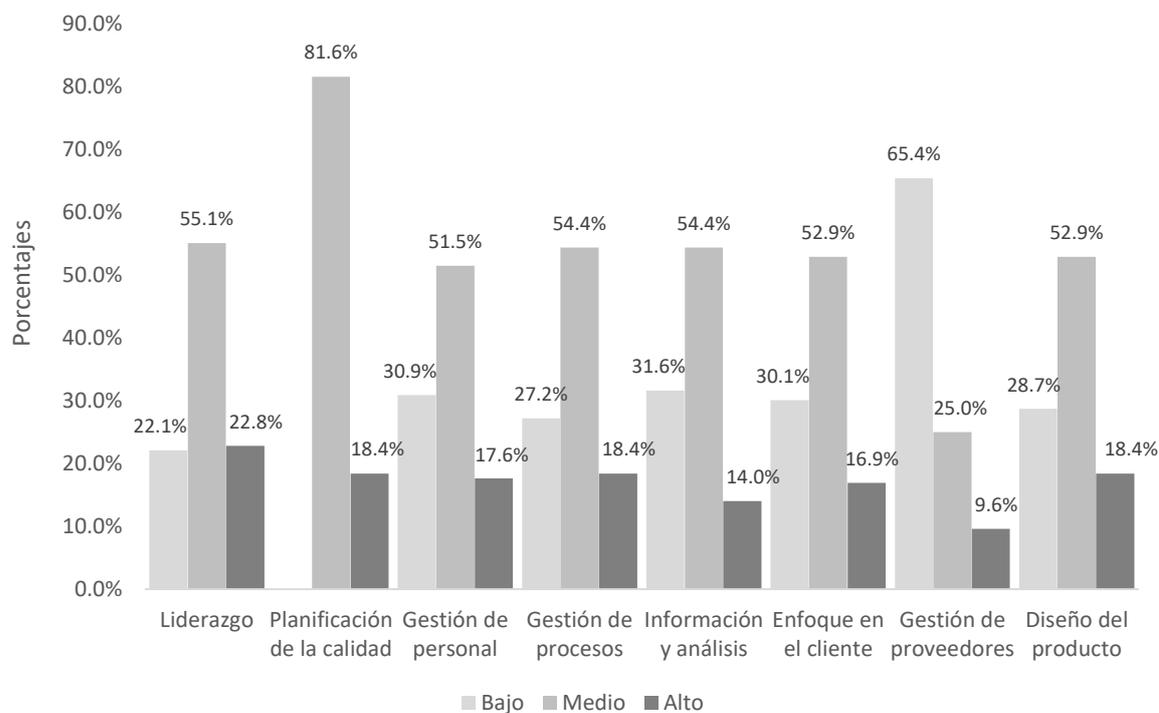
*Niveles de la variable Gestión de calidad*



De la tabla 3 y figura 3, se tiene que el 52.9% de los participantes percibe que la Gestión de calidad es de nivel bajo; por otro lado, el 35.3% refieren que la G. de calidad es de nivel medio, y solo el 11.8% indican que el nivel es alto; siendo así que el 88.2% considera que no es de nivel alto.

**Tabla 4***Distribución de frecuencias de las dimensiones de gestión de calidad*

Nivel		Bajo	Medio	Alto	Total
Gestión de calidad	f	72	48	16	136
	%	52.9	35.3	11.8	100
Liderazgo	f	30	75	31	136
	%	22.1	55.1	22.8	100
Planificación de la calidad	f		111	25	136
	%		81.6	18.4	100
Gestión de personal	f	42	70	24	136
	%	30.9	51.5	17.6	100
Gestión de procesos	f	37	74	25	136
	%	27.2	54.4	18.4	100
Información y análisis	f	43	74	19	136
	%	31.6	54.4	14	100
Enfoque en el cliente	f	41	72	23	136
	%	30.1	52.9	16.9	100
Gestión de proveedores	f	89	34	13	136
	%	65.4	25	9.6	100
Diseño del producto	f	39	72	25	136
	%	28.7	52.9	18.4	100

*Fuente: Base de datos SPSS (ver anexo 09)***Figura 4.***Niveles de las dimensiones de Gestión de calidad*

Podemos observar que, referente a las dimensiones, la prevalencia se encuentra en el nivel medio, siendo el de valor más bajo de acuerdo a las apreciaciones con 25% la dimensión gestión de proveedores; el valor más alto es del 81.6% de la dimensión planificación de la calidad. Mientras que, el 22.8% de la muestra en razón a la dimensión liderazgo, indican que es de nivel alto. Referente al nivel bajo de las dimensiones, revelan valores del 22.1% hasta el 65.4%.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### Prueba de hipótesis general

**H0:** La gestión del conocimiento no influye significativamente en la gestión de calidad de las universidades públicas de la región Lima, 2021.

**H1:** La gestión del conocimiento influye significativamente en la gestión de calidad de las universidades públicas de la región Lima, 2021.

Nivel de significancia:  $\alpha = 5\%$ .

Estadístico de prueba: Regresión logística Ordinal (RLO).

Regla de decisión: Si:  $p\text{-valor} < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula, y el contraste es significativo.

### Tabla 5

*Prueba de ajuste del modelo, Pseudo R cuadrado.*

Contraste de la razón de verosimilitud				
	Chi-cuadrado	gl.	Sig.	Pseudo R cuadrado
Hipótesis				Cox y Snell ,450
general	81,417	1	,000	Nagelkerke ,529
				McFadden ,313

**Tabla 6***Estimaciones de parámetro*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Gestión de calidad_n = 1]	6,225	,982	40,222	1	,000	4,301	8,149	
	[Gestión de calidad_n = 2]	9,427	1,278	54,381	1	,000	6,921	11,932	
Ubicación	Gestión del conocimiento_n	3,210	,481	44,530	1	,000	2,267	4,153	

Respecto a la tabla 5 y 6, el valor de Chi-cuadrado es de 81,417 y el valor de la significancia es equivalente a 0.000 ( $p < \alpha$ ), con lo cual se concluye que los datos obtenidos contribuyen para explicar la variable dependiente. Por cuanto, de los datos recopilados, el grado de significancia es ,000 siendo inferior a .05; por lo que se acepta el modelo de las variables analizadas; además se tiene el valor de Cox Snell de .450 y Nagelkerke igual a .529; con lo cual admite confirmar que la variable Gestión del conocimiento explica porcentualmente entre 45 % y 52.9% de la varianza de la variable Gestión de calidad de las Univ. públicas de la región Lima; finalmente, el valor de McFadden tiene un valor de .313. Así mismo resulta los valores de Wald: 54,381; gl: 1 y p: ,000; evidenciando que hay un ajuste adecuado del modelo.

## Prueba de hipótesis específicas

**Tabla 7**

*Prueba de ajuste de modelo y Pseudo R cuadrado para las hipótesis específicas*

Contraste de la razón de verosimilitud					
	Chi-cuadrado	gl.	Sig.	Pseudo R cuadrado	
Hipótesis				Cox y Snell	,393
Específica 1	67,974	1	,000	Nagelkerke	,455
				Mc Fadden	,250
Hipótesis				Cox y Snell	,367
Específica 2	62,217	1	,000	Nagelkerke	,597
				Mc Fadden	,479
Hipótesis				Cox y Snell	,258
Específica 3	40,502	1	,000	Nagelkerke	,297
				Mc Fadden	,147
Hipótesis				Cox y Snell	,140
Específica 4	20,574	1	,000	Nagelkerke	,163
				Mc Fadden	,076
Hipótesis				Cox y Snell	,082
Específica 5	11,629	1	,000	Nagelkerke	,096
				Mc Fadden	,044
Hipótesis				Cox y Snell	,109
Específica 6	15,708	1	,000	Nagelkerke	,126
				Mc Fadden	,058
Hipótesis				Cox y Snell	,267
Específica 7	42,330	1	,000	Nagelkerke	,327
				Mc Fadden	,183
Hipótesis				Cox y Snell	,192
Específica 8	29,030	1	,000	Nagelkerke	,222
				Mc Fadden	,106

**Tabla 8***Estimaciones de parámetro para las hipótesis específicas*

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	Límite superior
Umbral	[L_n = 1]	2,773	0,564	24,164	1	,000	1,667	3,878
	[L_n = 2]	6,464	0,792	66,639	1	,000	4,912	8,016
Ubicación	Gestión del conocimiento_n	2,493	0,346	51,793	1	,000	1,814	3,172
Umbral	[PC_n = 2]	9,962	1,580	39,769	1	,000	6,866	13,058
Ubicación	Gestión del conocimiento_n	3,831	0,664	33,314	1	,000	2,530	5,131
Umbral	[GP_n = 1]	2,222	0,538	17,028	1	,000	1,166	3,277
	[GP_n = 2]	5,194	0,695	55,935	1	,000	3,833	6,556
Ubicación	Gestión del conocimiento_n	1,765	0,296	35,564	1	,000	1,185	2,345
Umbral	[GPR_n = 1]	1,043	0,508	4,214	1	,040	0,047	2,038
	[GPR_n = 2]	3,846	0,620	38,431	1	,000	2,630	5,062
Ubicación	Gestión del conocimiento_n	1,174	0,274	18,390	1	,000	0,637	1,710
Umbral	[IA_n = 1]	0,771	0,507	2,314	1	,128	-0,223	1,765
	[IA_n = 2]	3,550	0,608	34,143	1	,000	2,359	4,741
Ubicación	Gestión del conocimiento_n	0,873	0,266	10,758	1	,001	0,351	1,394
Umbral	[EC_n = 1]	0,953	0,506	3,557	1	,059	-0,037	1,944
	[EC_n = 2]	3,627	0,606	35,802	1	,000	2,439	4,815
Ubicación	Gestión del conocimiento_n	1,017	0,267	14,463	1	,000	0,493	1,542
Umbral	[GPV_n = 1]	4,756	0,814	34,113	1	,000	3,160	6,352
	[GPV_n = 2]	6,825	0,961	50,403	1	,000	4,941	8,710
Ubicación	Gestión del conocimiento_n	2,072	0,379	29,960	1	,000	1,330	2,814
Umbral	[DP_n = 1]	1,580	0,518	9,289	1	,002	0,564	2,596
	[DP_n = 2]	4,434	0,651	46,429	1	,000	3,158	5,709
Ubicación	Gestión del conocimiento_n	1,430	0,282	25,681	1	,000	0,877	1,983

De los datos mostrados en la tabla 7 y 8, referente a la primera h. específica se admite el modelo de las variables estudiadas ( $p$ -valor  $< 0.05$ ); teniéndose los importes de Cox Snell y Nagelkerke, se confirma que la variable Gestión del conocimiento explica porcentualmente entre un 39.3% y 45.5% de la varianza de la

dimensión liderazgo de la variable Gestión de calidad; el valor de McFadden resultó ,250. Así mismo resulta los valores de Wald: 66,639; gl: 1 y p: ,000; expresando que hay un ajuste apropiado del modelo.

Referente a la segunda h. específica, de los resultados detallados en la tabla se admite el modelo de las variables estudiadas ( $p$ -valor  $< 0.05$ ); respecto a los valores de Cox Snell y Nagelkerke, se puede certificar que la variable gestión del conocimiento explica porcentualmente entre un 36.7%% y el 59.7% de la varianza de la dimensión planificación de la calidad de la variable gestión de calidad; el valor de McFadden resultó ,479. Así mismo resulta los valores de Wald: 39,769; gl: 1 y p: ,000; demostrando que existe un ajuste adecuado del modelo.

De la misma manera, en cuanto a la tercera h. específica, y de las cifras detalladas se admite el modelo de las variables investigadas ( $p$ -valor  $< 0.05$ ); referente a los datos de Cox Snell y Nagelkerke, se afirma que la variable gestión del conocimiento explica porcentualmente entre un 25.8%% y el 29.7% de la varianza de la dimensión gestión de personal; el valor de McFadden resultó ,147. Así mismo resulta los valores de Wald: 55,935; gl: 1 y p: ,000; el cual expresa que existe un ajuste adecuado del modelo.

Así mismo, en relación a la cuarta hipótesis específica, y de los datos detallados se admite el modelo de las variables estudiadas ( $p$ -valor  $< 0.05$ ); respecto a los valores de Cox Snell y Nagelkerke, se puede aseverar que la variable gestión del conocimiento explica porcentualmente entre un 14% y el 16.3% de la varianza de la dimensión gestión de procesos; por su parte, el valor de McFadden resultó ,076. Así mismo resulta los valores de Wald: 38,431; gl: 1 y p: ,000; el cual demuestra que existe un ajuste adecuado del modelo.

En relación a la quinta h. específica, y a partir de las cifras detalladas se admite el modelo de las variables analizadas ( $p$ -valor  $< 0.05$ ); de acuerdo a los porcentajes de Cox Snell y Nagelkerke, se puede manifestar que la variable gestión del conocimiento solamente explica entre un 8.2% y el 9.6% de la varianza de la dimensión información y análisis; al mismo tiempo, el valor de McFadden resultó ,044. Así mismo resulta los valores de Wald: 34,143; gl: 1 y p: ,000; demostrando que hay un ajuste adecuado del modelo.

Así mismo a la sexta h. específica, de los resultados obtenidos se admite el modelo de las variables investigadas ( $p$ -valor  $< 0.05$ ); en relación a los datos de

Cox Snell y Nagelkerke, se afirma que la variable gestión del conocimiento solamente explica entre un 10.9% y el 12.6% de la varianza de la dimensión enfoque al cliente; el valor de McFadden resultó .058. Así mismo resulta los valores de Wald: 35,802; gl: 1 y p: ,000; el cual expresa que hay un ajuste apropiado del modelo. Según Aldrich y Nelson (1984) alegan que el valor R<sup>2</sup> no debe ser demostrada en iguales términos que el factor de determinación referido en la regresión lineal, por lo que se nombra Pseudo-R; ya que por muy bueno que sea un modelo, este nunca llega a lograr el valor 1 (Losada y Leyva, 2016; Diaz,2017).

Además, respecto a la séptima h. específica, y de los valores detallado en la tabla se consiente el modelo de las variables investigadas (p-valor < 0.05); de acuerdo a los porcentajes de Cox Snell y Nagelkerke, se afirma que la variable gestión del conocimiento explica porcentualmente entre un 26.7% y 32.7% de la varianza de la dimensión gestión de proveedores; el valor de McFadden resultó ,183. Así mismo resulta los valores de Wald: 50,403; gl: 1 y p: ,000; el cual indica que hay un ajuste adecuado del modelo.

Finalmente, en referencia a la octava h. específica, de los resultados mostrados en la tabla se reconoce el modelo de las variables tratadas (p-valor < 0.05); en relación los valores de Cox Snell y Nagelkerke, nos admite aseverar que la variable gestión del conocimiento explica porcentualmente entre un 19.2% y el 22.2% de la varianza de la dimensión diseño del producto; además, el valor de McFadden resultó ,106. Así mismo resulta los valores de Wald: 50,403; gl: 1 y p: ,000; el cual expresa que hay un ajuste apropiado del modelo.

## V. DISCUSIÓN

Considerando los resultados descriptivos adquiridos correspondiente a la primera variable de estudio, el 83.8% de los encuestados indican que la gestión del conocimiento no es de nivel alto y respecto a la segunda variable de estudio el 88.20% de los encuestados afirman que la gestión de calidad no es de valor alto. En cuanto a los resultados obtenidos del análisis estadístico, podemos evidenciar que la gestión del conocimiento tiene una incidencia significativa ( $p$ -valor  $< 0.05$ ), teniéndose el valor de Cox Snell de ,450 y Nagelkerke igual a ,529, por lo cual consiente certificar que la variable gestión del conocimiento explica probabilísticamente entre 45 % y 52.9% de la varianza de la variable gestión de calidad. Estos resultados se alinean con los antecedentes y el marco teórico, toda vez que las referenciadas resaltan la relevancia de la gestión del conocimiento en la gestión de calidad en las universidades públicas de la región Lima.

Entre las investigaciones más representativa alineadas con los resultados encontrados en el presente estudio se tiene a Rodríguez et al. (2016) el cual midió la percepción sobre gestión del conocimiento del personal directivo de 04 universidades chilenas con una escala de Likert de 1 a 7 aplicado a un total de 34 personal; en la muestra estudiada se encontraron asociaciones representativas entre las diferentes dimensiones de la gestión del conocimiento, teniendo como resultados en creación de conocimiento (3.897) y el intercambio de conocimiento (4.194) posee un promedio, en la muestra aplicada, que no difiere de forma significativa de la mediana (4.000) de la escala utilizada ( $p < 0.05$ ). Del mismo modo en la etapa de aplicación del conocimiento tiene un valor de (3,524). Por tanto, los resultados de su investigación muestran que el paso más complejo a dar en el desarrollo de dirección es utilizar este conocimiento para crear valor estratégico para la organización. Así mismo según el estudio realizado por Benzaquen (2018), en la cual muestra la importancia de contar con un sistema de gestión de calidad mediante el ISO 90001 en la administración de calidad de empresas en el Perú; confirmando que aquellas entidades que cuenta dicho sistema y certificación, cuentan con mejores resultados; lo cual reafirma la importancia de la certificación para mejorar la gestión de calidad en las organizaciones y respecto a las entidades que no cuentan sistema de gestión de calidad tienen un promedio bastante bajo

teniendo como indicador de necesidad reforzar las capacitaciones al personal para una mejor gestión de calidad.

De la misma manera Alimohammadlou & Eslamloo (2016), trató la relación entre la Gestión de la calidad total, el conocimiento, transferencia y la difusión del Conocimiento en el entorno académico, aplicando como instrumento un cuestionario dirigido a estudiantes y docentes de 03 departamentos de la universidad de Shiraz Irán; con una muestra de 169 personas; entre los hallazgos que obtuvo se tiene que mostró una relación positiva y significativa relacionadas a las variables dependientes transferencias y difusión del conocimiento y las prácticas Gestión de la calidad total ; entre la correlación máxima se tiene entre la difusión del conocimiento y transferencia del Co ( $=0,687$ ) y como relación mínima entre la gestión procesos y aprendizaje ( $=0,274$ ). El estudio se enfatiza en el rol significativo de la gestión de calidad total, en el logro de la transferencia y difusión del conocimiento, recomendando a los directivos de entidad educativa, la implementación de planes operativos a largo plazo para empoderar a docentes y estudiantes en la transferencia de conocimiento ; así mismo, motivar a los estudiantes universitarios a orientar sus proyectos de investigación en las necesidades sociales de la trascendencia y valor de la transferencia de conocimiento académico en el progreso del sistema productivo.

Respecto del primer objetivo específico, de acuerdo a los resultados descriptivos obtenidos de la primera variable el 55.1% refiere que la gestión del conocimiento es de nivel regular. En relación a la primera dimensión de la segunda variable el 77.2% de los participantes indican que el liderazgo no es de valor alto. De los resultados del análisis estadístico según los valores de Cox Snell y Nagelkerke, se afirma que la variable gestión del conocimiento explica probabilísticamente entre un 39.3% y el 45.5% de la varianza de la dimensión liderazgo de la variable G de calidad; en cuanto al valor de McFadden resultó ,250 demostrando que existe un ajuste adecuado del modelo. Dichos resultados son corroborados por los aportes realizadas por Condori (2019); en cuyo trabajo de investigación buscó comprobar el nivel de dependencia que hay entre el liderazgo y la gestión del conocimiento del personal directivo de una institución educativa superior pedagógico público de Puno; metodología descriptiva, la aplicación del instrumento fue realizada a través de una encuesta dirigida a una población fue de

45 personal directivo de dicha institución. Los resultados mostraron que hay un elevado valor de relación entre el liderazgo y gestión del conocimiento; concluyendo como sustento la prueba estadística de Pearson con valor de 0,72; indicando la presencia de un grado de liderazgo personal y corporativo en los niveles de gestión del conocimiento fundamental perceptible y de recursos humanos. Por otra parte Villaquiran y Ospina (2016), en su trabajo de investigación sobre implementación de SGC en las IES, desarrollado al personal administrativo ; teniendo como resultado que el 65% considera que el sistema de calidad permite impulsar en la toma de decisiones procurando la mejora continua de sus procesos ; para lo cual refiere que el liderazgo, brinda al trabajador autonomía en su rol, llevándolo a plantear mejoras en beneficio de sus funciones y procesos institucionales; cumple un rol trascendental en la toma de decisiones organizaciones en busca la satisfacción del cliente o usuario.

Por otro lado, Shaban (2016), en su trabajo de investigación desarrollado de la gestión y liderazgo como principales desafíos en la gestión empresarial; trató de explicar cómo lideran los directivos y la administración efectiva de diversos equipos; utilizando para ello la revisión y análisis de datos cualitativos recopilados mediante preguntas de investigación; para ello refiere que, los directivos deben adquirir ciertas habilidades y confianza para administrar una fuerza laboral diversa, por ello es fundamental que los directivos se fundamenten en indicadores y estándares de desempeño; los cuales se deben establecer, emplear y comunicar de forma clara y objetiva; sin ningún tipo de sesgos en la organización; así mismo se considera que se deben recompensar a los empleados por sus aportes a la gestión eficaz ; se considera que los directivos implementen horarios de trabajos más flexibles que permita a los diversos equipos de trabajo el equilibrio con sus obligaciones familiares; dado que la mayoría de los trabajadores valoran ello. Concluyendo así que la alta dirección consigue gestionar mejor la diversidad de equipos de trabajo a través del desarrollo de programas de formación para los colaboradores de la organización; los cuales deben enfocarse en la comprensión de la diversidad de problemas identificados; debiendo para ello maximizar el potencial y capitalizando las diversas habilidades en beneficio de la entidad.

Considerando el segundo objetivo específico, según los valores descriptivos obtenidos de la primera variable el 55.1% refiere que la gestión del conocimiento

es de nivel regular. En cuanto a la segunda dimensión de la segunda variable el 81.6% de los participantes indican que la planificación de calidad es de nivel medio. De los resultados de análisis estadísticos según los resultados del valor de Cox Snell y Nagelkerke, se afirma que la gestión del conocimiento explica porcentualmente entre un 36.7%% y el 59.7% de la planificación de la calidad de la variable gestión de calidad. El valor de McFadden resultó ,479 el cual señala que consta un ajuste apropiado del modelo. Según estudio desarrollado por Villaquiran y Ospina (2016), en la cual obtuvo que un 65% de los trabajadores administrativos de una IES manifestaron que el SGC aporta de manera significativa a la institución orientada a una planeación de calidad estratégica tomando como pilar primordial los objetivos enfocados en la misión y visión institucional. Así mismo Tamayo (2020), quien en base a reflexiones teóricas promueve la relación de la gestión del conocimiento en los desarrollos de calidad de los centros de formación superior; argumentando que muy pocas instituciones de educación superior cuentan con documentos normativos y organizaciones que respaldan la documentación, y no existe una estandarización en el procesamiento de información, lo cual dificulta la Gestión del conocimiento especializado. La calidad de las IES es directamente proporcional a su capacidad para afrontar los retos actuales y futuros impuestos por la sociedad. Refiere un impacto directo de los sistemas de gestión del conocimiento en la economía de las IES, viéndose como una inversión; debiéndose aprovechar al máximo, generando valor y convirtiéndose en una ventaja competitiva.

Respecto del tercer objetivo específico, los resultados obtenidos de la primera variable el 28.7% refiere que la gestión del conocimiento es de nivel bajo; en cuanto a la tercera dimensión de la segunda variable el 82.4% de los participantes indican que la gestión de personal no es de nivel alto. Del análisis estadístico teniendo en cuenta los valores de Cox Snell y Nagelkerke, se puede afirmar que la variable gestión del conocimiento explica porcentualmente entre un 25.8%% y el 29.7% de la dimensión gestión de personal de la variable gestión de calidad. Además, respecto al valor de McFadden resultó ,147 mostrando que hay un ajuste apropiado del modelo. Al respecto Villaquiran y Ospina (2016), refiere que la gestión de personal y el intercambio de conocimientos brindan mejores prácticas en la organización, a través de procedimientos, costumbres, formas de dirección y

de liderazgo, los cuales son empleados para motivar al personal, afrontar conflictos, procedimientos de comunicación; mejor dicho, una cultura compartida entre los integrantes que forman parte de una organización. En ese sentido Villaquiran y Ospina (2016), trató a cerca de la importancia del Sistema de Gestión de calidad en el desarrollo de los colaboradores en la Universidad de Palmira, aplicado al personal administrativo de la entidad; evidenciando que el 95% de colaboradores administrativos refieren que el SGC contribuye al mejoramiento de sus labores, a través del empleo de diversas herramientas que brinda el sistema ; muy por el contrario el 5 % del personal indican que si bien ayuda a sus labores ; sin embargo les aumenta la carga laboral siendo un factor de significancia en su trabajo; así mismo un 45% de los participantes manifestaron que cuando no se contaba con el SGC en la entidad los procesos en sus puestos carecían de claridad, mientras que un 25% expresaron que no contaban con metas medibles para sus actividades y un 15% manifestaron que sus trabajos eran rutinarios y no consideraban que haya aspectos por mejorar; llegando a concluir que la implementación del SGC impulsa a que los colaboradores de la entidad tengan iniciativa a la contribución de mejorar los procesos, les da responsabilidad de asumir nuevos retos, generando compromiso, involucramiento en las actividades aportando a su área de trabajo y el trabajo en equipo.

Respecto del cuarto objetivo específico, los resultados obtenidos de la primera variable el 16.2% refiere que la gestión del conocimiento presenta un valor alto; en cuanto a la cuarta dimensión de la segunda variable el 81.6% de los participantes indican que la gestión de procesos no es de nivel alto. De los resultados de análisis estadísticos según los valores de Cox Snell y Nagelkerke, nos consiente aseverar que la variable gestión del conocimiento explica probabilísticamente entre un 14% y el 16.3% de la dimensión gestión de procesos. Respecto al valor de McFadden resultó ,076 el cual demuestra que existe un ajuste adecuado del modelo. Por su parte Albán et al. (2014), manifiesta que la gestión por procesos permite la integración de los ejes fundamentales de la institución ayudando a su consistencia con los propósitos de la entidad. En otra investigación de Huapaya (2019) investigó la gestión por procesos en la calidad de educación peruana, en la cual sostiene que no se puede generar una buena Gestión por procesos en la calidad educativa; si es que los miembros conformantes de la

entidad no tienen una participación activa.

Respecto del quinto objetivo específico, los resultados obtenidos de la primera variable el 83.8% refiere que la gestión del conocimiento no es de valor alto; en cuanto a la quinta dimensión de la segunda variable el 86% de los participantes indican que la información y análisis no es de nivel alto. De los resultados de análisis estadísticos según los valores de Cox Snell y Nagelkerke, nos permite afirmar que la variable gestión del conocimiento solamente explica entre un 8.2% y el 9.6% de la varianza de la dimensión información y análisis. Además, respecto al valor de McFadden resultó ,044 demostrando que hay un ajuste adecuado del modelo. En relación a ello, Losada y Leyva (2015), en su trabajo sobre estudio de la calidad, cuyo objetivo fue presentar el procedimiento para conocer la calidad de un instrumento en el ámbito de la metodología observacional, obteniendo un resultado con valores bajo de 7.2% respecto a R2 de Cox y Snell y con 9.9% de R2 de Nagelkerke; en la cual indica que hay un porcentaje de éxito y no éxito que no dependen de las variables estudiadas. Así mismo Díaz (2017), refiere que las variables independientes empleadas en el modelo de regresión solamente explican el porcentaje de la varianza de la variable dependiente: Por su parte Aldrich y Nelson (1984) afirman que la R2 no debe ser explicada similar que el coeficiente de valor de regresión lineal, proponiendo una corrección computando el factor R2 de Nagelkerke valor que muestra de forma más apropiada el ajuste de modelo. (Díaz,2017).

En esa línea en un estudio tratado por Oda y Ayavoo (2016) respecto a la analogía entre de la gestión del conocimiento y la innovación empresarial en el contexto de las empresas de servicios en países desarrollados; trato respecto al papel mediador de la transferencia de conocimiento entre la práctica de gestión del conocimiento e innovación empresarial; aplicando un cuestionario a una muestra de 293 empresas de servicios en Nigeria; obteniendo como resultando que las prácticas de Gestión del conocimiento contribuyen a la innovación empresarial de forma directa e indirectamente; demostrando así que la generación, el almacenamiento y la aplicación del conocimiento tiene un impacto positivo e importante en la innovación empresarial; y que según estudios previos sugieren que la aplicación del conocimiento es un elemento primordial para el proceso de nuevos productos y un factor clave de la innovación y el desempeño organizacional,

llegando a concluir así que las prácticas en gestión del conocimiento contribuyen a la innovación a través de la aplicación del conocimiento teniendo el mayor impacto en la innovación empresarial.

Respecto del sexto objetivo específico, los resultados obtenidos de la primera variable el 83.8% refiere que la gestión del conocimiento no es de nivel alto; en cuanto a la sexta dimensión de la segunda variable el 83% de los participantes indican que el enfoque al cliente no es de nivel alto. De los resultados de análisis estadísticos según los valores de Cox Snell y Nagelkerke, se afirma que la variable gestión del conocimiento solamente explica entre un 10.9% y el 12.6% de la varianza de la dimensión enfoque al cliente (Losada y Leyva, 2016; Diaz,2017). Además, respecto al valor de McFadden resultó .058 el cual demuestra que existe un ajuste adecuado del modelo. Al respecto Villaquiran y Ospina (2016), en su trabajo de investigación refiere que, en relación al enfoque al cliente, el personal administrativo mantiene un trato directo, lo cual le permite poder interiorizar la necesidad a satisfacer, logrando aportar la realidad del servicio y/o producto a brindar por la organización. Así mismo Bao-Condor.et. al (2020), determinó la percepción de gestión administrativa de calidad en una entidad de formación superior de Huánuco, evidenciando que existe una relación positiva p valor =0,000; cuyo resultado se debe a la dirección de la organización, su matriz FODA y mejora continua de sus procesos de calidad enfocados en satisfacer a sus clientes internos y externos de la entidad. En otro trabajo de investigación Benzaquen (2018), relacionado al sistema de gestión de calidad mediante el ISO 90001 en la administración de calidad, refiere que los factores de éxito están relacionado al principio de Liderazgo bajo la norma ISO 9001, dado que tiene como objetivo establecer condiciones para el logro los propósitos corporativos y el cumplimiento de los requisitos y necesidades del cliente.

Respecto del séptimo objetivo específico, los resultados obtenidos de la primera variable el 83.8% refiere que la gestión del conocimiento no es de nivel alto; en cuanto a la séptima dimensión de la segunda variable el 65.4% de los participantes indican que la gestión de proveedores es de nivel bajo. De los resultados de análisis estadísticos según los valores de Cox Snell y Nagelkerke, se afirma que la variable gestión del conocimiento explica probabilísticamente entre un 26.7% y el 32.7% de la dimensión gestión de proveedores. Respecto al valor de

McFadden resultó ,183 el cual indica que hay un ajuste adecuado del modelo. Por su parte Villaquiran y Ospina (2016), manifiesta que el sistema de gestión de calidad admite a la Institución obtener relaciones y beneficios mutuos con el proveedor ayudando no solo en el desarrollo de las actividades comerciales; sino invitando a ser un aliado estratégico para la organización.

Respecto del octavo objetivo específico, los resultados obtenidos de la primera variable el 83.8% refiere que la gestión del conocimiento no es de nivel alto; en cuanto a la octava dimensión de la segunda variable el 81.6% de los participantes indican que el diseño del producto no es de nivel alto. De los resultados de análisis estadísticos según los valores de Cox Snell y Nagelkerke, nos permite afirmar que la variable gestión del conocimiento explica probabilísticamente entre un 19.2% y el 22.2% de la varianza de la dimensión diseño del producto. Además, respecto al valor de McFadden resultó ,106 el cual demuestra que existe un ajuste adecuado del modelo. A decir según Benzaquen (2018), en su trabajo relacionado al Sistema de gestión de calidad mediante el ISO 90001 en la administración de calidad de empresas peruanas; refiere que las entidades con certificación de calidad cuentan con diferencia significativa con promedio de 3.95 en relación de aquellas que no están certificadas teniendo en promedio 3.45; con lo cual estas últimas tienen que trabajar mayor para el desarrollo de sus productos ; factor relacionado al enfoque al cliente dado que tiene como objetivo cumplir sus requisitos y satisfacer sus expectativas con el fin de incrementar su valor como resultado de un producto bien diseñado.

## VI. CONCLUSIONES

### Primera

La gestión del conocimiento explica estadísticamente entre un 45% y 52.9% de la varianza de la variable gestión de calidad; el nivel de significancia calculado es ,000 menor a .05; por lo cual se confirma la hipótesis general planteada.

### Segunda

La gestión del conocimiento explica estadísticamente entre un 39.3% y 45.5% de la varianza de la dimensión liderazgo; el nivel de significancia calculado es ,000 menor a .05 (p-valor < 0.05); por lo cual se confirma la primera hipótesis específica.

### Tercera

La gestión del conocimiento explica estadísticamente entre un 36.7% y 59.7% de la varianza de la dimensión planificación de la calidad; el nivel de significancia calculado es ,000 menor a .05 (p-valor < 0.05); con lo cual la segunda hipótesis específica queda demostrada.

### Cuarta

La gestión del conocimiento explica probabilísticamente entre un 25.8% y el 29.7% de la varianza de la dimensión gestión de personal; el nivel de significancia calculado es ,000 menor a .05 (p-valor < 0.05); por lo cual se confirma la tercera hipótesis específica.

### Quinta

La gestión del conocimiento explica probabilísticamente entre un 14 %% y el 16.3% de la varianza de la dimensión gestión de procesos; el nivel de significancia calculado es ,000 menor a .05 (p-valor < 0.05); por lo cual se confirma la cuarta hipótesis específica.

#### Sexta

La gestión del conocimiento solamente explica entre un 8.2% y el 9.6% de la varianza de la dimensión información y análisis; el nivel de significancia calculado es ,000 menor a .05 ( $p\text{-valor} < 0.05$ ); por lo cual se confirma la quinta hipótesis específica.

#### Séptima

La gestión del conocimiento solamente explica entre un 10.9% y el 12.6% de la varianza de la dimensión enfoque en el cliente; el nivel de significancia calculado es ,000 menor a .05 ( $p\text{-valor} < 0.05$ ); por lo cual se confirma la sexta hipótesis específica.

#### Octava

La gestión del conocimiento explica probabilísticamente entre un 26.7% y el 32.7% de la varianza de la dimensión gestión de proveedores; el nivel de significancia calculado es ,000 menor a .05 ( $p\text{-valor} < 0.05$ ); por lo cual se confirma la séptima hipótesis específica.

#### Novena

La gestión del conocimiento explica probabilísticamente entre un 19.2% y el 22.2% de la varianza de la dimensión diseño del producto; el nivel de significancia calculado es ,000 menor a .05 ( $p\text{-valor} < 0.05$ ); por lo cual se confirma la octava hipótesis específica.

## VII. RECOMENDACIONES

### Primera

A la alta dirección de las instituciones se le recomienda invertir en mejorar la gestión de calidad, mediante la implementación y desarrollo de un plan de capacitación relacionada a la implementación del SGC.

### Segunda

Al personal directivo de las instituciones se les recomienda desarrollar la implementación de talleres de liderazgo dirigidos al personal administrativo de la entidad; con la finalidad de desarrollar habilidades, aptitudes y actitudes que les sean útiles no solo en el ámbito laboral, sino en el personal y familiar, y que pueda influenciar mejor en todo su entorno.

### Tercera

A los directivos de la universidad se les sugiere invertir en mejorar la Gestión de calidad, a través de la implementación de un programa de taller de planificación estratégica, alineados al logro de resultados planeados y facilite el enfoque de herramientas para la evaluación de los objetivos estratégicos de la entidad.

### Cuarta

A los directivos de la universidad se les sugiere invertir en mejorar la Gestión de calidad, mediante el desarrollo de la implementación de un plan de mejora de la gestión de recursos humanos involucrando a las áreas funcionales orientados a incrementar la eficacia a través de la creación, gestión y mantenimiento de las relaciones laborales.

### Quinta

A los directivos de la universidad se les sugiere invertir en mejorar la gestión de calidad a través de programa de capacitación al personal en la gestión basada en los procesos y aplicación de indicadores de medición, como una adecuada herramienta fundamental para orientar a la organización hacia el logro de sus objetivos institucionales.

#### Sexta

A los directivos de la universidad se les recomienda la creación de espacios propicios para que de manera flexible los miembros de la entidad puedan gestionar la información y el conocimiento en función a los objetivos estratégicos, estableciendo la importancia de registrar y documentar de todo lo que se realiza y como se realiza, generando así una base de conocimiento en beneficio propio y de los usuarios que reciben los servicios.

#### Séptima

A los directivos de la universidad se les sugiere establecer herramientas de medición tanto a clientes internos como externos con la finalidad que se evidencien la satisfacción de sus necesidades y expectativas; así como de la calidad del servicio prestado.

#### Octava

A los directivos de la universidad, se le recomienda establecer procedimientos, protocolos para la gestión de los proveedores que permitan desarrollar relaciones recíprocamente beneficiosas, que sean sustentables y perdurables en el tiempo, enfocadas en ofrecer un producto y/o servicio de calidad.

#### Novena

A los directivos de la universidad, se les recomienda implementar una estrategia de desarrollo en el diseño de productos o servicios; siendo de gran importancia para la entidad para la innovación; así mismo constituye una ventaja competitiva que marca tendencia sobre los productos y servicios que ofrecen.

## VIII. PROPUESTAS

### “Programa de formación y difusión de la gestión de calidad en las universidades públicas de la región Lima”

#### Descripción

Este programa de formación surge como una necesidad de fomentar el conocimiento, la comprensión y uso de los principios de la Gestión de calidad; en busca de la generación de conocimiento de los requisitos orientados al contexto interno y externo de la institución, la interrelación con los grupos de interés y la gestión por procesos, de tal forma que identifiquen el aporte de la alta dirección a través de la asignación de recursos, la gestión del riesgo y el liderazgo; así como determinar los criterios y controles operacionales necesarios que aseguren la calidad del servicio que se ofrecen a los beneficiarios; a través del análisis de la información y la producción de mejoras que contribuyan al crecimiento y competitividad de las organizaciones.

#### Justificación y explicación de la propuesta

Al respecto, la propuesta formulada se muestra como parte de una solución al problema identificado, planteando actividades de capacitación y formación sobre la implementación del SGC en las instituciones de educación superior de la región Lima; con la finalidad de generar conocimiento y potenciar las competencias del personal y otorgar los fundamentos teóricos; a fin de que el personal de la entidad esté en la capacidad de desarrollar e implementar el SGC y por consiguiente mantenerlo en busca de la mejora continua.

#### Objetivos de la propuesta

##### Objetivo general

Proponer un programa de formación y difusión de la implementación del SGC en las universidades públicas de la Región Lima.

##### Objetivo específico

Generar conocimiento acerca de la gestión de la calidad, dirigida al personal administrativo que interviene en la gestión administrativa de universidades públicas de la Región Lima.

## Cronograma de actividades

El cronograma de actividades de capacitación que se propone:

Año 2022				
Mes / Actividad	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Liderazgo y compromiso en la gestión del SGC	X			
Inducción al modelo de la norma ISO 9001		X		
Herramientas de gestión para la mejora continua			X	
Seguimiento y análisis de mejora a través de indicadores de gestión SGC				X

### Resultados y beneficios esperados

Fomentar la puesta en marcha de un SGC en las entidades educativas, de tal forma que reconozcan los requisitos orientados al contexto interno y externo de la institución, así como la interrelación con los interesados y la gestión por procesos, generando conocimiento respecto a la importancia de la Gestión de calidad en las universidades públicas; así mismo que el personal pueda identificar e interpretar los requisitos mínimos que exige el SGC bajo la norma ISO9001 y la manera eficaz de poder implementarlos en las entidades educativas y puedan reconocer los beneficios de la contar con un Sistema de Gestión de calidad.

### Evaluación y control

La evaluación y seguimiento será permanente y deberá estar a cargo de la dependencia de Gestión de calidad de la entidad, para lo cual deberá elaborar un informe final al culminar el programa de capacitación.

## REFERENCIAS

- Alimohammadlou, M., & Eslamloo, F. (2016). Relationship between Total Quality Management, knowledge Transfer and knowledge Diffusion in the academic settings. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 230, 104-111. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.09.013>
- Amador Porro, C. O., & Cubero Menéndez, O. (2010). Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 36, 175-179. <https://bit.ly/3pY4ycg>
- Anatan, L. (2015). Conceptual issues in university to industry knowledge transfer Studies: a literature review. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 211, 711-717. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.090>
- Anninos, L.N. (2007), "The archetype of excellence in universities and TQM", *Journal of Management History*, Vol. 13 No. 4, pp. 307-321. <https://doi.org/10.1108/17511340710819561>
- Amaiquema Marquez, Francisco Alejandro, Vera Zapata, Juan Antonio, & Zumba Vera, Ingrid Yolanda. (2019). Enfoques para la formulación de la hipótesis en la investigación científica. *Conrado*, 15(70), 354-360. Epub 02 de diciembre de 2019. Recuperado en 17 de diciembre de 2021, de <https://bit.ly/3E3spwg>.
- Araya-Guzmán, S., Bravo, C. H., Ramírez-Correa, P., & Salazar, A. B. (2019). Explorando la relación entre gestión del conocimiento y el rendimiento organizativo en instituciones de educación superior universitaria. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (E17), 947-959. <https://bit.ly/3E9JFzH>
- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Barrios Barraza, C. E. (2018). Gestión educativa basada en un sistema de calidad en instituciones de educación universitaria. *Revista Docencia*

- Universitaria*, 19(1), 53–73. Recuperado a partir de <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistadocencia/article/view/7847>.
- Benzaquen de las Casas, J. (2018) La ISO 9001 y la Administración de la Calidad Total en las Empresas Peruanas. *Universidad & Empresa*, 20(35), 281-312. Doi: <http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>.
- Bolaños Jijon, A. F., & Baquerizo Anastacio, M. M. (2018). Factores claves del éxito de las organizaciones que han adoptado la norma ISO 9001. *INNOVA Research Journal*, 3(2), 123-135. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n2.2018.425>
- Coaquira Tuco, C. M. (2018). Modelo para la mejora del desempeño organizacional a través de las prácticas de la gestión de la calidad, gestión del conocimiento y liderazgo transformacional en una universidad privada. *Apuntes Universitarios*, 8(3), 57–76. <https://doi.org/10.17162/au.v8i3.331>
- Condori, Y. (2019). Liderazgo y gestión del conocimiento de los directivos del Instituto Superior Pedagógico Público de Puno. *Revista Innova Educación*, 1(2), 189-196. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2019.02.005>.
- Cruz, S., González, T., & Camisón, C. (2006). Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. *Orientación a la Cooperación*. <https://bit.ly/30BeFLv>.
- Chamoly Urtecho, K. M. A., & Palomino Alvarado, GESTIÓN del P. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 378-403. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.239](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239)
- De Freitas, Vidalina, & Yáber, Guillermo (2017). Gestión del conocimiento en instituciones de educación superior: factores de éxito. *Negotium*, 13(37), 5-33. [fecha de Consulta 17 de diciembre de 2021]. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78252811002>.
- De la Fuente, Á. (2020). Implicaciones macroeconómicas y presupuestarias del Covid-19: algunas proyecciones ilustrativas. *Colección Apuntes 2020*, 3-9. <https://bit.ly/30Gmyzm>.
- De Vries H, Tummers L, Bekkers V. The Benefits of Teleworking in the Public Sector: Reality or Rhetoric? *Review of Public Personnel Administration*. 2019;39(4):570-593. <https://doi.org/10.1177/0734371X18760124>.

- Díaz-Narváez, V. P. (2017). Regresión logística y decisiones clínicas. *Nutrición Hospitalaria*, 34(6), 1505-1505.
- Ergeneli, A., Ari, GESTIÓN S., & Metin, S. (2007). Psychological empowerment and its relationship to trust in immediate managers. *Journal of business research*, 60(1), 41-49. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2006.09.012>
- Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de investigación. <https://bit.ly/3qd2w8q>
- Fernández, A. J. R., Torres, D. A. F., Córdova, E. V. F., & Zurita, M. A. L. (2020). Gestión de la calidad en instituciones de educación superior. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2102>
- Fernández Bedoya, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Fernández, M. GESTIÓN (2016). Efectos de la gestión de la calidad en la innovación y en los resultados operativos y financieros (Doctoral dissertation, Universitat d'Alacant-Universidad de Alicante). <https://bit.ly/3GUkW4e>.
- Francó-Tarragó, O. (2008). *Ética para Psicólogos, Introducción a la Psicoética. Sexta deicingestión* ISBN: 978-84-330-1168-8
- Gadea, W. F., Cuenca Jiménez, R. C., & Chaves Montero, A. (2019). *Epistemología y Fundamentos de la Investigación Científica*. ISBN impreso: 978-9942-26-211-0. <https://bit.ly/3sfHjNJ>
- García-Fernández, M. (2016). Influencia de la gestión de la calidad en los resultados de innovación a través de la gestión del conocimiento. Un estudio de casos. *Innovar*, 26(61), 45–64. <https://doi.org/10.15446/innovar.v26n61.57119>
- Gorji, M., & Emami, A. (2012). Self-Assessment of Organization's Performance with Regard to Enablers Criteria Excellence Model (EFQM). *Research Journal of Applied Sciences, Engineering and Technology*, 4(17), 3048-3055. <https://bit.ly/3F7CcTm>
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación* 6°Ed.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

- Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación, Sexta Edición México. *DF, Editores, SA de CV*.
- Hernández Palma Hugo, Barrios Parejo Ignacio, Martínez Sierra David (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16 (28), 179-195 ISSN 1900-0642. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>
- Hurtado, J. (2015). El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación. Octava edición. *Quirón Ediciones & Sypal, Venezuela*. ISBN N° 97 8-95844-3440-1.
- ISO. (2015). ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad —Fundamentos y vocabulario. Ginebra, Suiza: ISO.
- Izcara Palacios, S. P. (2014). *Manual de investigación cualitativa*. Fontamara. <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/4613>.
- Juran, J. M. y Gryna, F.M. (1994): Análisis y planeación de la calidad. Del desarrollo del producto al uso. McGraw-Hill, Méjico.
- Kahraman et. al (2015). Fuzzy multicriteria decision-making: A Literature Review. *International Journal of Computational Intelligence Systems*, 8(4), 637–666. <http://dx.doi.org/10.1080/18756891.2015.1046325>.
- Khoshnevis, H., & Tahmasebi, A. (2016). The motivation system in a governmental organization. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 230, 212-218. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.09.027>.
- Linderman, K.; Schroeder, R.; Zaheer, s.; Liedtke, C. y Choo, A. (2004): “Integrating quality management practices with knowledge creation processes”, *Journal of Operations Management*, No. 22, pp. 589-607. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2004.07.001>.
- Lizarzaburu, E. R. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5470394>
- Losada, J., & Leiva, D. (2016). Estudio sobre la calidad de un instrumento de observación. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 16(1), 43–50. Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/cpd/article/view/254281>

- Mendoza-Cedeño, H. (2018). El manejo de la información en la gestión del conocimiento gerencial universitario. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 298-310. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i1.742>
- Mehdibeigi, N., Dehghani, M., & mohammad Yaghoubi, N. (2016). Customer knowledge management and organization's effectiveness: Explaining the mediator role of organizational agility. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 230, 94-103. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.09.012>
- Minedu (2020) El sistema universitario peruano frente al covid19. <https://bit.ly/3GOWe5e>
- Molina, L.M.; Llotens-Montes, J. y Ruiz-Moreno, A. (2007): "Relationship between quality management practices and knowledge transfer", *Journal of Operations Management*, pp. 682-701. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2006.04.007>.
- Morales, A. GESTIÓN (2003). Los paradigmas de investigación en las ciencias sociales. *Islas*, 45(138), 125-136. <https://bit.ly/32398y6>.
- Muñoz, B. (2018). Ventajas y desventajas del muestreo probabilístico y no probabilístico en investigaciones científicas. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/12838>.
- Novillo Maldonado, E., Parra Ochoa, E., López Franco, M. y Ramón Ramón Dolores Isabel (2017). *Gestión de la calidad: Un enfoque práctico*. Guayaquil, Ecuador: Grupo Compas. <https://bit.ly/3293Hxl>
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge creating company*. New York: Oxford University Press.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (2007). The knowledge-creating company. *Harvard business review*, 85(7/8), 162. <https://bit.ly/3sdoxqd>.
- Ode, E., & Ayavoo, R. (2020). The mediating role of knowledge application in the relationship between knowledge management practices and firm innovation. *Journal of Innovation & Knowledge*, 5(3), 210-218. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2019.08.002>.
- Orozco-Alvarado, J., & Díaz-Pérez, A. (2018). ¿Cómo redactar los antecedentes en una investigación cualitativa?. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, 1(2), 66-82. DOI: <https://doi.org/10.30698/recsp.v1i2.13>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a

- Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Palencia, M. L., & Ben, V. P. (2019). Ética en la investigación psicológica: una mirada a los códigos de ética de Argentina, Brasil y Colombia1. *Revista de Psicología*, 9(17), 53-65. <https://bit.ly/3FbvE5Z>
- Pardo & Rodríguez (2020). El teletrabajo en tiempos de COVID-19. Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Programa de Economía. Especialización en Administración Financiera. Bogotá, Colombia. <https://bit.ly/3F8x0yl>
- Pola, A. (1999). Gestión de la Calidad. Barcelona: Marcombo S.A. Powel.
- Quispe, et al., (2021). Gestión de calidad en el trabajo remoto. *Revista Científica Pakamuros*, 9(2), 43-57. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i2.181>
- Razo Abundis, L. I. Y., Iñigo Bajo, D. E. R., & Dibut Toledo, D. C. L. S. (2017). Algunas consideraciones sobre la gestión de la calidad de la Educación Superior. *Universidad Y Sociedad*, 9(5), 54-62. Recuperado a partir de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/711>
- Recuenco, A. (2018). Coaching ejecutivo: técnica gerencial necesaria en la era del conocimiento. *SCIÉENDO*, 21(1),79-88.  
<https://doi.org/10.17268/sciendo.2018.009>
- Rojas Dávila, R. S., & Torres Briones, C. L. (2017). La Gestión del Conocimiento basado en la Teoría de Nonaka y Takeuchi. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3506>
- Ricardo Herrera, L., Velázquez Zaldívar, R., & Pérez Campaña, M. (2019). La gestión económica financiera en las universidades. Impacto en la calidad de los procesos universitarios. *Universidad y Sociedad*, 11(1), 56-66. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>.
- Rodríguez, et al., (2016). Percepciones sobre la Gestión del Conocimiento de directivos universitarios de cuatro universidades Chilenas. *Formación universitaria*, 9(4), 41-52.
- Saadat, V., & Saadat, Z. (2016). Organizational learning as a key role of organizational success. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 230, 219-225. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.09.028>.
- Sagredo, et al., (2020). Time management, co-teaching and educational inclusion.

- Revista Colombiana de Educacion*, 1(78), 343–360.  
<https://doi.org/10.17227/rce.num78-9526>
- Salem, M. A., Shawtari, F., Hussain, H. B. I., & Shamsudin, M. F. (2018). The aspects of total quality management in higher education institutions. *Opcion*, 34(Special Issue 16), 359–368.
- Sánchez & Reyes (2006). Tipos de investigación. *Santiago, Chile*.
- Shaban, A. (2016). Managing and leading a diverse workforce: One of the main challenges in management. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 230, 76-84. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.09.010>.
- Shakerian, H., Dehnavi, H. D., & Shateri, F. (2016). A framework for the implementation of knowledge management in supply chain management. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 230, 176-183. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.09.022>
- Skorková, Z. (2016). Competency models in public sector. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 230, 226-234. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.09.029>
- Tamayo, A. (2020). La gestión del conocimiento en los procesos de calidad de la educación superior. *Rehuso*, 5(3), 1-15. <https://bit.ly/32fhkL6>.
- Tarí & Fernández, (2009). ¿Cómo Se Puede Medir El Conocimiento Y La Calidad? Administrando En Entornos Inciertos. XXIII Congreso Anual AEDEM (2009), 1–14.
- Tarí & García (2011). La gestión de la calidad y la responsabilidad social en empresas de servicios. *Revista de Dirección y Administración de Empresas Enpresen Zuzendaritza Eta Administrazioako Aldizkaria*, 18, 77–94.
- Tarí & García (2009). Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: Una revisión de la literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa*, 15(3), 135–148. [https://doi.org/10.1016/S1135-2523\(12\)60105-1](https://doi.org/10.1016/S1135-2523(12)60105-1).
- Urtecho, K., & Alvarado, GESTIÓN (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 378-403. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.239](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.239).
- Valderrama Mendoza, S. (2014) Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. 2ª reimpresión. Lima, Perú: Ed. San Marcos

- Ventura-León, J. L., & Barboza-Palomino, M. (2017). El tamaño de la muestra: ¿Cuántos participantes son necesarios en estudios cualitativos?. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 28(3), 0-0.
- Villaquirán, V. A., & Ospina Nieto, Y. (2016). Sistemas de gestión de calidad, factor importante para el desarrollo laboral del colaborador de Unisalud Palmira. <http://hdl.handle.net/20.500.11912/9352>.
- Wang, Y., & Lu, L. (2007). Knowledge transfer through effective university-industry interactions: Empirical experiences from China. *Journal of Technology Management in China*. vol. 2 núm. 2, págs. 119-133 <https://doi.org/10.1108/17468770710756068>.
- Warrick, D. (2017) What Leaders Need to Know about Organizational Culture, <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2017.01.011> , *Business Horizons*, 60(3), 395-404.
- Xia, H., An, W., Li, J., & Zhang, Z. J. (2020). Outlier knowledge management for extreme public health events: understanding public opinions about COVID-19 based on microblog data. *Socio-Economic Planning Sciences*, 100941. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2020.100941>.
- Zhu, C. (2015) Organisational Culture and Technology-Enhanced Innovation in Higher Education, <https://doi.org/10.1080/1475939X.2013.822414>, *Technology, Pedagogy and Education*, 24(1), 65-79.

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de operacionalización de las variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
Gestión el Conocimiento	Tarí & García (2011) La gestión del conocimiento es el proceso dinámico de creación, almacenamiento, transferencia y, aplicación y uso del conocimiento con el fin de mejorar los resultados en una organización. (p. 137).	Nonaka & Takeuchi (1995), capacidad que tiene la empresa en su conjunto para generar nuevo conocimiento, así como su difusión y que se mantenga firmemente asentada en sus productos, bienes y servicios (Rojas y Torres,2017).	Creación de conocimiento	Adquisición de información	1 = Totalmente en desacuerdo	
					2= En desacuerdo	Bajo (11-25)
			Almacenamiento y transferencia del conocimiento	Compartir conocimiento	3= Ni de acuerdo ni descuerdo	Medio (26-40)
				4 = Deacuerdo	Alto (41-55)	
		Aplicación y uso del conocimiento	Aplicación de conocimiento	5= Totalmente de acuerdo		

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Escala de medición	
Gestión de calidad	Tari & García (2011) La gestión de la calidad es un sistema de gestión que persigue el mantenimiento y la mejora continua de todas las funciones de la organización con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. (p. 137)	García (2016), la gestión de la calidad es una forma de gestionar todas las facetas del negocio; que comienza con una decisión estratégica que debe ser tomada y completamente apoyada por la alta dirección y cuyo objetivo es el logro de una posición ventajosa para competir en un sector a nivel global. (p.14)	Liderazgo	Herramientas de reconocimiento Motivación	1 = Totalmente en desacuerdo	
			Planificación de la calidad	Previsión de necesidades Comunicación de objetivos		
			Gestión de personal	Formación y evaluación de Desempeño Reclutamiento y selección de personal	2= En desacuerdo	
			Gestión de procesos	Procesos Documentados Medición y Monitoreo	3= Ni de acuerdo ni desacuerdo	Bajo (33-76)
			Información y análisis	Herramientas de información Información Interna y externa	4 = De acuerdo	Medio (77-120)
			Enfoque en el cliente	Fidelización Participación del cliente		Alto (121-165)

Gestión de  
proveedores

Relaciones temporales  
con los proveedores

5= Totalmente  
de acuerdo

Protocolo de evaluación  
y selección a  
proveedores

Diseño del producto

Participación de las  
áreas involucradas  
Herramientas para  
recabar información

## Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

### Gestión del Conocimiento

El presente instrumento es de carácter confidencial y reservado. Estimado participante, a continuación se le presenta 11 preguntas que deberá responder con la mayor objetividad que le sea posible, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuestas que exprese mejor su grado de acuerdo a una escala de 5 puntos (Totalmente en desacuerdo; En desacuerdo; Ni de acuerdo ni en desacuerdo; De acuerdo y Totalmente de acuerdo).

**\*Obligatorio**

1. 1. La institución tiene un eficiente sistema de exploración de información interna y externa \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

2. 2. La información obtenida por diversas fuentes es eficientemente procesada e integrada al interior de la organización \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

6. 6. La entidad cuenta con procedimientos para recoger propuestas del personal y agregarlas a la institución como conocimiento. \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

7. 7. Los directivos o jefaturas de la institución se transfieren conocimientos mutuamente \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

8. 8. Los directivos o jefaturas de la institución intercambian y comparten conocimiento mutuamente \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

3. 3. La institución tiene un sistema que le permite identificar hallazgos importantes para su quehacer tanto de fuentes internas como externas \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

4. 4. Los directivos de la institución crean nuevos conocimientos considerando el sistema de exploración, detección de hallazgos e integración de información \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

5. 5. Los directivos de la institución interactúan entre sí, favoreciendo la creación de conocimiento \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

9. 9. En la institución se aplican los conocimientos generados y compartidos \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

10. 10. Los directivos y jefaturas toman decisiones basados en la aplicación de conocimientos previamente generados \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

11. 11. Los directivos y jefaturas de la institución aplican los conocimientos en forma individual y grupal \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

# Gestión de Calidad

El presente instrumento es de carácter confidencial y reservado.  
Estimado participante, a continuación se le presenta 33 preguntas que deberá responder con la mayor objetividad que le sea posible, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuestas que exprese mejor su grado de acuerdo a una escala de 5 puntos (Totalmente en desacuerdo; En desacuerdo; Ni de acuerdo ni en desacuerdo; De acuerdo y Totalmente de acuerdo).

**\*Obligatorio**

1. 1. La alta dirección dirige activamente nuestro plan de calidad \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

2. 2. Los directivos y jefaturas participan en el proceso de mejora de la gestión de calidad \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

6. 6. La dirección establece objetivos para todo el personal. \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

7. 7. La dirección comunica su estrategia y objetivos a todo el personal \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

8. 8. Se implica al personal en el establecimiento de objetivos y planes \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

3. 3. Los directivos y jefaturas motivan a su personal y les ayudan a desempeñar un alto nivel en su trabajo \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

4. 4. Al personal se les anima a que ayuden a implantar cambios en la entidad \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

5. 5. En la entidad el desarrollo e implantación de la gestión de calidad se realiza con base en estrategias y planes \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

9. 9. Se evalúan, regularmente, los objetivos y planes \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

10. 10. Formación de la dirección en los principios de la calidad \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

11. 11. Se realiza la formación del personal en los principios de la calidad \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

12. 12. Se forma al personal en habilidades específicas del puesto de trabajo \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

13. 13. Se realiza la medición del desempeño y reconocimiento del personal para apoyar el desarrollo de la calidad \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

14. 14. Los procesos operativos están estandarizados \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

18. 18. Las Direcciones y/o Jefaturas de áreas recogen datos de calidad (nº errores, tiempos de atención, etc.). \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

19. 19. Los datos de calidad (nº errores, tiempos de atención, etc.) son utilizados por las direcciones y/o jefaturas de áreas como herramienta para gestionar y mejorar la calidad \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

20. 20. Los datos de calidad están disponibles para los trabajadores \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

15. 15. Nuestros procesos operativos están sistematizados \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

16. 16. En la entidad se establecen métodos para medir y mejorar los procesos \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

17. 17. El diseño de los procesos operativos minimiza las posibilidades de error del personal \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

21. 21. En la entidad se recaba información externa y se analiza internamente para conseguir mejoras en la calidad (benchmarking) \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

22. 22. Las exigencias del cliente son diseminadas y entendidas por los trabajadores \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo

23. 23. Para la realización de nuevos productos y/o servicios se tienen en cuenta los requerimientos de los clientes \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo  
 En desacuerdo  
 Ni de acuerdo ni desacuerdo  
 De acuerdo  
 Totalmente de acuerdo
-

24. 24. Las quejas de los clientes son utilizadas como método de mejora continua \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

25. 25. En la entidad se mide regularmente la satisfacción de los clientes \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

26. 26. La entidad mantiene relaciones a largo plazo con proveedores \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

30. 30. Se revisan los requerimientos de los productos y/o servicios antes de que sean generados \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

31. 31. Se coordinan las áreas afectadas en el proceso de desarrollo de producto y/o servicio \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

32. 32. Se coordinan con las áreas usuarias la claridad de las especificaciones técnicas y/o términos de referencias del producto y/o servicio \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

27. 27. Los proveedores están involucrados en el desarrollo del producto y/o servicio \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

28. 28. Los proveedores son seleccionados basándose en la calidad y el precio, en ese orden \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

29. 29. Los proveedores son evaluados de acuerdo a criterios de calidad, plazo de entrega y precio, en ese orden \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

33. 33. Se enfatizan los criterios de calidad en el desarrollo del producto y/o servicio \*

Marca solo un óvalo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Anexo 03: Validación de instrumento

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA 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>DIMENSIÓN 1 : CREACIÓN DE CONOCIMIENTO</b>							
1	La institución tiene un eficiente sistema de exploración de información interna y externa	X		X		X		
2	La información obtenida por diversas fuentes es eficientemente procesada e integrada al interior de la organización	X		X		X		
3	La institución tiene un sistema que le permite identificar hallazgos importantes para su quehacer tanto de fuentes internas como externas	X		X		X		
4	Los directivos de la institución crean nuevos conocimientos considerando el sistema de exploración, detección de hallazgos e integración de información	X		X		X		
5	Los directivos de la institución interactúan entre sí, favoreciendo la creación de conocimiento	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 : ALMACENAMIENTO Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO</b>							
6	La entidad cuenta con procedimientos para recoger propuestas del personal y agregarlas a la institución como conocimiento.	X		X		X		
7	Los directivos o jefaturas de la institución se transfieren conocimientos mutuamente.	X		X		X		
8	Los directivos o jefaturas de la institución intercambian y comparten conocimiento mutuamente	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 : APLICACIÓN Y USO DEL CONOCIMIENTO</b>							
9	En la institución se aplican los conocimientos generados y compartidos	X		X		X		
10	Los directivos y jefaturas toman decisiones basados en la aplicación de conocimientos previamente generados	X		X		X		
11	Los directivos y jefaturas de la institución aplican los conocimientos en forma individual y grupal	X		X		X		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

**Observaciones:** *El número de ítems es suficiente para medir la variable en evaluación de Gestión del Conocimiento*

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** *Walter Manuel Vásquez Mondragón* DNI: 40769191

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

N°	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	Física y Matemática	1997-2001
02	Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle	Maestría en: Medición, evaluación y acreditación de la calidad educativa	2008-2009
03	Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle	Doctorado en educación	2011-2013

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

N°	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	IE. José Rodríguez Triguero	Subdirector	San Martín de Porres	2017-2020	Responsable del área académica correspondiente al nivel Secundaria.
02	Universidad Cesar Vallejo	Docente	Lima Norte	2012-	Responsable de las experiencias curriculares de metodología de la investigación científica y del diseño y desarrollo de tesis en el nivel de Posgrado.
03	Ministerio de Educación	Especialista	Lima	2015-2017	Responsable del proceso de monitoreo y acompañamiento pedagógico en las instituciones educativas de Jornada Escolar Completa (JEC)
04	Escuela Nacional de Formación Profesional Policial	Docente	Chorrillos	2020-	Responsable de las experiencias curriculares de taller de tesis en la Maestría en Administración y Ciencias Policiales.

<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

**Lima, 09 de setiembre de 2021**

Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón  
DNI N°40769191  
Telf. 966905999

**Docente de la Escuela de Posgrado UCV**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE CALIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : LIDERAZGO</b>							
1	La alta dirección dirige activamente nuestro plan de calidad	X		X		X		
2	Los directivos y jefaturas participan en el proceso de mejora de la gestión de calidad							
3	Los directivos y jefaturas motivan a su personal y les ayudan a desempeñar un alto nivel en su trabajo.	X		X		X		
4	Al personal se les anima a que ayuden a implantar cambios en la entidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD</b>							
5	En la entidad el desarrollo e implantación de la gestión de calidad se realiza con base en estrategias y planes.	X		X		X		
6	La dirección establece objetivos para todo el personal.	X		X		X		
7	La dirección comunica su estrategia y objetivos a todo el personal.	X		X		X		
8	Se implica al personal en el establecimiento de objetivos y planes.	X		X		X		
9	Se evalúan, regularmente, los objetivos y planes.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 : GESTIÓN DE PERSONAL</b>							
10	Formación de la dirección en los principios de la calidad.	X		X		X		
11	Se realiza la formación del personal en los principios de la calidad	X		X		X		
12	Se forma al personal en habilidades específicas del puesto de trabajo.	X		X		X		
13	Se realiza la medición del desempeño y reconocimiento del personal para apoyar el desarrollo de la calidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 : GESTIÓN DE PROCESOS</b>							
14	Los procesos operativos están estandarizados.	X		X		X		
15	Nuestros procesos operativos están sistematizados	X		X		X		
16	En la entidad se establecen métodos para medir y mejorar los procesos.	X		X		X		
17	El diseño de los procesos operativos minimiza las posibilidades de error del personal.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5 : INFORMACIÓN Y ANÁLISIS</b>							
18	Las Direcciones y/o Jefaturas de áreas recogen datos de calidad (nº errores, tiempos de atención, etc.).	X		X		X		
19	Los datos de calidad (nº errores, tiempos de atención, etc.) son utilizados por las direcciones y/o jefaturas de áreas como herramienta para gestionar y mejorar la calidad.	X		X		X		
20	Los datos de calidad están disponibles para los trabajadores.	X		X		X		
21	En la entidad se recaba información externa y se analiza internamente para conseguir mejoras en la calidad (benchmarking).	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 6 : ENFOQUE EN EL CLIENTE</b>							
22	Las exigencias del cliente son diseminadas y entendidas por los trabajadores.	X		X		X		
23	Para la realización de nuevos productos y/o servicios se tienen en cuenta los requerimientos de los clientes.	X		X		X		
24	Las quejas de los clientes son utilizadas como método de mejora continua	X		X		X		
25	En la entidad se mide regularmente la satisfacción de los clientes.	X		X		X		

<b>DIMENSIÓN 7 : GESTIÓN DE PROVEEDORES</b>							
<b>26</b>	La entidad mantiene relaciones a largo plazo con proveedores.	X		X		X	
<b>27</b>	Los proveedores están involucrados en el desarrollo del producto y/o servicio.	X		X		X	
<b>28</b>	Los proveedores son seleccionados basándose en la calidad y el precio, en ese orden.	X		X		X	
<b>29</b>	Los proveedores son evaluados de acuerdo a criterios de calidad, plazo de entrega y precio, en ese orden.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 8 : DISEÑO DEL PRODUCTO</b>							
<b>30</b>	Se revisan los requerimientos de los productos y/o servicios antes de que sean generados.	X		X		X	
<b>31</b>	Se coordinan las áreas afectadas en el proceso de desarrollo de producto y/o servicio.	X		X		X	
<b>32</b>	Se coordinan con las áreas usuarias la claridad de las especificaciones técnicas y/o términos de referencias del producto y/o servicio.	X		X		X	
<b>33</b>	Se enfatizan los criterios de calidad en el desarrollo del producto y/o servicio	X		X		X	

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

**Observaciones:** *El número de ítems es suficiente para medir la variable en evaluación de Gestión de Calidad*

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** *Walter Manuel Vásquez Mondragón DNI: 40769191*

### Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

N°	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo	Física y Matemática	1997-2001
02	Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle	Maestría en: Medición, evaluación y acreditación de la calidad educativa	2008-2009
03	Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle	Doctorado en educación	2011-2013

### Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

N°	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	IE. José Rodríguez Trigoso	Subdirector	San Martín de Porres	2017-2020	Responsable del área académica correspondiente al nivel Secundaria.
02	Universidad Cesar Vallejo	Docente	Lima Norte	2012-	Responsable de las experiencias curriculares de metodología de la investigación científica y del diseño y desarrollo de tesis en el nivel de Posgrado.
03	Ministerio de Educación	Especialista	Lima	2015-2017	Responsable del proceso de monitoreo y acompañamiento pedagógico en las instituciones educativas de Jornada Escolar Completa (JEC)
04	Escuela Nacional de Formación Profesional Policial	Docente	Chorrillos	2020-	Responsable de las experiencias curriculares de taller de tesis en la Maestría en Administración y Ciencias Policiales.

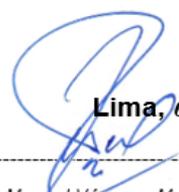
<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<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

Lima, 09 de setiembre de 2021

  
-----  
Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón  
DNI N° 40769191  
Telf. 966905999

Docente de la Escuela de Posgrado UCV

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA 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>DIMENSIÓN 1 : CREACIÓN DE CONOCIMIENTO</b>							
1	La institución tiene un eficiente sistema de exploración de información interna y externa	X		X		X		
2	La información obtenida por diversas fuentes es eficientemente procesada e integrada al interior de la organización	X		X		X		
3	La institución tiene un sistema que le permite identificar hallazgos importantes para su quehacer tanto de fuentes internas como externas	X		X		X		
4	Los directivos de la institución crean nuevos conocimientos considerando el sistema de exploración, detección de hallazgos e integración de información	X		X		X		
5	Los directivos de la institución interactúan entre sí, favoreciendo la creación de conocimiento	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 : ALMACENAMIENTO Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	La entidad cuenta con procedimientos para recoger propuestas del personal y agregarlas a la institución como conocimiento.	X		X		X		
7	Los directivos o jefaturas de la institución se transfieren conocimientos mutuamente.	X		X		X		
8	Los directivos o jefaturas de la institución intercambian y comparten conocimiento mutuamente	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 : APLICACIÓN Y USO DEL CONOCIMIENTO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	En la institución se aplican los conocimientos generados y compartidos	X		X		X		
10	Los directivos y jefaturas toman decisiones basados en la aplicación de conocimientos previamente generados	X		X		X		
11	Los directivos y jefaturas de la institución aplican los conocimientos en forma individual y grupal	X		X		X		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

**Observaciones:** los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo DNI: 25601051

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	CIENCIAS SOCIALES	1984 -1990
02	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ	MAGISTER EN GESTIÓN EDUCATIVA	2006-2008
03	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	DOCTOR EN EDUCACIÓN	2016 -2018

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	IE HUMTEC	SUB DIRECTOR	COMAS	1994-2009	Planificación y organización de la gestión administrativa y académica
02	IE SIMÓN BOLÍVAR	DIRECTOR	CALLAO	2012-2014	Planificación , organización y evaluación de la gestión administrativa y académica
03					

<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

**Lima, 19 de setiembre de 2021**



Dr. Pérez Saavedra, Segundo  
D.N.I: 25601051  
segundoperez10@gmail.com

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE CALIDAD**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : LIDERAZGO</b>							
1	La alta dirección dirige activamente nuestro plan de calidad	X		X		X		
2	Los directivos y jefaturas participan en el proceso de mejora de la gestión de calidad							
3	Los directivos y jefaturas motivan a su personal y les ayudan a desempeñar un alto nivel en su trabajo.	X		X		X		
4	Al personal se les anima a que ayuden a implantar cambios en la entidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD</b>							
5	En la entidad el desarrollo e implantación de la gestión de calidad se realiza con base en estrategias y planes.	X		X		X		
6	La dirección establece objetivos para todo el personal.	X		X		X		
7	La dirección comunica su estrategia y objetivos a todo el personal.	X		X		X		
8	Se implica al personal en el establecimiento de objetivos y planes.	X		X		X		
9	Se evalúan, regularmente, los objetivos y planes.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 : GESTIÓN DE PERSONAL</b>							
10	Formación de la dirección en los principios de la calidad.	X		X		X		
11	Se realiza la formación del personal en los principios de la calidad	X		X		X		
12	Se forma al personal en habilidades específicas del puesto de trabajo.	X		X		X		
13	Se realiza la medición del desempeño y reconocimiento del personal para apoyar el desarrollo de la calidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 : GESTIÓN DE PROCESOS</b>							
14	Los procesos operativos están estandarizados.	X		X		X		
15	Nuestros procesos operativos están sistematizados	X		X		X		
16	En la entidad se establecen métodos para medir y mejorar los procesos.	X		X		X		
17	El diseño de los procesos operativos minimiza las posibilidades de error del personal.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5 : INFORMACIÓN Y ANÁLISIS</b>							
18	Las Direcciones y/o Jefaturas de áreas recogen datos de calidad (nº errores, tiempos de atención, etc.).	X		X		X		
19	Los datos de calidad (nº errores, tiempos de atención, etc.) son utilizados por las direcciones y/o jefaturas de áreas como herramienta para gestionar y mejorar la calidad.	X		X		X		
20	Los datos de calidad están disponibles para los trabajadores.	X		X		X		
21	En la entidad se recaba información externa y se analiza internamente para conseguir mejoras en la calidad (benchmarking).	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 6 : ENFOQUE EN EL CLIENTE</b>							
22	Las exigencias del cliente son diseminadas y entendidas por los trabajadores.	X		X		X		
23	Para la realización de nuevos productos y/o servicios se tienen en cuenta los requerimientos de los clientes.	X		X		X		
24	Las quejas de los clientes son utilizadas como método de mejora continua	X		X		X		
25	En la entidad se mide regularmente la satisfacción de los clientes.	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 7 : GESTIÓN DE PROVEEDORES</b>						
26	La entidad mantiene relaciones a largo plazo con proveedores.	X		X		X	
27	Los proveedores están involucrados en el desarrollo del producto y/o servicio.	X		X		X	
28	Los proveedores son seleccionados basándose en la calidad y el precio, en ese orden.	X		X		X	
29	Los proveedores son evaluados de acuerdo a criterios de calidad, plazo de entrega y precio, en ese orden.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 8 : DISEÑO DEL PRODUCTO</b>						
30	Se revisan los requerimientos de los productos y/o servicios antes de que sean generados.	X		X		X	
31	Se coordinan las áreas afectadas en el proceso de desarrollo de producto y/o servicio.	X		X		X	
32	Se coordinan con las áreas usuarias la claridad de las especificaciones técnicas y/o términos de referencias del producto y/o servicio.	X		X		X	
33	Se enfatizan los criterios de calidad en el desarrollo del producto y/o servicio	X		X		X	

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

**Observaciones:** los ítems responden a los indicadores y dimensiones.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Pérez Saavedra, Segundo Sigifredo DNI: 25601051

### Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL	CIENCIAS SOCIALES	1984 -1990
02	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ	MAGISTER EN GESTIÓN EDUCATIVA	2006-2008
03	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	DOCTOR EN EDUCACIÓN	2016 -2018

### Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	IE HUMTEC	SUB DIRECTOR	COMAS	1994-2009	Planificación y organización de la gestión administrativa y académica
02	IE SIMÓN BOLÍVAR	DIRECTOR	CALLAO	2012-2014	Planificación , organización y evaluación de la gestión administrativa y académica

<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

**Lima, 19 de setiembre de 2021**



Dr. Pérez Saavedra, Segundo  
D.N.I: 25601051  
segundoperez10@gmail.com

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA 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>DIMENSIÓN 1 : CREACIÓN DE CONOCIMIENTO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La institución tiene un eficiente sistema de exploración de información interna y externa	X		X		X		
2	La información obtenida por diversas fuentes es eficientemente procesada e integrada al interior de la organización	X		X		X		
3	La institución tiene un sistema que le permite identificar hallazgos importantes para su quehacer tanto de fuentes internas como externas	X		X		X		
4	Los directivos de la institución crean nuevos conocimientos considerando el sistema de exploración, detección de hallazgos e integración de información	X		X		X		
5	Los directivos de la institución interactúan entre sí, favoreciendo la creación de conocimiento	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 : ALMACENAMIENTO Y TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La entidad cuenta con procedimientos para recoger propuestas del personal y agregarlas a la institución como conocimiento.	X		X		X		
7	Los directivos o jefaturas de la institución se transfieren conocimientos mutuamente.	X		X		X		
8	Los directivos o jefaturas de la institución intercambian y comparten conocimiento mutuamente	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 : APLICACIÓN Y USO DEL CONOCIMIENTO</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	En la institución se aplican los conocimientos generados y compartidos	X		X		X		
10	Los directivos y jefaturas toman decisiones basados en la aplicación de conocimientos previamente generados	X		X		X		
11	Los directivos y jefaturas de la institución aplican los conocimientos en forma individual y grupal	X		X		X		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: *El número de ítems es suficiente para medir la variable en evaluación de Gestión del Conocimiento*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: ANA GRICELEA TORRES VILLALOBOS. DN: 06728986

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

N°	Institución	Especialidad	Período formativo
01	UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT	NIVEL PRIMARIA	SURCO, 25-01-2006
02	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA	LICENCIADA EN PERIODISMO	LIMA, 09-02-1995
03			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

N°	Institución	Cargo	Lugar	Período laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE - CANTUTA ESCUELA DE POSGRADO	DOCENTE	LA MOLINA	2013-2021	DOCENTE DE INVESTIGACIÓN
02					
03					
04					

\* Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

\* 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



DNI: 06728986  
Cel.: 94E946488  
CPP: 092648

Lima, 16 de octubre de 2021

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE CALIDAD**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : LIDERAZGO</b>							
1	La alta dirección dirige activamente nuestro plan de calidad	X		X		X		
2	Los directivos y jefaturas participan en el proceso de mejora de la gestión de calidad							
3	Los directivos y jefaturas motivan a su personal y les ayudan a desempeñar un alto nivel en su trabajo.	X		X		X		
4	Al personal se les anima a que ayuden a implantar cambios en la entidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD</b>							
5	En la entidad el desarrollo e implantación de la gestión de calidad se realiza con base en estrategias y planes.	X		X		X		
6	La dirección establece objetivos para todo el personal.	X		X		X		
7	La dirección comunica su estrategia y objetivos a todo el personal.	X		X		X		
8	Se implica al personal en el establecimiento de objetivos y planes.	X		X		X		
9	Se evalúan, regularmente, los objetivos y planes.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 : GESTIÓN DE PERSONAL</b>							
10	Formación de la dirección en los principios de la calidad.	X		X		X		
11	Se realiza la formación del personal en los principios de la calidad	X		X		X		
12	Se forma al personal en habilidades específicas del puesto de trabajo.	X		X		X		
13	Se realiza la medición del desempeño y reconocimiento del personal para apoyar el desarrollo de la calidad.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 : GESTIÓN DE PROCESOS</b>							
14	Los procesos operativos están estandarizados.	X		X		X		
15	Nuestros procesos operativos están sistematizados	X		X		X		
16	En la entidad se establecen métodos para medir y mejorar los procesos.	X		X		X		
17	El diseño de los procesos operativos minimiza las posibilidades de error del personal.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5 : INFORMACIÓN Y ANÁLISIS</b>							
18	Las Direcciones y/o Jefaturas de áreas recogen datos de calidad (nº errores, tiempos de atención, etc.).	X		X		X		
19	Los datos de calidad (nº errores, tiempos de atención, etc.) son utilizados por las direcciones y/o jefaturas de áreas como herramienta para gestionar y mejorar la calidad.	X		X		X		
20	Los datos de calidad están disponibles para los trabajadores.	X		X		X		
21	En la entidad se recaba información externa y se analiza internamente para conseguir mejoras en la calidad (benchmarking).	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 6 : ENFOQUE EN EL CLIENTE</b>							
22	Las exigencias del cliente son diseminadas y entendidas por los trabajadores.	X		X		X		
23	Para la realización de nuevos productos y/o servicios se tienen en cuenta los requerimientos de los clientes.	X		X		X		
24	Las quejas de los clientes son utilizadas como método de mejora continua	X		X		X		
25	En la entidad se mide regularmente la satisfacción de los clientes.	X		X		X		

	<b>DIMENSIÓN 7 : GESTIÓN DE PROVEEDORES</b>						
26	La entidad mantiene relaciones a largo plazo con proveedores.	X		X		X	
27	Los proveedores están involucrados en el desarrollo del producto y/o servicio.	X		X		X	
28	Los proveedores son seleccionados basándose en la calidad y el precio, en ese orden.	X		X		X	
29	Los proveedores son evaluados de acuerdo a criterios de calidad, plazo de entrega y precio, en ese orden.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 8 : DISEÑO DEL PRODUCTO</b>						
30	Se revisan los requerimientos de los productos y/o servicios antes de que sean generados.	X		X		X	
31	Se coordinan las áreas afectadas en el proceso de desarrollo de producto y/o servicio.	X		X		X	
32	Se coordinan con las áreas usuarias la claridad de las especificaciones técnicas y/o términos de referencias del producto y/o servicio.	X		X		X	
33	Se enfatizan los criterios de calidad en el desarrollo del producto y/o servicio	X		X		X	

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Observaciones: *El número de ítems es suficiente para medir la variable en evaluación de Gestión de Calidad*

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: ANA GRICELDA TORRES VILLALOBOS ONI: 06728986

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

N°	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD MARCELINO CHAMPAGNAT	NIVEL PRIMARIA	SURCO,25-01-2021
02	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA	LICENCIADA EN PERIODISMO	LIMA,09-02-2021
03			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

N°	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UNIVERSIDAD ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE-CANTUTA.ESCUELA DE POSGRADO	DOCENTE	LA MOLINA	2013-2021	DOCENTE DE INVESTIGACIÓN
02					
03					
04					

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

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar el 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.

DNI: 06728986  
Cel.: 948946488  
CPPe: 092648

Lima, 16 de octubre de 2021

## Anexo 04: Prueba Binomial

### GRADO DE CONCORDANCIA ENTRE LOS JUECES SEGÚN LA PRUEBA BINOMIAL

Instrumento: Cuestionario de Gestión del Conocimiento

Variable	Ítems	W.Vasquez			S.Perez			A.Torres			Concordancia	Ensayos	P <sub>b</sub>
		Criterios			Criterios			Criterios					
		P	R	C	P	R	C	P	R	C			
Gestión del Conocimiento	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	

Se considera:

Si la respuesta al criterio fuese negativa: 0

Si la respuesta al criterio fuese positiva: 1

$$P_b = \frac{0.0508}{26} = 0.0019531$$

Del resultado se concluye que el instrumento es válido según la opinión de los jueces expertos, ya que este valor es menor que 0.05 (0.0019531).

Instrumento: Cuestionario de Gestión de Calidad

Variable	Ítems	W.Vasquez			S.Perez			A.Torres			Concordancia	Ensayos	P <sub>b</sub>
		Criterios			Criterios			Criterios					
		P	R	C	P	R	C	P	R	C			
Gestión de Calidad	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	
	33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	0.0019531	

Se considera:

Si la respuesta al criterio fuese negativa: 0

Si la respuesta al criterio fuese positiva: 1

$$P_b = \frac{0.289}{33} = 0.0019531$$

Del resultado se concluye que el instrumento es válido según la opinión de los jueces expertos, ya que este valor es menor que 0.05 (0.0019531).

## Anexo 05: Confiabilidad

Variable Independiente: Gestión del Conocimiento

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	11

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	80.07	164.409	0.444	0.855
VAR00002	79.83	170.006	0.277	0.859
VAR00003	80.07	170.892	0.146	0.865
VAR00004	80.13	161.361	0.542	0.852
VAR00005	80.23	170.806	0.211	0.861
VAR00006	80.03	173.826	0.134	0.862
VAR00007	80.23	174.047	0.090	0.864
VAR00008	79.77	158.599	0.588	0.850
VAR00009	79.80	160.855	0.525	0.852
VAR00010	79.67	169.816	0.313	0.858
VAR00011	80.27	158.478	0.616	0.849

Variable Dependiente: Gestión de Calidad

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	33

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	107.17	322.282	0.046	0.905
VAR00002	106.90	316.507	0.224	0.903
VAR00003	107.53	314.257	0.233	0.903
VAR00004	106.97	292.240	0.754	0.894
VAR00005	106.87	307.361	0.367	0.901
VAR00006	107.53	314.740	0.179	0.905
VAR00007	106.97	292.240	0.754	0.894
VAR00008	107.27	299.926	0.606	0.897
VAR00009	107.77	304.806	0.430	0.900
VAR00010	107.53	314.257	0.233	0.903
VAR00011	107.70	317.872	0.146	0.904
VAR00012	107.50	314.121	0.203	0.904
VAR00013	107.20	296.855	0.545	0.898
VAR00014	107.23	306.668	0.409	0.900
VAR00015	106.93	312.823	0.264	0.903
VAR00016	107.57	306.599	0.433	0.900
VAR00017	107.23	303.978	0.511	0.899
VAR00018	106.97	292.240	0.754	0.894
VAR00019	107.23	327.978	-0.130	0.908
VAR00020	106.93	294.823	0.655	0.896
VAR00021	107.80	306.097	0.460	0.900
VAR00022	107.60	302.800	0.496	0.899
VAR00023	106.97	292.240	0.754	0.894
VAR00024	107.10	310.231	0.379	0.901
VAR00025	106.97	292.240	0.754	0.894
VAR00026	106.97	292.240	0.754	0.894
VAR00027	107.90	316.300	0.230	0.903
VAR00028	107.07	296.202	0.613	0.897
VAR00029	107.50	302.466	0.550	0.898
VAR00030	107.47	317.982	0.197	0.903
VAR00031	106.97	287.895	0.754	0.894
VAR00032	108.00	322.759	0.047	0.904
VAR00033	106.97	297.757	0.596	0.897

## Anexo 06: Ficha técnica de los instrumentos

Nombre del instrumento: Gestión del conocimiento

Autor: Garcia-Fernandez 2016

Adaptado por: Loyola Justino Emile Vliadimir

Año: 2021

Objetivo: Obtener datos por medio de la aplicación de encuestas al personal que intervienen en la gestión administrativa de universidades públicas de la región Lima.

Población: 210

Tamaño muestral: 136 Trabajadores

Tipo de instrumento: Cuestionario

Lugar de aplicación: Universidades públicas de la región Lima

Forma de aplicación: Vía on line

Duración de la encuesta: 10 minutos

Escala de medición: Tipo Likert

1= Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Ni de acuerdo ni descuerdo

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

Nota: Elaboración propia

Nombre del instrumento: Gestión de calidad

Autor: Garcia-Fernandez 2016

Adaptado por: Loyola Justino Emile Vliadimir

Año: 2021

Objetivo: Obtener datos por medio de la aplicación de encuestas al personal que intervienen en la gestión administrativa de universidades públicas de la región Lima.

Población: 210

Tamaño muestral: 136 Trabajadores

Tipo de instrumento: Cuestionario

Lugar de aplicación: Universidades públicas de la región Lima

Forma de aplicación: Vía on line

Duración de la encuesta: 20 minutos

Escala de medición: Tipo Likert

1= Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Ni de acuerdo ni desacuerdo

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

Nota: Elaboración propia

Anexo 07: Base de datos

Variable: Gestión del conocimiento

	CREAR CONOCIMIENTO					COMPARTIR CONOCIMIENTO			APLICACIÓN DE CONOCIMIENTO		
	VP1	VP2	VP3	VP4	VP5	VP6	VP7	VP8	VP9	VP10	VP11
1	4	2	2	5	3	4	2	2	4	5	3
2	3	2	1	3	1	4	3	2	4	2	1
3	3	5	3	4	3	4	4	4	3	1	4
4	3	2	1	5	4	5	1	4	4	2	2
5	4	2	5	1	4	3	3	3	3	2	1
6	1	3	3	1	1	2	1	2	3	2	4
7	2	1	3	2	4	1	2	2	1	2	2
8	3	4	4	4	3	4	2	4	2	4	1
9	2	2	1	2	4	1	3	1	5	2	3
10	3	5	4	5	3	3	5	5	4	5	5
11	2	1	1	2	4	2	3	5	1	2	1
12	4	2	1	2	1	4	2	4	4	2	2
13	4	4	5	4	2	4	5	3	4	5	4
14	5	5	3	5	1	2	4	4	4	5	5
15	3	2	4	2	3	2	2	1	4	2	3
16	5	3	3	5	4	4	1	4	5	5	4
17	1	1	3	3	1	2	2	3	1	1	2
18	2	1	1	2	1	1	3	2	1	5	2
19	1	5	1	2	2	5	1	5	1	1	3
20	3	5	4	5	5	2	4	5	4	4	5
21	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	5
22	2	2	2	1	2	3	2	2	3	4	2
23	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1
24	5	2	3	1	3	5	5	4	2	4	3
25	1	4	1	1	2	2	2	3	1	5	3
26	4	4	2	5	4	2	4	5	5	4	5
27	4	3	3	5	1	5	2	4	4	1	1
28	2	5	1	4	4	1	1	2	4	1	2
29	5	2	3	5	1	1	3	1	3	3	2
30	2	4	3	2	5	4	3	5	3	4	3
31	4	3	5	2	1	1	3	1	4	2	1
32	5	3	3	2	2	2	4	1	2	2	2
33	1	5	4	2	4	2	3	3	5	5	4
34	3	5	3	5	2	2	3	3	4	5	4
35	3	4	3	3	3	3	2	3	4	1	1
36	2	5	4	5	5	4	5	4	3	3	5
37	1	3	5	4	5	5	5	2	5	4	4
38	2	3	1	2	2	1	3	4	2	1	2
39	2	3	5	4	4	2	5	3	5	4	5
40	3	2	4	2	1	1	2	3	4	1	3
41	1	2	5	3	5	2	3	3	4	3	5
42	2	1	1	5	1	3	4	4	1	2	1
43	4	1	2	1	2	2	3	3	3	2	2
44	5	3	2	4	3	2	1	2	1	3	1

VD1	VD2	VD3	VAR1
16	8	12	36
10	9	7	26
18	12	8	38
15	10	8	33
16	9	6	31
9	5	9	23
12	5	5	22
18	10	7	35
11	5	10	26
20	13	14	47
10	10	4	24
10	10	8	28
19	12	13	44
19	10	14	43
14	5	9	28
20	9	14	43
9	7	4	20
7	6	8	21
11	11	5	27
22	11	13	46
18	14	12	44
9	7	9	25
11	4	4	19
14	14	9	37
9	7	9	25
19	11	14	44
16	11	6	33
16	4	7	27
16	5	8	29
16	12	10	38
15	5	7	27
15	7	6	28
16	8	14	38
18	8	13	39
16	8	6	30
21	13	11	45
18	12	13	43
10	8	5	23
18	10	14	42
12	6	8	26
16	8	12	36
10	11	4	25
10	8	7	25
17	5	5	27

45	3	4	1	3	3	3	3	4	2	1	3
46	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1
47	4	4	1	4	2	3	1	2	1	4	3
48	4	3	1	2	2	1	5	1	2	2	2
49	3	4	4	2	1	1	5	2	1	3	4
50	4	2	5	5	5	3	4	5	4	3	5
51	5	2	2	5	2	1	2	1	3	1	2
52	4	2	2	5	2	5	4	5	2	3	5
53	3	3	2	5	4	1	3	1	5	2	1
54	4	3	5	4	5	5	4	3	3	2	3
55	5	3	2	5	3	4	2	4	4	5	2
56	2	4	2	4	3	2	3	1	5	3	5
57	4	3	5	4	5	3	3	1	2	3	4
58	4	1	1	1	3	1	2	3	2	1	2
59	3	4	4	1	1	1	3	4	5	1	4
60	5	2	4	2	4	1	2	2	4	2	2
61	4	1	2	4	2	1	2	4	4	3	2
62	2	4	1	1	2	3	3	4	3	2	2
63	2	3	2	3	3	1	3	3	1	2	4
64	4	1	2	3	3	3	2	1	4	1	2
65	2	2	5	2	3	1	2	5	3	3	1
66	3	2	3	5	2	2	1	1	4	1	2
67	5	3	4	4	5	2	4	2	5	4	3
68	1	2	4	3	1	3	2	2	2	1	1
69	3	3	1	5	5	1	3	4	2	5	4
70	2	4	1	4	5	2	2	2	1	2	2
71	2	1	4	4	1	2	2	2	1	4	3
72	4	3	3	3	2	3	4	3	2	4	1
73	3	4	3	4	5	4	5	3	2	4	3
74	1	4	2	1	4	1	3	2	1	2	1
75	1	3	4	2	1	3	1	1	1	2	2
76	2	4	3	4	2	5	2	4	5	5	4
77	1	2	4	3	2	1	1	2	1	3	2
78	4	1	5	1	3	2	3	2	1	2	1
79	2	4	4	2	1	3	1	3	2	1	1
80	4	4	1	2	2	3	1	3	2	5	5
81	3	4	3	4	1	1	3	1	2	5	3
82	1	1	1	2	3	1	2	2	3	4	2
83	5	5	5	4	4	3	4	3	5	3	3
84	1	3	2	2	4	2	4	1	2	1	4
85	5	1	3	2	2	1	2	2	5	2	3
86	4	2	2	3	1	3	2	1	4	3	1
87	5	5	2	5	5	3	5	4	2	5	4
88	3	2	3	4	2	1	2	1	2	3	1
89	2	1	4	4	3	2	4	2	3	4	2
90	2	2	1	1	3	3	1	4	2	3	3
91	1	5	3	4	5	5	3	5	4	5	4

14	10	6	30
12	7	6	25
15	6	8	29
12	7	6	25
14	8	8	30
21	12	12	45
16	4	6	26
15	14	10	39
17	5	8	30
21	12	8	41
18	10	11	39
15	6	13	34
21	7	9	37
10	6	5	21
13	8	10	31
17	5	8	30
13	7	9	29
10	10	7	27
13	7	7	27
13	6	7	26
14	8	7	29
15	4	7	26
21	8	12	41
11	7	4	22
17	8	11	36
16	6	5	27
12	6	8	26
15	10	7	32
19	12	9	40
12	6	4	22
11	5	5	21
15	11	14	40
12	4	6	22
14	7	4	25
13	7	4	24
13	7	12	32
15	5	10	30
8	5	9	22
23	10	11	44
12	7	7	26
13	5	10	28
12	6	8	26
22	12	11	45
14	4	6	24
14	8	9	31
9	8	8	25
18	13	13	44

92	2	3	3	1	2	4	2	2	2	2	1
93	1	1	2	1	2	1	3	3	2	3	2
94	2	1	2	1	2	1	3	1	2	3	1
95	2	4	5	4	3	3	3	5	2	3	5
96	4	2	4	1	2	4	4	4	5	1	1
97	3	1	4	1	5	2	5	4	3	3	1
98	2	3	2	2	1	1	3	2	2	2	2
99	2	4	3	4	2	5	5	4	4	1	1
100	2	1	3	2	1	3	3	2	4	3	1
101	5	1	4	5	4	1	1	3	2	1	2
102	1	3	1	3	2	3	2	3	3	2	1
103	2	2	4	5	2	5	5	5	5	5	4
104	4	3	5	3	3	2	5	4	5	1	5
105	3	4	4	4	2	5	3	5	5	5	1
106	5	2	1	1	2	3	2	1	5	4	4
107	3	2	2	4	1	2	4	4	2	1	3
108	2	1	2	2	2	1	1	4	4	2	2
109	2	3	1	1	2	4	1	1	2	4	1
110	1	3	2	2	2	3	2	1	3	2	4
111	2	2	3	2	1	1	2	1	2	4	1
112	3	4	5	2	5	1	4	4	2	2	1
113	4	2	1	3	5	4	2	1	4	1	2
114	5	1	2	1	3	1	3	1	1	3	1
115	3	3	4	5	5	2	3	3	4	3	4
116	1	3	3	5	5	3	3	4	5	4	5
117	4	2	1	3	1	3	1	2	2	4	5
118	4	5	5	3	5	4	5	5	2	3	4
119	5	3	1	3	5	4	1	1	1	3	1
120	3	3	3	1	1	2	4	1	1	2	3
121	5	5	4	3	5	5	2	4	2	2	1
122	3	1	2	4	3	2	1	4	2	2	1
123	1	4	3	3	2	3	5	1	1	5	2
124	5	1	1	1	4	2	1	3	5	3	2
125	4	1	4	2	1	3	2	3	4	1	3
126	5	5	2	5	3	1	1	4	1	2	2
127	5	2	3	5	3	5	1	4	3	3	4
128	4	5	4	4	2	1	3	3	5	4	5
129	3	5	4	5	4	5	5	4	3	1	5
130	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2
131	3	1	1	3	2	2	3	4	4	2	1
132	4	2	1	1	2	4	2	2	1	3	1
133	5	1	2	1	3	1	3	1	1	3	1
134	3	3	4	5	5	2	3	3	4	3	4
135	1	3	3	5	5	3	3	4	5	4	5
136	4	2	1	3	1	3	1	2	2	4	5

11	8	5	24
7	7	7	21
8	5	6	19
18	11	10	39
13	12	7	32
14	11	7	32
10	6	6	22
15	14	6	35
9	8	8	25
19	5	5	29
10	8	6	24
15	15	14	44
18	11	11	40
17	13	11	41
11	6	13	30
12	10	6	28
9	6	8	23
9	6	7	22
10	6	9	25
10	4	7	21
19	9	5	33
15	7	7	29
12	5	5	22
20	8	11	39
17	10	14	41
11	6	11	28
22	14	9	45
17	6	5	28
11	7	6	24
22	11	5	38
13	7	5	25
13	9	8	30
12	6	10	28
12	8	8	28
20	6	5	31
18	10	10	38
19	7	14	40
21	14	9	44
8	5	7	20
10	9	7	26
10	8	5	23
12	5	5	22
20	8	11	39
17	10	14	41
11	6	11	28

Variable: Gestión de calidad

	VID1				VID2				VID3				VID4				VID5				VID6				VID7				VID8				TVAR1									
	Liderazgo				Planificación de Calidad				Gestión de Personal				Gestión de Proceso				Información y Análisis				Enfoque al Cliente				Gestión de Proveedores				Diseño del Producto													
	VIP1	VIP2	VIP3	VIP4	VIP5	VIP6	VIP7	VIP8	VIP9	VIP10	VIP11	VIP12	VIP13	VIP14	VIP15	VIP16	VIP17	VIP18	VIP19	VIP20	VIP21	VIP22	VIP23	VIP24	VIP25	VIP26	VIP27	VIP28	VIP29	VIP30	VIP31	VIP32	VIP33	VID1	VID2	VID3	VID4	VID5	VID6	VID7	VID8	TVAR1
1	4	2	2	5	3	4	2	2	4	5	3	5	5	4	2	4	1	2	1	5	2	5	1	1	4	2	1	1	3	2	5	4	3	13	15	18	11	10	11	7	14	99
2	3	2	1	3	1	4	3	2	4	2	1	2	4	1	1	3	5	3	3	3	1	1	2	4	3	2	2	1	1	1	3	1	1	9	14	9	10	10	10	6	6	74
3	3	5	3	4	3	4	4	4	3	1	4	2	2	4	1	4	1	3	5	1	3	1	3	2	1	2	2	2	3	3	2	5	15	18	9	10	12	9	7	13	93	
4	3	2	1	5	4	5	1	4	4	2	2	4	5	5	4	5	5	2	4	4	4	5	4	3	3	1	1	2	5	5	5	2	11	18	13	19	14	16	7	17	115	
5	4	2	5	1	4	3	3	3	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	12	16	5	6	7	10	7	8	71
6	1	3	3	1	1	2	1	2	3	2	4	1	1	4	2	1	1	1	2	3	3	2	3	2	4	2	1	2	1	2	2	2	1	8	9	8	8	9	11	6	7	66
7	2	1	3	2	4	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	4	3	1	2	2	3	1	3	2	1	2	2	2	3	2	3	8	10	9	9	10	9	7	10	72
8	3	4	4	4	3	4	2	4	2	4	1	3	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	3	2	1	1	4	1	2	1	2	2	15	15	9	6	5	8	7	7	72	
9	2	2	1	2	4	1	3	1	5	2	3	1	3	2	2	3	3	1	2	4	1	2	3	1	1	3	5	3	2	1	2	2	1	7	14	9	10	8	7	13	6	74
10	3	5	4	5	3	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	2	4	4	4	5	2	2	3	4	1	1	2	2	2	2	3	5	2	17	20	17	16	15	10	7	12	114
11	2	1	1	2	4	2	3	5	1	2	1	5	4	2	4	5	3	5	1	3	5	3	5	5	4	2	2	1	2	3	2	2	6	15	12	14	14	17	7	12	97	
12	1	2	1	2	1	4	2	4	1	2	2	3	2	2	1	1	3	3	3	1	1	2	2	1	3	2	2	2	1	4	3	3	2	6	12	9	7	8	8	7	12	69
13	4	4	5	4	2	4	5	3	4	5	4	4	2	2	4	2	4	5	2	3	3	4	5	5	3	1	2	2	2	4	5	2	17	18	15	12	13	17	7	15	114	
14	5	5	3	5	1	2	4	4	4	5	5	2	3	4	2	4	4	4	2	4	5	2	3	3	1	2	3	3	4	1	2	2	18	15	15	14	15	9	12	10	108	
15	3	2	4	2	3	2	2	1	4	2	3	1	3	2	2	4	1	3	2	2	4	1	2	1	4	1	2	1	4	1	2	3	11	12	9	9	11	8	7	10	77	
16	5	3	3	5	4	4	1	4	5	5	4	3	4	5	3	3	4	2	3	4	3	4	5	2	5	2	2	1	2	4	3	4	16	18	16	15	12	16	7	16	116	
17	1	1	3	3	1	2	2	3	1	1	2	3	2	1	3	2	1	3	4	2	2	1	4	3	3	2	1	1	2	3	3	2	1	8	9	8	7	11	11	6	9	69
18	2	1	1	2	1	1	3	2	1	5	2	2	4	1	3	1	4	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	3	2	6	8	13	9	9	8	7	8	68
19	1	5	1	2	2	5	1	5	1	1	3	4	1	5	1	2	2	2	1	1	3	2	2	4	2	2	2	1	2	3	2	1	1	9	14	9	10	7	10	7	7	73
20	3	5	4	5	5	2	4	5	4	4	5	4	2	5	5	4	5	3	2	4	5	5	3	4	5	4	3	2	3	2	1	4	17	20	15	19	14	17	12	11	125	
21	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	4	5	3	3	4	4	3	5	4	4	2	2	4	5	5	2	14	22	18	17	15	16	12	15	129	
22	1	2	2	1	2	3	2	2	3	4	2	1	3	1	2	2	1	3	1	4	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	3	3	1	6	12	10	6	10	7	7	9	67
23	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	1	2	2	4	1	3	4	2	1	1	2	1	2	2	2	5	1	1	9	7	7	6	10	8	7	9	63
24	5	2	3	1	3	5	5	4	2	4	3	2	5	3	1	2	4	2	5	3	1	4	3	3	4	1	2	2	1	3	5	4	11	19	14	10	11	14	6	16	101	
25	1	4	1	1	2	2	2	3	1	5	3	1	4	3	2	1	3	1	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2	1	3	5	2	7	10	13	9	8	11	7	15	80	
26	4	4	2	5	4	2	4	5	5	4	5	5	4	2	4	5	2	4	5	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	15	20	18	13	14	10	12	13	115	
27	4	3	3	5	1	5	2	4	4	1	1	1	5	4	5	4	1	4	5	5	1	1	5	5	2	2	2	2	1	4	5	1	15	16	8	14	15	13	7	13	101	
28	1	5	1	4	4	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	4	1	2	2	3	1	2	1	1	4	2	11	10	6	7	10	9	7	9	69	
29	5	2	3	5	1	1	3	1	3	3	2	1	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	4	1	1	2	1	2	2	4	3	2	15	9	8	8	6	8	7	12	73	
30	2	4	3	2	5	4	3	5	3	4	3	3	5	4	2	2	2	2	1	1	3	4	5	2	5	3	4	3	3	2	4	5	11	20	15	10	7	16	13	16	108	
31	4	3	5	2	1	1	3	1	4	2	1	1	2	1	2	4	1	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	2	2	1	2	5	1	14	10	6	8	7	6	7	9	67
32	5	3	3	2	2	2	4	1	2	2	2	5	3	2	1	2	1	1	1	1	4	2	2	1	1	3	1	2	1	1	4	1	13	11	12	6	7	6	7	7	69	
33	1	5	4	2	4	2	3	3	5	5	4	4	5	3	4	4	1	5	3	1	1	5	2	4	4	1	2	2	1	4	5	12	17	18	12	10	15	7	15	106		
34	3	5	3	5	2	2	3	3	4	5	4	3	5	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	2	4	1	3	2	16	14	17	14	19	20	13	10	123
35	3	4	3	3	3	3	2	3	4	1	1	1	4	2	2	2	2	1	2	1	3	3	1	1	3	3	1	2	1	1	4	1	13	15	7	8	7	8	7	8	73	
36	2	5	4	5	5	4	5	4	3	3	5	5	3	3	5	2	5	2	4	4	5	5	3	5	5	3	4	4	2	4	2	3	16	21	16	15	15	18	13	11	125	
37	1	3	5	4	5	5	2	5	4	4	3	5	2	4	5	3	5	2	2	4	4	3	5	3	2	5	4	5	4	3	3	5	13	22	16	14	13	15	16	15	124	
38	2	3	1	2	2	1	3	4	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	8	12	8	8	7	8	7	8	66	
39	2	3	5	4	4	2	5	3	5	4	5	4	1	4	3	4	3	2	5	3	5	5	5	5	3	1	1	2	2	5	4	4	14	19	14	14	15	18	6	18	118	
40	3	2	4	2	1	1	2	3	1	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	4	2	2	4	2	4	3	2	3	2	3	2	4	11	8	8	10	11	10	12	11	81
41	1	2	5	3	5	2	3	3	4	3	5	2	2	3	3	5	5	1	3	3	4	5	2	2	3	4	2	3	2	1	3	4	11	17	12	16	12	13	12	13	106	
42	2	1	1	5	1	3	4	4	1	2	1	1	1	2	2	3	4	1	2	3	2	2	1	3	2	2	1	2	2	5	1	1	9	13	5	11	8	8	7	11	72	

43	4	1	2	1	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	5	2	3	2	2	2	3	1	2	3	2	1	3	1	1	1	1	2	1	8	13	7	13	9	8	6	5	69		
44	5	3	2	4	3	2	1	2	1	3	1	3	2	1	1	2	3	2	3	2	1	3	3	2	3	3	1	1	2	3	2	3	3	14	9	9	7	8	11	7	11	76		
45	3	4	1	3	3	3	3	4	2	1	3	1	4	4	1	2	1	1	3	1	3	1	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	3	11	15	9	8	8	6	7	9	73		
46	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	1	3	1	1	2	2	3	4	2	3	1	1	2	2	1	2	2	3	3	3	2	9	12	7	7	11	7	7	11	71		
47	4	4	1	4	2	3	1	2	1	4	3	2	3	1	2	4	2	2	4	1	3	2	5	1	2	1	3	1	1	2	2	1	1	13	9	12	9	10	10	6	6	75		
48	1	3	1	2	2	1	5	1	2	2	2	3	1	2	3	1	1	1	3	2	2	2	3	3	3	1	1	3	2	2	3	1	2	7	11	8	7	8	11	7	8	67		
49	3	4	4	2	1	1	5	2	1	3	4	2	1	3	3	4	3	2	1	2	1	4	1	2	2	3	1	2	1	3	4	3	5	13	10	10	13	6	9	7	15	83		
50	4	2	5	5	5	3	4	5	4	3	5	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	4	16	21	15	11	14	14	17	14	122		
51	5	2	2	5	2	1	2	1	3	1	2	2	4	1	1	2	2	2	1	4	1	2	2	2	1	3	1	1	2	4	2	1	2	14	9	9	6	8	7	7	9	69		
52	4	2	2	5	2	5	4	5	2	3	5	2	1	2	3	1	1	3	5	5	4	5	1	2	5	1	3	3	5	3	1	5	4	13	18	11	7	17	13	12	13	104		
53	3	3	2	5	4	1	3	1	5	2	1	5	2	4	5	5	5	1	5	4	1	1	3	3	5	2	4	1	5	1	5	5	3	13	14	10	19	11	12	12	14	105		
54	4	3	5	4	5	5	4	3	3	2	3	5	2	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	2	4	2	3	3	2	16	20	12	16	14	20	13	10	121		
55	5	3	2	5	3	4	2	4	4	5	2	5	2	2	5	4	4	5	5	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	5	15	17	14	15	16	11	13	16	117		
56	2	4	2	4	3	2	3	1	5	3	5	4	1	5	2	4	2	5	1	4	1	2	3	5	3	3	3	3	4	3	4	1	3	12	14	13	13	11	13	13	11	100		
57	4	3	5	4	5	3	3	1	2	3	4	1	5	3	1	2	2	1	4	5	4	5	5	4	1	1	1	2	3	2	3	1	1	16	14	13	8	14	15	7	7	94		
58	4	1	1	1	3	1	2	3	2	1	2	1	4	3	1	1	2	3	1	3	2	1	2	3	3	2	1	1	3	2	4	2	2	7	11	8	7	9	9	7	10	68		
59	3	4	4	1	1	1	3	4	5	1	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	3	5	2	3	1	1	4	5	5	4	12	14	13	19	16	15	7	18	114		
60	5	2	4	2	4	1	2	2	4	2	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	4	1	3	5	13	13	10	10	10	9	7	13	85		
61	1	1	2	4	2	1	2	4	1	3	2	2	5	5	2	4	2	2	1	3	1	1	4	3	2	1	1	3	1	1	3	1	2	8	10	12	13	7	10	6	7	73		
62	2	4	1	1	2	3	3	4	3	2	2	3	1	1	3	2	4	1	1	1	2	4	3	4	2	1	1	1	1	1	3	1	2	8	15	8	10	5	13	4	7	70		
63	2	3	2	3	3	1	3	3	1	2	4	2	2	4	1	2	1	1	2	3	4	3	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	3	1	10	11	10	8	10	9	7	9	74	
64	4	1	2	3	3	3	2	1	4	1	2	2	1	5	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	3	4	3	3	2	1	3	4	1	10	13	6	12	6	7	12	9	75
65	2	2	5	2	3	1	2	5	3	3	1	1	4	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	3	1	1	2	1	1	1	2	3	11	14	9	7	8	8	5	7	69		
66	1	2	3	5	2	2	1	1	1	1	2	4	1	3	2	1	4	2	2	4	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	4	1	5	11	7	8	10	11	6	6	11	70		
67	5	3	4	4	5	2	4	2	5	4	3	5	2	4	2	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	3	5	5	2	16	18	14	15	16	16	17	15	127		
68	1	2	4	3	1	3	2	2	2	1	1	1	4	1	1	2	3	2	1	4	3	2	4	2	4	2	1	1	2	2	1	2	3	10	10	7	7	10	9	6	8	67		
69	3	3	1	5	5	1	3	4	2	5	4	2	5	2	5	2	1	4	3	2	2	4	2	2	5	3	5	1	3	3	2	4	2	12	15	16	10	11	13	12	11	100		
70	2	4	1	4	5	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	3	5	3	11	12	8	6	7	7	7	13	71
71	2	1	4	4	1	2	2	2	1	4	3	4	1	2	4	2	2	3	4	2	3	3	3	1	2	2	1	1	2	2	1	3	1	11	8	12	10	12	9	6	7	75		
72	4	3	3	3	2	3	4	3	2	4	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	1	1	1	4	1	1	2	1	1	2	3	2	3	13	14	10	7	9	7	5	10	75		
73	3	4	3	4	5	4	5	3	2	4	3	3	4	2	2	2	4	5	4	4	3	3	5	3	5	3	5	4	5	5	4	3	4	14	19	14	10	16	16	17	16	122		
74	1	4	2	1	4	1	3	2	1	2	1	2	1	3	4	1	2	1	4	2	1	1	3	3	1	2	1	2	1	3	4	3	8	11	6	10	8	8	6	13	70			
75	1	3	4	2	1	3	1	1	1	2	2	3	3	4	1	2	3	2	1	2	4	1	3	2	3	1	1	2	2	2	3	2	10	7	10	10	9	9	6	10	71			
76	2	4	3	4	2	5	2	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	2	4	4	4	5	4	2	4	3	3	3	5	3	2	13	18	17	19	15	15	13	13	123			

77	1	2	4	3	2	1	1	2	1	3	2	1	2	3	4	1	1	3	1	3	3	4	3	3	3	2	2	2	1	2	1	2	1	1	
78	4	1	5	1	3	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	3	1	2	4	1	5	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1
79	2	4	4	2	1	3	1	3	2	1	1	5	2	2	4	4	2	2	1	2	1	1	3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1
80	4	4	1	2	2	3	1	3	2	5	5	3	2	5	4	5	3	2	2	5	2	2	1	3	5	2	3	3	5	3	4	3	4	4	
81	3	4	3	4	1	1	3	1	2	5	3	3	1	3	1	1	5	2	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	1	3	4	3	4	1
82	1	1	1	2	3	1	2	2	3	4	2	4	1	3	4	2	3	3	1	1	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	2	
83	5	5	5	4	4	3	4	3	5	3	3	2	5	4	2	4	3	3	5	5	3	4	3	5	5	4	3	4	5	3	3	2	3	2	
84	1	3	2	2	4	2	4	1	2	1	4	2	3	1	2	2	3	1	3	2	3	3	3	1	5	1	2	2	2	1	2	1	2	1	
85	5	1	3	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	3	4	3	2	1	1	2	4	2	2	1	2	1	2	1	1	3	5	2	1	1	
86	4	2	2	3	1	3	2	1	1	3	1	2	1	1	2	3	4	2	1	2	3	4	2	3	4	3	2	1	1	1	4	3	1	4	
87	5	5	2	5	5	3	5	4	2	5	4	4	5	4	4	4	2	4	5	5	2	4	4	4	2	3	2	2	2	5	4	3	2	2	
88	3	2	3	4	2	1	2	1	2	3	1	4	2	4	2	2	3	3	1	3	2	2	4	3	1	2	2	1	1	2	2	1	3	3	
89	2	1	3	3	3	2	1	2	3	1	1	3	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	1	2	2	2	1	2	3	1	1	
90	2	2	1	1	3	3	1	4	2	3	3	3	2	1	1	2	2	4	2	2	2	1	5	1	3	3	4	3	2	4	3	1	2	2	
91	1	5	3	4	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	3	3	4	4	2	2	5	2	4	3	4	3	4	3	4	4	
92	2	3	3	1	2	4	2	2	2	1	3	3	1	2	4	2	1	4	4	1	2	3	2	2	3	1	2	1	3	2	4	1	1	1	
93	1	1	2	1	2	1	3	3	2	3	2	1	3	4	2	2	3	2	2	1	4	2	4	1	3	4	2	4	2	1	3	2	2	2	
94	2	1	2	1	2	1	3	1	2	3	1	1	4	2	2	4	3	1	3	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	
95	2	4	5	4	3	3	3	5	2	3	5	2	3	4	1	1	5	2	1	1	5	4	2	1	5	3	5	5	5	3	4	5	4	5	
96	4	2	4	1	2	4	4	4	5	1	1	2	5	3	2	4	1	4	5	1	5	3	5	4	2	3	5	4	5	5	2	3	4	4	
97	3	1	4	1	5	2	5	4	3	3	1	4	1	2	3	3	5	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	2	2	5	1	3	2	5	
98	2	3	2	2	1	1	3	2	2	2	2	1	3	3	2	3	3	2	1	2	3	2	1	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	
99	2	4	3	4	2	5	5	4	4	1	1	4	2	3	4	4	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	3	1	2	1	2	1	2	
100	2	1	3	2	1	3	3	2	4	3	1	3	2	2	4	2	2	3	3	1	1	2	2	4	2	2	1	2	2	4	3	1	1	1	
101	5	1	4	5	4	1	1	3	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	3	1	2	3	2	3	
102	1	3	1	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	1	3	1	3	1	3	5	2	2	4	1	1	2	2	1	4	2	2	2	
103	2	2	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	2	3	4	5	5	3	3	5	2	2	3	1	5	4	4	5	4	3	2	5	4	5	
104	4	3	5	3	3	2	5	4	5	1	5	1	5	4	3	1	2	4	3	5	4	4	5	4	2	4	5	4	3	3	5	4	4	4	
105	3	4	4	4	2	5	3	5	5	5	1	4	3	2	1	4	5	3	1	2	2	1	2	3	1	2	3	5	3	3	4	3	5	5	
106	5	2	1	1	2	3	2	1	5	4	4	4	2	4	2	4	5	5	3	5	1	5	5	1	2	1	5	5	1	4	5	4	1	1	
107	3	2	2	4	1	2	4	4	2	1	3	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	1	2	3	3	1	3	1	2	2	1	1	1	1	
108	2	1	2	2	2	1	1	4	4	2	2	4	1	1	3	3	2	2	3	2	4	3	1	3	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	
109	2	3	1	1	2	4	1	1	2	4	1	1	3	2	3	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	1	3	2	3	1	2	2	
110	1	3	2	2	2	3	2	1	3	2	4	1	1	5	1	2	2	4	2	1	4	1	4	1	2	2	1	2	2	5	2	1	2	1	
111	2	2	3	2	1	1	2	1	2	4	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	4	2	3	1	2	1	2	3	3	2	1	2	
112	3	4	5	2	5	1	4	4	2	2	1	4	1	2	4	2	3	3	4	3	3	4	5	3	2	2	1	2	2	3	5	3	5	3	
113	4	2	1	3	5	4	2	1	4	1	2	4	4	3	4	4	5	1	2	3	2	4	4	4	5	2	2	3	3	5	4	4	1	2	
114	5	1	2	1	3	1	3	1	1	3	1	2	1	3	3	2	2	3	2	1	3	3	2	5	1	1	2	2	2	3	2	1	1	1	
115	3	3	4	5	5	2	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	2	2	3	4	2	5	2	4	2	1	1	3	2	3	2	1	1	
116	1	3	3	5	5	3	3	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	3	2	5	2	3	2	5	3	5	5	2	5	3	4	5	3	3	
117	4	2	1	3	1	3	1	2	2	4	5	3	2	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	5	2	1	2	
118	4	5	5	3	5	4	5	2	3	4	1	2	4	3	3	4	3	2	5	2	3	1	3	5	4	3	1	4	4	4	3	4	3	4	
119	5	3	1	3	5	4	1	1	1	3	1	1	3	4	1	5	5	4	3	4	4	1	3	3	5	4	4	4	2	3	3	3	2	1	
120	3	3	3	1	1	2	4	1	1	2	3	2	1	3	2	3	1	4	2	1	2	1	3	2	3	3	1	1	2	2	1	3	1	1	
121	5	5	4	3	5	5	2	4	2	2	1	1	5	5	4	4	4	3	2	2	5	3	3	2	3	2	5	4	5	4	5	4	5	4	
122	3	1	2	4	3	2	1	4	2	2	1	2	2	2	4	1	3	3	1	4	1	2	4	2	2	2	2	1	4	2	1	3	5	3	
123	1	4	3	3	2	3	5	1	1	5	2	1	2	4	3	1	5	2	2	5	5	2	3	2	5	3	5	3	1	5	5	5	5	5	
124	5	1	1	1	4	2	1	3	1	3	2	1	4	1	2	1	3	1	3	3	2	1	2	2	1	1	2	2	4	1	4	5	4	5	
125	4	1	4	2	1	3	2	3	4	1	3	1	2	2	2	4	2	1	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	
126	5	5	2	5	3	1	1	4	1	2	2	4	2	3	3	2	5	5	1	3	4	1	2	4	5	2	3	3	2	3	2	4	2	2	
127	5	2	3	5	3	5	1	4	3	3	4	3	3	2	2	5	5	2	2	4	1	3	4	3	4	1	5	3	3	2	2	1	4	4	
128	4	5	4	4	2	1	3	3	5	4	5	1	3	1	4	3	3	5	1	2	1	5	3	4	3	3	2	2	5	1	5	3	3	3	
129	3	5	4	5	4	5	4	3	1	5	1	1	5	3	3	4	2	2	2	1	2	4	5	4	1	3	2	3	4	4	5	2	4	4	
130	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	3	4	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	3	1	3	3	
131	3	1	1	3	2	2	3	4	4	2	1	2	1	3	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	4	5	1	2	3	2	2	
132	4	2	1	1	2	4	2	2	1	3	1	1	4	1	3	3	4	2	1	3	2	1	4	2	3	1	2	2	2	1	4	3	1	1	
133	5	1	2	1	3	1	3	1	1	3	1	2	1	3	3	2	2	3	2	1	3	3	2	5	1	2	2	1	2	3	2	1</			

## Anexo 08: Procesamiento de datos en SPSS

\*DATA SPSS INSTRUM 10.11.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1 : CC 16 Visible: 26 de 26 variables

	CC	AT	AU	GCO	L	PC	GP	GPR	IA	EC	GPV	DP	GCA	CC_n	AT_n	AU_n	GCO_n	L_n	PC_n	GP_n	GPR_n	IA_n	EC_n	GPV_n	DP_n	GCA_n
1	16	8	12	36	13	15	18	11	10	11	7	14	99	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	M				
2	10	9	7	26	9	14	9	10	10	10	6	6	74	Bajo	Medio	M										
3	18	12	8	38	15	18	9	10	12	9	7	13	93	Medio	Alto	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	M				
4	15	10	8	33	11	18	13	19	14	16	7	17	115	Medio	Alto	M										
5	16	9	6	31	12	16	5	6	7	10	7	8	71	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo					
6	9	5	9	23	8	9	8	8	9	11	6	7	66	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	M				
7	12	5	5	22	8	10	9	9	10	9	7	10	72	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	M				
8	18	10	7	35	15	15	9	6	5	8	7	7	72	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Bajo					
9	11	5	10	26	7	14	9	10	8	7	13	6	74	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio					
10	20	13	14	47	17	20	17	16	15	10	7	12	114	Alto												
11	10	10	4	24	6	15	12	14	14	17	7	12	97	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	M				
12	10	10	8	28	6	12	9	7	8	8	7	12	69	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio	Bajo					
13	19	12	13	44	17	18	15	12	13	17	7	15	114	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio	M				
14	19	10	14	43	18	15	15	14	15	9	12	10	108	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio					
15	14	5	9	28	11	12	9	9	11	8	7	10	77	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	M				
16	20	9	14	43	16	18	16	15	12	16	7	16	116	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	M				
17	9	7	4	20	8	9	8	7	11	11	6	9	69	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	M				
18	7	6	8	21	6	8	13	9	9	8	7	8	68	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	M				
19	11	11	5	27	9	14	9	10	7	10	7	7	73	Bajo	Alto	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio					
20	22	11	13	46	17	20	15	19	14	17	12	11	125	Alto	M											
21	18	14	12	44	14	22	18	17	15	16	12	15	129	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto					
22	9	7	9	25	6	12	10	6	10	7	7	9	67	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	M				

Vista de datos Vista de variables



	CC	AT	AU	GCO	L	PC	GP	GPR	IA	EC	GPV	DP	GCA	CC_n	AT_n	AU_n	GCO_n	L_n	PC_n	GP_n	GPR_n	IA_n
23	11	4	4	19	9	7	7	6	10	8	7	9	63	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Bajo	M
24	14	14	9	37	11	19	14	10	11	14	6	16	101	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	M
25	9	7	9	25	7	10	13	9	8	11	7	15	80	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	
26	19	11	14	44	15	20	18	13	14	10	12	13	115	Alto	Medio	M						
27	16	11	6	33	15	16	8	14	15	13	7	13	101	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto	Medio	Bajo	Medio	
28	16	4	7	27	11	10	6	7	10	9	7	9	69	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	M
29	16	5	8	29	15	9	8	8	6	8	7	12	73	Medio	Bajo	Medio	Medio	Alto	Medio	Bajo	Bajo	
30	16	12	10	38	11	20	15	10	7	16	13	16	108	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto	Medio	
31	15	5	7	27	14	10	6	8	7	6	7	9	67	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	
32	15	7	6	28	13	11	12	6	7	6	7	7	69	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	
33	16	8	14	38	12	17	18	12	10	15	7	15	106	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	M
34	18	8	13	39	16	14	17	14	19	20	13	10	123	Medio	Medio	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto	Medio	
35	16	8	6	30	13	15	7	8	7	8	7	8	73	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	
36	21	13	11	45	16	21	16	15	15	18	13	11	125	Alto								
37	18	12	13	43	13	22	16	14	13	15	16	15	124	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Medio	M
38	10	8	5	23	8	12	8	8	7	8	7	8	66	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	
39	18	10	14	42	14	19	14	14	15	18	6	18	118	Medio	Medio	Alto	Alto	Medio	Alto	Medio	Medio	
40	12	6	8	26	11	8	8	10	11	10	12	11	81	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio	M
41	16	8	12	36	11	17	12	16	12	13	12	13	106	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	M
42	10	11	4	25	9	13	5	11	8	8	7	11	72	Bajo	Alto	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Medio	
43	10	8	7	25	8	13	7	13	9	8	6	5	69	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Medio	M
44	17	5	5	27	14	9	9	7	8	11	7	11	76	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	



1 : CC 16 Visible: 26 de 26 variables

	CC	AT	AU	GCO	L	PC	GP	GPR	IA	EC	GPV	DP	GCA	CC_n	AT_n	AU_n	GCO_n	L_n	PC_n	GP_n	GPR_n	IA_n
45	14	10	6	30	11	15	9	8	8	6	7	9	73	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	
46	12	7	6	25	9	12	7	7	11	7	7	11	71	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Bajo	M
47	15	6	8	29	13	9	12	9	10	10	6	6	75	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	M
48	12	7	6	25	7	11	8	7	8	11	7	8	67	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Bajo	
49	14	8	8	30	13	10	10	13	6	9	7	15	83	Medio								
50	21	12	12	45	16	21	15	11	14	14	17	14	122	Alto	Medio	M						
51	16	4	6	26	14	9	9	6	8	7	7	9	69	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	
52	15	14	10	39	13	18	11	7	17	13	12	13	104	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	
53	17	5	8	30	13	14	10	19	11	12	12	14	105	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	M
54	21	12	8	41	16	20	12	16	14	20	13	10	121	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	M
55	18	10	11	39	15	17	14	15	16	11	13	16	117	Medio	Medio	Alto	Medio	Alto	Medio	Medio	Alto	
56	15	6	13	34	12	14	13	13	11	13	13	11	100	Medio	Bajo	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	M
57	21	7	9	37	16	14	13	8	14	15	7	7	94	Alto	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Bajo	M
58	10	6	5	21	7	11	8	7	9	9	7	10	68	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	M
59	13	8	10	31	12	14	13	19	16	15	7	18	114	Medio	Alto							
60	17	5	8	30	13	13	10	10	10	9	7	13	85	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	M
61	13	7	9	29	8	10	12	13	7	10	6	7	73	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	
62	10	10	7	27	8	15	8	10	5	13	4	7	70	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio	Bajo	Medio	
63	13	7	7	27	10	11	10	8	10	9	7	9	74	Medio	Bajo	M						
64	13	6	7	26	10	13	6	12	6	7	12	9	75	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio	
65	14	8	7	29	11	14	9	7	8	8	5	7	69	Medio	Bajo							
66	15	4	7	26	11	7	8	10	11	6	6	11	70	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio	M



1 : CC 16 Visible: 26 de 26 variables

	CC	AT	AU	GCO	L	PC	GP	GPR	IA	EC	GPV	DP	GCA	CC_n	AT_n	AU_n	GCO_n	L_n	PC_n	GP_n	GPR_n	IA_n
67	21	8	12	41	16	18	14	15	16	16	17	15	127	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	Alto	
68	11	7	4	22	10	10	7	7	10	9	6	8	67	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Bajo	M
69	17	8	11	36	12	15	16	10	11	13	12	11	100	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	M
70	16	6	5	27	11	12	8	6	7	7	7	13	71	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	
71	12	6	8	26	11	8	12	10	12	9	6	7	75	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	M
72	15	10	7	32	13	14	10	7	9	7	5	10	75	Medio	Bajo	M						
73	19	12	9	40	14	19	14	10	16	16	17	16	122	Alto	Alto	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	
74	12	6	4	22	8	11	6	10	8	8	6	13	70	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Medio	
75	11	5	5	21	10	7	10	10	9	9	6	10	71	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	M
76	15	11	14	40	13	18	17	19	15	15	13	13	123	Medio	Alto	Alto	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto	
77	12	4	6	22	10	7	8	9	10	13	7	6	70	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Medio	M
78	14	7	4	25	11	11	6	7	12	7	7	5	66	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Bajo	M
79	13	7	4	24	12	10	9	12	6	7	7	5	68	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	
80	13	7	12	32	11	11	15	17	11	11	13	14	103	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Alto	Alto	M
81	15	5	10	30	14	8	12	10	9	6	7	9	75	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	M
82	8	5	9	22	5	11	11	12	8	8	7	8	70	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	
83	23	10	11	44	19	19	13	13	16	17	16	13	126	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	
84	12	7	7	26	8	13	10	8	9	12	7	6	73	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio	Bajo	M
85	13	5	10	28	11	8	8	12	8	7	5	11	70	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio	
86	12	6	8	26	11	8	7	10	8	12	5	12	73	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio	
87	22	12	11	45	17	19	18	14	16	14	9	14	121	Alto	Medio							
88	14	4	6	24	12	8	10	11	9	10	5	8	73	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	M



1 : CC 16 Visible: 26 de 26 variables

	CC	AT	AU	GCO	L	PC	GP	GPR	IA	EC	GPV	DP	GCA	CC_n	AT_n	AU_n	GCO_n	L_n	PC_n	GP_n	GPR_n	IA_n
89	14	8	9	31	9	11	7	5	9	8	7	7	63	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	M
90	9	8	8	25	6	13	11	6	9	12	13	8	78	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	M
91	18	13	13	44	13	22	18	18	15	13	13	14	126	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	M
92	11	8	5	24	9	12	9	9	10	9	7	10	75	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	Medio	M
93	7	7	7	21	5	11	9	11	9	10	12	8	75	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	M
94	8	5	6	19	6	9	9	11	6	7	7	9	64	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	M
95	18	11	10	39	15	16	13	11	5	12	18	17	107	Medio	Alto	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	M
96	13	12	7	32	11	19	9	10	15	14	17	14	109	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	M
97	14	11	7	32	9	19	9	13	14	15	12	11	102	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	M
98	10	6	6	22	9	9	8	11	8	7	7	8	67	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Medio	M
99	15	14	6	35	13	20	8	13	5	8	6	6	79	Medio	Alto	Bajo	Medio	Medio	Alto	Bajo	Medio	M
100	9	8	8	25	8	13	9	10	9	9	7	10	75	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	M
101	19	5	5	29	15	11	5	6	6	7	6	9	65	Alto	Bajo	Bajo	Medio	Alto	Medio	Bajo	Bajo	M
102	10	8	6	24	8	13	8	9	8	13	6	9	74	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Medio	M
103	15	15	14	44	13	22	16	17	13	11	17	14	123	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	M
104	18	11	11	40	15	19	12	10	16	15	16	16	119	Medio	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Medio	Medio	M
105	17	13	11	41	15	20	13	12	8	7	13	15	103	Medio	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	M
106	11	6	13	30	9	13	14	15	14	13	12	14	104	Bajo	Bajo	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	M
107	12	10	6	28	11	13	7	8	9	9	7	5	69	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Bajo	M
108	9	6	8	23	7	12	9	9	11	9	7	5	69	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	M
109	9	6	7	22	7	10	9	10	8	11	7	8	70	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	M
110	10	6	9	25	8	11	8	10	11	8	7	10	73	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Medio	M

1 : CC 16 Visible: 26 de 26 variables

	CC	AT	AU	GCO	L	PC	GP	GPR	IA	EC	GPV	DP	GCA	CC_n	AT_n	AU_n	GCO_n	L_n	PC_n	GP_n	GPR_n	I_n
110	10	6	9	25	8	11	8	10	11	8	7	10	73	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Medio	M
111	10	4	7	21	9	7	10	5	6	11	6	9	63	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	
112	19	9	5	33	14	16	8	11	13	14	7	16	99	Alto	Medio	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio	M
113	15	7	7	29	10	16	11	16	8	17	13	11	102	Medio	Alto							
114	12	5	5	22	9	9	7	10	9	11	7	7	69	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Medio	M
115	20	8	11	39	15	17	16	15	11	13	7	8	102	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto	Alto	M
116	17	10	14	41	12	20	17	16	12	13	17	15	122	Medio	Medio	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	M
117	11	6	11	28	10	9	14	7	7	6	6	11	70	Bajo	Bajo	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	
118	22	14	9	45	17	21	10	14	12	12	12	15	113	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	Medio	M
119	17	6	5	28	12	12	8	15	15	12	14	11	99	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Alto	
120	11	7	6	24	10	9	8	9	9	9	7	7	68	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Medio	M
121	22	11	5	38	17	18	9	17	12	11	16	18	118	Alto	Alto	Bajo	Bajo	Alto	Medio	Medio	Alto	M
122	13	7	5	25	10	12	7	9	11	9	7	10	75	Medio	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Medio	M
123	13	9	8	30	11	12	10	13	14	9	16	16	101	Medio	M							
124	12	6	10	28	8	11	10	7	9	6	7	14	72	Medio	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Medio	Medio	Bajo	M
125	12	8	8	28	11	13	7	10	8	6	6	9	70	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio	
126	20	6	5	31	17	10	10	13	13	12	10	11	96	Alto	Bajo	Bajo	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	M
127	18	10	10	38	15	16	13	14	9	14	12	9	102	Medio	Medio	Medio	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	M
128	19	7	14	40	17	14	13	11	9	15	12	12	103	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto	Medio	Medio	Medio	M
129	21	14	9	44	17	21	8	15	10	13	12	15	111	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	Bajo	Alto	M
130	8	5	7	20	7	8	10	8	10	7	7	9	66	Bajo	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	M
131	10	9	7	26	8	15	6	9	6	6	13	8	71	Bajo	Medio	Medio	Medio	Bajo	Medio	Bajo	Medio	

Vista de datos Vista de variables

132	10	8	5	23	8	11	9	11	8	10	7	9	73	Bajo	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Medio	
133	12	5	6	22	9	9	7	10	9	11	7	7	69	Medio	Bajo	Bajo	Bajo	Medio	Medio	Bajo	Medio	M
134	20	8	11	39	15	17	16	15	11	13	7	8	102	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto	Medio	Alto	Alto	M
135	17	10	14	41	12	20	17	16	12	13	17	15	122	Medio	Medio	Alto	Alto	Medio	Alto	Alto	Alto	M
136	11	6	11	28	10	9	14	7	7	6	6	11	70	Bajo	Bajo	Alto	Medio	Medio	Medio	Medio	Bajo	
137																						

Vista de datos Vista de variables

Anexo 09: Evidencia del trabajo estadístico

Tabla de Frecuencia (SPSS)

Variable Gestión del conocimiento y sus dimensiones

<b>Gestión del Conocimiento</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	39	28,7	28,7	28,7
	Medio	75	55,1	55,1	83,8
	Alto	22	16,2	16,2	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

<b>Creación de conocimiento</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	37	27,2	27,2	27,2
	Medio	76	55,9	55,9	83,1
	Alto	23	16,9	16,9	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

<b>Almacenamiento y transferencia del conocimiento</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	45	33,1	33,1	33,1
	Medio	61	44,9	44,9	77,9
	Alto	30	22,1	22,1	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

<b>Aplicación y uso del conocimiento</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	41	30,1	30,1	30,1
	Medio	60	44,1	44,1	74,3
	Alto	35	25,7	25,7	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Variable Gestión de calidad y sus dimensiones

**Gestión de Calidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	72	52,9	52,9	52,9
	Medio	48	35,3	35,3	88,2
	Alto	16	11,8	11,8	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

**Gestión de procesos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	37	27,2	27,2	27,2
	Medio	74	54,4	54,4	81,6
	Alto	25	18,4	18,4	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

**Liderazgo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	22,1	22,1	22,1
	Medio	75	55,1	55,1	77,2
	Alto	31	22,8	22,8	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

**Información y análisis**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	43	31,6	31,6	31,6
	Medio	74	54,4	54,4	86,0
	Alto	19	14,0	14,0	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

**Planificación de la calidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	111	81,6	81,6	81,6
	Alto	25	18,4	18,4	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

**Enfoque en el cliente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	41	30,1	30,1	30,1
	Medio	72	52,9	52,9	83,1
	Alto	23	16,9	16,9	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

**Gestión de personal**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	42	30,9	30,9	30,9
	Medio	70	51,5	51,5	82,4
	Alto	24	17,6	17,6	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

## Regresión Ordinal (SPSS)

### Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
Gestión de Calidad	Bajo	72	52,9%
	Medio	48	35,3%
	Alto	16	11,8%
Válidos		136	100,0%
Perdidos		0	
Total		136	

### Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,450
Nagelkerke	,529
McFadden	,313

Función de enlace: Logit.

### Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[GCA_n = 1]	6.225	0.982	40.222	1	0.000	4.301	8.149
	[GCA_n = 2]	9.427	1.278	54.381	1	0.000	6.921	11.932
Ubicación	GCO_n	3.210	0.481	44.530	1	0.000	2.267	4.153

Función de enlace: Logit.

### Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
Liderazgo	Bajo	30	22,1%
	Medio	75	55,1%
	Alto	31	22,8%
Válidos		136	100,0%
Perdidos		0	
Total		136	

### Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,393
Nagelkerke	,455
McFadden	,250

Función de enlace: Logit.

### Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[L_n = 1]	2.773	0.564	24.164	1	0.000	1.667	3.878
	[L_n = 2]	6.464	0.792	66.639	1	0.000	4.912	8.016
Ubicación	GCO_n	2.493	0.346	51.793	1	0.000	1.814	3.172

Función de enlace: Logit.

### Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
Planificación de la calidad	Medio	111	81,6%
	Alto	25	18,4%
Válidos		136	100,0%
Perdidos		0	
Total		136	

### Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,367
Nagelkerke	,597
McFadden	,479

Función de enlace: Logit.

### Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	Limite superior
							Limite inferior	
Umbral	[PC_n = 2]	9.962	1.580	39.769	1	0.000	6.866	13.058
Ubicación	GCO_n	3.831	0.664	33.314	1	0.000	2.530	5.131

Función de enlace: Logit.

### Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
Gestión de personal	Bajo	42	30,9%
	Medio	70	51,5%
	Alto	24	17,6%
Válidos		136	100,0%
Perdidos		0	
Total		136	

### Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,258
Nagelkerke	,297
McFadden	,147

Función de enlace: Logit.

### Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	Limite superior
							Limite inferior	
Umbral	[GP_n = 1]	2.222	0.538	17.028	1	0.000	1.166	3.277
	[GP_n = 2]	5.194	0.695	55.935	1	0.000	3.833	6.556
Ubicación	GCO_n	1.765	0.298	35.564	1	0.000	1.185	2.345

Función de enlace: Logit.

### Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
Gestión de procesos	Bajo	37	27,2%
	Medio	74	54,4%
	Alto	25	18,4%
Válidos		138	100,0%
Perdidos		0	
Total		138	

### Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,140
Nagelkerke	,163
McFadden	,078

Función de enlace: Logit.

### Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	Limite superior
							Limite inferior	
Umbral	[GPR_n = 1]	1.043	0.508	4.214	1	0.040	0.047	2.038
	[GPR_n = 2]	3.846	0.620	38.431	1	0.000	2.630	5.062
Ubicación	GCO_n	1.174	0.274	18.390	1	0.000	0.637	1.710

Función de enlace: Logit.

### Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
Información y análisis	Bajo	43	31,6%
	Medio	74	54,4%
	Alto	19	14,0%
Válidos		138	100,0%
Perdidos		0	
Total		138	

### Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,082
Nagelkerke	,096
McFadden	,044

Función de enlace: Logit.

### Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	Limite superior
							Limite inferior	
Umbral	[IA_n = 1]	0.771	0.507	2.314	1	0.128	-0.223	1.765
	[IA_n = 2]	3.550	0.608	34.143	1	0.000	2.359	4.741
Ubicación	GCO_n	0.873	0.268	10.758	1	0.001	0.351	1.394

Función de enlace: Logit.

### Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
Enfoque en el cliente	Bajo	41	30,1%
	Medio	72	52,9%
	Alto	23	16,9%
Válidos		136	100,0%
Perdidos		0	
Total		136	

### Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,109
Nagelkerke	,126
McFadden	,058

Función de enlace: Logit.

### Estimaciones de parámetro

Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
					Límite inferior	Límite superior	
Umbral [EC_n = 1]	0.953	0.506	3.557	1	0.059	-0.037	1.944
[EC_n = 2]	3.627	0.606	35.602	1	0.000	2.439	4.815
Ubicación GCO_n	1.017	0.267	14.463	1	0.000	0.493	1.542

Función de enlace: Logit.

### Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
Gestión de proveedores	Bajo	89	65,4%
	Medio	34	25,0%
	Alto	13	9,6%
Válidos		136	100,0%
Perdidos		0	
Total		136	

### Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,267
Nagelkerke	,327
McFadden	,183

Función de enlace: Logit.

### Estimaciones de parámetro

Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
					Límite inferior	Límite superior	
Umbral [GPV_n = 1]	4.756	0.814	34.113	1	0.000	3.160	6.352
[GPV_n = 2]	6.825	0.961	50.403	1	0.000	4.941	8.710
Ubicación GCO_n	2.072	0.379	29.960	1	0.000	1.330	2.814

Función de enlace: Logit.

### Resumen de procesamiento de casos

		N	Porcentaje marginal
Diseño del producto	Bajo	39	28,7%
	Medio	72	52,9%
	Alto	25	18,4%
Válidos		136	100,0%
Perdidos		0	
Total		136	



### Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,192
Nagelkerke	,222
McFadden	,106

Función de enlace: Logit.

### Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[DP_n = 1]	1.580	0.518	9.289	1	0.002	0.564	2.596
	[DP_n = 2]	4.434	0.651	46.429	1	0.000	3.158	5.709
Ubicación	GCO_n	1.430	0.282	25.681	1	0.000	0.877	1.983

Función de enlace: Logit.

# Anexo 10: Cálculo de la muestra

CALCULO DE LA MUESTRA

N°	Institución	N° de personal administrativo	%	Factor de afección	Submuestra
1	UNAB	48	22.9%	0.649797876	31
2	UNC	52	24.8%	0.649797876	34
3	UNJFC	110	52.4%	0.649797876	71
4			0.0%	0.649797876	0
5			0.0%	0.649797876	0
POBLACIÓN		210	100%	MUESTRA total	136

Factor de afección

$$k = \frac{n}{N}$$

$$k = \frac{136}{210}$$

$$k = 0.649797876$$

CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para obtener el tamaño de la muestra aplicamos la fórmula establecida por Cochran (1963), la cual se describe a continuación:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot k^2}{E^2 \cdot (1 - Z^2 \cdot P \cdot Q)}$$

Donde:

- n = Tamaño muestral.
- Z<sup>2</sup> = Nivel de confianza elegido.
- P y Q = Probabilidad de éxito y fracaso (valor = 50%).
- N = Población.
- E<sup>2</sup> = Error seleccionado.
- k = Tamaño de la población.

Z<sup>2</sup> = 1.96      % 95

P y Q = 0.5 (valor = 50%)

N = 210

E<sup>2</sup> = 0.05      % 5

Nivel progresivo de confianza				
95%	96%	97%	98%	99%
1.96	2.05	2.17	2.33	2.58

$$n = \frac{1.959 \times 1.96 \times 210 \times 0.5 \times 0.5}{0.05 \times 0.05 \times 209 - 1.96 \times 1.96 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{201.4782525}{0.5225 - 0.95942025}$$

$$n = \frac{201.4782525}{1.48192025}$$

$$n = 135.9576$$

**n = 136**







Enfoque en el cliente	Coeficiente de correlación	,326**	,644**	,307**	,339**	,450**	,482**	,535**	1,000	,404**	,353**
	Sigestión (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000
	N	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136
Gestión de proveedores	Coeficiente de correlación	,519**	,711**	,368**	,528**	,414**	,480**	,381**	,404**	1,000	,400**
	Sigestión (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000
	N	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136
Diseño del producto	Coeficiente de correlación	,441**	,562**	,325**	,374**	,318**	,344**	,266**	,353**	,400**	1,000
	Sigestión (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	.
	N	136	136	136	136	136	136	136	136	136	136

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

Anexo 13: Matriz de consistencia

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>							
<b>TÍTULO: Gestión del conocimiento y Gestión de calidad en las universidades públicas de la región Lima, 2021</b>							
<b>AUTOR : Loyola Justino, Emile Vliadimir</b>							
<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e Indicadores</b>				
<b>Problema General</b>	<b>Objetivos General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable Independiente: Gestión del Conocimiento</b>				
¿En qué medida influye la Gestión del Conocimiento en la Gestión de Calidad en las universidades públicas de la Región Lima,2021?	Demostrar la influencia de la Gestión del Conocimiento en la Gestión de Calidad de las universidades públicas de la Región Lima, 2021	La Gestión del Conocimiento influye en la Gestión de Calidad de las universidades públicas de la Región Lima, 2021?	Creación del Conocimiento	Adquisición de información	de	1,2,3,4,5	Bajo (11-25) Medio (26-40) Alto (41-55)
			Almacenamiento y transferencia del conocimiento	Compartir conocimiento		6,7,8	
<b>Problema Específico 1</b>	<b>Objetivos Específico 1</b>	<b>Hipótesis Específico 1</b>					
¿En qué medida influye La Gestión del Conocimiento en el Liderazgo del personal administrativo en las universidades públicas de la Región Lima,2021?	Demostrar la influencia Gestión de la Gestión del Conocimiento en el Liderazgo de las universidades públicas de la Región Lima, 2021	La Gestión del Conocimiento influye en el Liderazgo de las universidades públicas de la Región Lima, 2021?	Aplicación y uso del conocimiento	Aplicación de conocimiento	de	9,10,11	

Problema Específico 2	Objetivos Específico 2	Hipótesis Específico 2	Variable Dependiente: Gestión de Calidad			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
¿En qué medida influye La Gestión del Conocimiento en la Planificación de Calidad en las universidades públicas de la Región Lima, 2021?	Demostrar la influencia de la Gestión del Conocimiento en la Planificación de Calidad de las universidades públicas de la Región Lima, 2021	La Gestión del Conocimiento influye en la Planificación de Calidad de las universidades públicas de la Región Lima, 2021?	Liderazgo	Herramientas de reconocimiento	1,2	Bajo (33-76)  Medio (77-120)  Alto (121-165)
				Motivación	3,4	
Problema Específico 3	Objetivos Específico 3	Hipótesis Específico 3	Planificación de la calidad	Previsión de necesidades	5,6	
				Comunicación de objetivos	7,8,9	
¿En qué medida influye La Gestión del Conocimiento en la Gestión del Personal en las universidades públicas de la Región Lima, 2021?	Demostrar la influencia de la Gestión del Conocimiento en la Gestión del Personal de las universidades públicas de la Región Lima, 2021	La Gestión del Conocimiento influye en la Gestión del Personal de las universidades públicas de la región Lima, 2021?	Gestión de personal	Formación y valuación de Desempeño	10,11	
				Reclutamiento y selección de personal	12,13	
Problema Específico 4	Objetivos Específico 4	Hipótesis Específico 4	Gestión de procesos	Procesos Documentados	14,15	
				Medición y Monitoreo	16,17	
¿En qué medida influye La Gestión del Conocimiento en la Gestión de Procesos Personal en las universidades públicas de la Región Lima, 2021?	Demostrar la influencia de la Gestión del Conocimiento en la Gestión de Procesos de las universidades públicas de la Región Lima, 2021	La Gestión del Conocimiento influye en la Gestión de Procesos de las universidades públicas de la región Lima, 2021?	Información y análisis	Herramientas de información	18,19	
				Información Interna y externa	20,21	
Problema Específico 5	Objetivos Específico 5	Hipótesis Específico 5	Enfoque en el cliente	Fidelización	22,23	
				Participación del cliente	24,25	
¿En qué medida influye La Gestión del Conocimiento en el Enfoque al Cliente Personal en las universidades públicas de la región Lima, 2021?	Demostrar la influencia de la Gestión del Conocimiento en el Enfoque al cliente de las universidades públicas de la Región Lima, 2021	La Gestión del Conocimiento influye en el Enfoque al Cliente de las universidades públicas de la Región Lima, 2021?	Gestión de proveedores	Relaciones temporales con los proveedores	26,27	
				Protocolo de evaluación y selección a proveedores	28,29	
Problema Específico 6	Objetivos Específico 6	Hipótesis Específico 6				
Problema Específico 7	Objetivos Específico 7	Hipótesis Específico 7				
¿En qué medida influye La Gestión del	Demostrar la influencia de la Gestión	La Gestión del Conocimiento				

Conocimiento en la Gestión de Proveedores Personal en las universidades públicas de la región Lima, 2021?	del Conocimiento en la Gestión de Proveedores de las universidades públicas de la Región Lima, 2021	influye en la Gestión de Proveedores de las universidades públicas de la Región Lima, 2021?	Diseño del producto	Participación de las áreas involucradas	30,31	
<b>Problema Específico 8</b>	<b>Objetivos Específico 8</b>	<b>Hipótesis Específico 8</b>		Herramientas para recabar información	32,33	
¿En qué medida influye La Gestión del Conocimiento en el Diseño del Producto Personal en las universidades públicas de la región Lima, 2021?	Demostrar la influencia de la Gestión del Conocimiento en el Diseño del Producto de las universidades públicas de la Región Lima, 2021	La Gestión del Conocimiento influye en el Diseño del producto de las universidades públicas de la Región Lima, 2021?				
<b>Metodología</b>						
<b>Tipo de investigación :</b>	Básica					
<b>Método :</b>	Cuantitativo					
<b>Diseño :</b>	No experimental					
<b>Población:</b>	Personal administrativo de universidades públicas de la región Lima					
<b>Tamaño de Muestra:</b>	136					
<b>Tipo de Muestra :</b>	Probabilístico					