



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS**

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA CALIDAD DE  
SERVICIO EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE  
SERVICIOS DE SANEAMIENTO TACNA S.A., ENERO -  
SEPTIEMBRE DEL AÑO 2016**

**Presentada por:  
Gabriela Pieryna Gutierrez Morales**

**Para optar al Título Profesional de:  
Licenciado en Administración y Negocios Internacionales**

**Tacna, octubre 2017**

**DEDICATORIA:**

A mis queridos abuelos Oscar Morales y Olga Nuñez por ser los ángeles que siempre me cuidan, sin esperar nada a cambio, por ser mi inspiración y enseñarme con el ejemplo de que la vida esta llena de pruebas pero que nunca es momento para rendirnos, que este camino no es fácil, pero que la perseverancia rinde los frutos mas sublimes y satisfactorios.

A mis padres Gabriel Gutierrez, Alina Morales y a mi hermana Aliana Gutierrez, por ser el pilar fundamental en todo lo que hago, por su lucha constante y sacrificios, porque juntos libramos cada batalla que la vida nos pone al frente, por su confianza que me alienta a ser mejor cada día.

**AGRADECIMIENTO:**

A Dios, por guiar mis pasos y poner en mi camino a las personas indicadas para la realización de cada uno de mis proyectos

A mi adorada tía Cecilia Morales, por ser la voz de la razón en los momentos de impaciencia y cuando acontecen dificultades, por cada consejo e incondicional apoyo a lo largo de mi vida, por hacer de mi una mejor persona.

A Juan Carlos Moscoso, por ser mi amigo, mi compañero, mi apoyo más certero, pero sobre todo por creer en mi y ser la persona con la que construyo sueños y los vivo.

Finalmente a los maestros, Javier Mendoza y Rubens Pérez, que no dudaron en apoyarme con asesorías y dudas presentadas para la elaboración de mi tesis.

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice General .....	iv
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
Introducción.....	01

### Capítulo I

#### Problema de investigación

1.1. Planteamiento del Problema.....	02
1.2. Formulación del Problema.....	03
1.3. Objetivo: General y Específicos .....	04
1.4. Justificación.....	05

### Capítulo II

#### Marco teórico

2.1. Antecedentes.....	07
2.2. Bases Teóricas .....	12
2.3. Hipótesis .....	30
2.4. Variables de estudio.....	31

### Capítulo III

#### Metodología de la investigación

3.1. Ámbito de estudio.....	33
3.2. Tipo de investigación.....	33
3.3. Nivel de investigación.....	33
3.4. Método de investigación .....	34
3.5. Diseño de investigación .....	34
3.6. Población, muestra, muestreo.....	34
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.8. Procedimiento de recolección de datos .....	36
3.9. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	36

### Capítulo IV

#### Resultados

4.1. Análisis de resultados de la variable 1 .....	37
4.2. Análisis de resultados de la variable 2 .....	45
4.3. Contraste de las hipótesis .....	53
4.4. Discusión .....	56
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES .....	58
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....	59

#### ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

INSTRUMENTO 1

INSTRUMENTO 2

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

INFORME OPINIÓN DE EXPERTOS

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables .....	32
Tabla 2: Dimensión n° 01: Creación.....	37
Tabla 3: Dimensión n° 02: Transferencia y almacenamiento .....	39
Tabla 4: Dimensión n° 03: Aplicación y uso .....	41
Tabla 5: Variable 1: Gestión del conocimiento .....	43
Tabla 6: Variable 1: Gestión del conocimiento (por dimensiones).....	43
Tabla 7: Dimensión n° 01: Calidad física .....	45
Tabla 8: Dimensión n° 02: Calidad corporativa .....	47
Tabla 9: Dimensión n° 03: Calidad interactiva .....	49
Tabla 10: Variable 2: Calidad de servicio .....	51
Tabla 11: Variable 2: Calidad de servicio (por dimensiones).....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Proceso de gestión del conocimiento.....	16
Figura 2: Modelo de satisfacción del cliente .....	29
Figura 3: Dimensión n° 01: Creación .....	38
Figura 4: Dimensión n° 02: Transferencia y almacenamiento .....	40
Figura 5: Dimensión n° 03: Aplicación y uso .....	42
Figura 6: Variable 1: Gestión del conocimiento.....	44
Figura 7: Dimensión n° 01: Calidad física.....	46
Figura 8: Dimensión n° 02: Calidad corporativa.....	48
Figura 9: Dimensión n° 03: Calidad interactiva .....	50
Figura 10: Variable 2: Calidad de servicio.....	52

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal el determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, de enero a septiembre del año 2016; siendo el tipo de investigación básica de nivel correlacional y el diseño no experimental, el método de muestreo probabilístico, con una muestra de 96 colaboradores.

Se comprobó la hipótesis general, en donde determinamos la existencia de la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio que percibe el personal de la entidad; además en cuanto a las hipótesis específicas, se encontró que no existe relación entre la gestión del conocimiento y la calidad física; y que existe relación entre la gestión del conocimiento, la calidad corporativa y la calidad interactiva.

Al comparar por dimensiones de la variable 1, se tiene que el más destacado fue la “Aplicación y uso”, siendo el focalizado a mejorar la “Transferencia y almacenamiento”. De forma similar, al comparar por dimensiones de la variable 2, se tiene que el más destacado fue la “Calidad física”, siendo el focalizado a mejorar la “Calidad corporativa”.

Palabras claves: Gestión del conocimiento, calidad, servicio.

## ABSTRACT

The present investigation has as principal aims determine the relation between the management of the knowledge and the quality of service that perceives the personnel of the Entity Prestadora of Services of Reparation Tacna, of January to September the year 2016; being the type of basic investigation of level correlacional and the not experimental design, the method of sampling probabilistic, with a sample of 96 collaborators.

The general hypothesis was verified, where we determined the existence of the relationship between knowledge management and the quality of service perceived by the entity's staff; In terms of specific hypotheses, it was found that there is no relationship between knowledge management and physical quality; And that there is a relationship between knowledge management, corporate quality and interactive quality.

On having compared for dimensions of the variable 1, there is had that the most outstanding was the "Application and use", being the focuse done to improving the "Transfer and storage". Of similar form, to compare for dimensions of the variable 2, there is had that the most out-standing was the "Physical quality", being the focuse done to improving the "Corporate quality".

Key words: Management of the know ledge, quality, service.



## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación busca determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, durante el periodo de enero a septiembre del año 2016; que permita identificar los aspectos a fortalecer y las debilidades a superar referente al fortalecimiento de las capacidades del personal referente a gestionar el conocimiento adquirido que permita aprender de los errores y proporcionar un mejor servicio a la ciudadanía.

En el capítulo I, se desarrolló el problema a investigar, definiendo sus objetivos centrales y específicos, identificando la justificación del tema. En el capítulo II, abarca los antecedentes, las bases teóricas de las variables analizadas; para lo cual, se analizan teorías, enfoques, modelos, otros.

En el capítulo III, se efectuó la metodología considerando la hipótesis de investigación a contrastar; el tipo y diseño de la investigación, las dimensiones de las variables, la población y la muestra, fuentes de información y el procesamiento y técnicas de recolección de datos. En el capítulo IV, se desarrolló el análisis y la interpretación de los resultados, para luego efectuar la discusión de encontrado respecto a otras investigaciones; el cual, se desarrolló a través de tablas y figuras de cada una de los indicadores, culminando con el contraste de las hipótesis definidas, las conclusiones y recomendaciones alcanzadas.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Al formar parte de un mundo cambiante, influenciado por el ya conocido fenómeno de la globalización, implica que empresas tanto privadas como públicas tengan que adaptarse a nuevos cambios e innovaciones. Estos cambios traen consigo a que el ser humano enfrente y resuelva problemáticas constantes, lo que requiere que el personal adquiera nuevos conocimientos, siendo de gran ayuda para aquellas organizaciones cuyo sistema de gestión se da de forma estructurada y organizada, debido a que una vez adquirido, analizan y difunden adecuadamente el conocimiento.

Por otro lado, representa una desventaja para aquellas organizaciones que carecen de este recurso, influyendo en gran medida en la calidad de los servicios y su impacto en la satisfacción de los clientes.

En el Perú, la innovación, y la investigación, muestran notables deficiencias en niveles de calidad; sobre todo en instituciones administradas por el estado, debido a que no abarcan la pertinencia necesaria para incrementar la competitividad y el desarrollo humano al nivel de los estándares internacionales.

Es por ello, que el crecimiento que ha experimentado la economía peruana en la presente década se basa, esencialmente, en el potencial que ofrecen sus recursos naturales ello implica que no se cuenta con políticas de estado (con presupuesto significativo) que impulsen que en las organizaciones se desarrolle la innovación y la gestión del conocimiento, como una herramienta clave para ser más competitivos.

En base a conversaciones con trabajadores y usuarios, y a la revisión de los documentos de gestión de la Entidad Prestadora de Servicios de saneamiento Tacna S.A. en EPS, se sabe que existen constantes problemas debido a: cortes erróneos, quejas sobre la tarifa que figura en sus recibos, roturas en tuberías de alcantarillado, cortes de agua sin previo aviso, etc. Motivo por el cual, el usuario se ve obligado apersonarse a la institución para informarse, coexistiendo su molestia al no recibir una pronta respuesta, percibiendo la falta de conocimiento sobre determinadas situaciones por parte del personal.

Dicha problemática es la que se pretende analizar, por un lado las características del nivel de gestión del conocimiento, que está afectando a la consecución de los objetivos propuestos; y por el otro, es la calidad del servicio que se proporciona a la población, desde la perspectiva del trabajador, dado que es el cliente interno quien posee una información detallada y objetiva sobre las quejas y reclamos que diariamente el usuario presenta ante la entidad.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio en todas sus dimensiones, que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, desde enero a septiembre del año 2016?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad física que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, desde enero a septiembre del año 2016?

- b) ¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad corporativa que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, desde enero a septiembre del año 2016?
- c) ¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad interactiva que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, desde enero a septiembre del año 2016?

### **1.3 OBJETIVOS: GENERAL Y ESPECÍFICOS**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio en todas sus dimensiones, que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, desde enero a septiembre del año 2016.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad física que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, desde enero a septiembre del año 2016.
- b) Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad corporativa que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, desde enero a septiembre del año 2016.
- c) Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad interactiva que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, desde enero a septiembre del año 2016.

## 1.4 JUSTIFICACIÓN

La Ley General de Servicios de Saneamiento N° 26338, en su artículo 18 señala que la empresa deberá mejorar los niveles de calidad del servicio progresivamente, de acuerdo a sus respectivas metas de gestión y en el artículo 20, se menciona que en caso que por circunstancias fortuitas o de fuerza mayor, la empresa deberá alertar de inmediato a la población por todos los medios de difusión disponibles sobre la manera de utilizar el agua bajo esas circunstancias.

Según (SUNASS, 2009), señala que *“La satisfacción del cliente es uno de los resultados más significativos de la prestación de servicios de buena calidad, considerando que la percepción de la calidad de los clientes está en función del servicio que esperan recibir, es decir sus expectativas.”* (p.45)

Mediante el presente análisis, se puede establecer la evaluación del desempeño laboral como una herramienta adecuada para instaurar índices de rendimiento, considerando que los trabajadores se han convertido en uno de los bienes más preciados de las organizaciones.

Esta tesis pretende conocer a la empresa desde el ámbito de la Gestión del Conocimiento realizando un análisis del nivel de intercambio y creación del conocimiento, así como su desarrollo a través del impulso y potenciación de la transferencia de conocimientos, para brindar y obtener un mayor nivel de satisfacción por parte del cliente.

El estudio de la gestión del conocimiento es de relevancia para las empresas que operan en entornos dinámicos. La opinión del cliente interno es indispensable en este caso debido a que ellos poseen los datos estadísticos sobre los reclamos, ya sean por roturas de tuberías, tarifas de sus recibos, cortes indebidos, etc.

Esta información no solo se basa en el buzón de quejas, debido a que desde el momento en que el cliente percibe una problemática, se apersona a la entidad, es atendido por el área comercial, una vez presentada la queja, un trabajador de campo es

enviado a realizar el análisis de su problema en el caso que se trate de algo físico, y si resulta rechazado su reclamo, el usuario tiene la facultad de apelar y es enviado a conciliación en donde el funcionario determina la resolución del problema.

Los aspectos relevantes del presente trabajo de investigación se resumen en:

- **Relevancia científico - social**, puesto que el análisis de la gestión del conocimiento que caracteriza a la entidad permitió identificar algunas recomendaciones tendientes a mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía.
- **Relevancia académica**, dado que los resultados de la presente investigación servirán de base para otros trabajos similares.
- **Relevancia práctico - institucional**, dado que la investigación permitió identificar alguna alternativa de mejora referida a la gestión del conocimiento que caracteriza a la entidad.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES

En base a la revisión bibliográfica, se han encontrado los siguientes trabajos de investigación afines:

- a) Arceo (2009) desarrolló una investigación denominada *“El impacto de la gestión del conocimiento y las tecnologías de información en la innovación: Un estudio en las PYME del sector agroalimentario de Cataluña”*, donde el objetivo principal fue la construcción de un modelo explicativo relacional que involucre las prácticas de GC, la innovación y las TI; siendo sus principales conclusiones:
  - Solo una quinta parte de las empresas estudiadas reconoció que ha iniciado programas de GC, aunque sin considerarlos en su estrategia, pese al reconocimiento que se otorga al conocimiento como única fuente de ventaja competitiva y al auge que señala la literatura sobre GC, la realidad no permite definir con rotundidad este reconocimiento, además existe un nivel bajo conocimiento de lo que es la GC por parte de los directivos de alto rango (16% de los encuestados nunca han escuchado los conceptos de GC, mientras que el 37% apenas ha escuchado algo de estos conceptos).
  - El reconocimiento que las empresas estudiadas hacen a la innovación dentro del entorno de la economía actual es moderado, lo cual se deduce que pueda deberse básicamente al contexto relativamente estable en que se desenvuelven

este tipo de empresas (ciclos largos de vida de los productos, preferencias estables de clientes, etc.). Se encontró un buen puntaje a los hechos de modificar continuamente sus productos y procesos, lo que nos lleva a deducir que en este tipo de empresas, las innovaciones sean reactivas y no proactivas, y sean por lo general, el resultado o bien de la asimilación de nuevos conocimientos y tecnologías desde el exterior o bien el fruto de procesos internos a la empresa, pero tan poco formalizados, que dan lugar más bien a mejoras incrementables y continuas que a cambios radicales en su stock de conocimiento científico y técnico.

- A pesar del énfasis dado a las TI en la innovación en cuanto a cubrir sustancialmente los gaps surgidos entre el conocimiento que la organización tiene y el conocimiento que la organización necesita para innovar, las empresas estudiadas no demuestran tener una relación entre ambos conceptos. La madurez en las TI afecta positivamente a la madurez en la innovación. De acuerdo a los resultados empíricos, se concluye que no existe influencia de las TI sobre la innovación, así como sobre las actividades de innovación.
  
- b) Guerrero (2003) en su tesis doctoral *“Modelo para la creación de entornos de aprendizaje basados en técnicas de gestión del conocimiento”*, presenta un modelo de entornos de aprendizaje basados en la gestión del conocimiento (GC). La finalidad de este trabajo fue de colaborar en la búsqueda y en el diseño de propuestas concretas para el aprendizaje. En particular, la meta fue establecer un modelo para la creación de entornos de aprendizaje efectivo y eficiente utilizando técnicas de gestión del conocimiento y presentar un diseño e implementación de un entorno concreto basado en dichas técnicas desde una perspectiva interdisciplinaria, combinando el manejo del conocimiento, desde el punto de vista informático, con el aprendizaje en general. En particular, dentro del binomio “enseñanza-aprendizaje”, hace particular énfasis en el punto “aprendizaje”. Se hace hincapié en que es necesario que los conocimientos que forman parte del aprendizaje se gestionen de la manera más adecuada.



El modelo se aplicó a cualquier dominio de contenido intelectual, que permita actualizar los contenidos, que contenga estrategias genéricas de enseñanza que se adapten al comportamiento del estudiante y que fomente los diferentes tipos de aprendizaje. En el modelo presentado, se combinan la gestión del conocimiento con el uso de ontologías, áreas tradicionalmente no vinculadas en los entornos de aprendizaje. Para unificar los criterios sobre cuáles conceptos de conocimientos se presentarán. Se incluye una conceptualización sobre los tipos de conocimiento, basada en ontologías reutilizables. El modelo fue implementado en Java. El entorno desarrollado PLE: ASE (Programming Learning Environment: an Approach to Software for Education) fue aplicado y evaluado en un curso de 1er. año de programación orientada a objetos, con estudiantes de ingeniería en sistemas. Se constató que el uso del entorno permitió al estudiante mejorar o ampliar las formas de resolución de problemas y sus capacidades para realizar la transferencia del conocimiento.

- c) Donate y Fatima (2008) realizaron un estudio denominado “*Gestión del Conocimiento Organizativo, Innovación Tecnológica y Resultados. Una investigación empírica*”. En esta investigación se analizó, desde un enfoque basado en el conocimiento el efecto de un conjunto de prácticas organizativas sobre los resultados de la empresa, teniendo en cuenta su agrupación en dos bloques: las que están relacionadas con la exploración del conocimiento y las que lo están con la explotación del mismo. Tras llevar a cabo un estudio empírico de una muestra de empresas industriales innovadoras, se encuentra que el efecto conjunto de estas prácticas sobre el resultado es mayor que si éstas son consideradas de forma autónoma, lo que sugiere la necesidad de plantear estrategias que integren a las mismas en un marco común con el fin de obtener sinergias y alcanzar resultados óptimos. Esta investigación se considera un antecedente que toca directamente la variable objeto de estudio, además de tener una metodología similar a la que se utilizó, por lo que aporta un valioso precedente metodológico y teórico.

- d) Valencia (2009) en su estudio *“Modelo de generación y transferencia de conocimiento para los procesos de dirección y gestión humana en pymes del sector cárnicos de la ciudad de Cali”*, propone un modelo en el cual se genere y transfiera conocimiento para los procesos de dirección y gestión del sector, y que sirva para la toma de decisiones. El modelo se presenta como una herramienta que fortalezca la cultura organizacional, que fomente una cultura abierta y colaborativa que motive a los empleados de la organización nuevas formas de hacer las cosas. La cultura abierta alienta a los empleados a compartir sus conocimientos y facilita la comunicación entre los mismos. Las experiencias que puedan obtener los empleados y la posibilidad de aplicar sus conocimientos en las actividades de la organización, los motiva a formarse en relación con las necesidades reales de la empresa, adquirir nuevos conocimientos, habilidades, destrezas y crear nuevos procesos o formas de hacer las cosas en el área laboral.
- e) Pastor (2014) en su tesis para obtener el grado de magister *“Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú”*, señala que el modelo de gestión de las EPS, ya está agotado, el sector saneamiento no ha desarrollado un modelo alternativo que priorice las inversiones orientadas a mejorar la calidad de los servicios; de lado de las EPS no se dispone de propuestas estratégicas para priorizar sus inversiones en el mismo sentido, situación que nos lleva a asegurar que en el tiempo la calidad de los servicios de saneamiento urbano seguirá deteriorándose.

Las EPS rinden cuenta de su gestión a los organismos públicos, para ello utilizan indicadores de gestión exigidos desde diferentes instancias de gobierno, pero carecen de instrumentos para estimar la satisfacción de la población, que como se demuestra en el marco teórico, son necesarios para garantizar la sostenibilidad y gobernabilidad de las empresas. Esta tesis propone incluir la perspectiva del cliente en los indicadores de gestión de las EPS, para ello se evalúa el sector saneamiento y a las EPS objeto de estudio en especial, el nivel de percepción y

expectativas de la población, las causas de la opinión poco favorable de la población con respecto a la calidad de la gestión de las EPS.

Se determinó que la satisfacción por el producto de agua potable, los servicios y el precio, la estructura organizacional, documentos de gestión, procesos operativos e indicadores de gestión de las EPS, no incluyen actividades presupuestas para incrementar la satisfacción de los clientes. Su conocimiento en relación a la contaminación de las fuentes está fuertemente condicionado por eventos coyunturales, las EPS no tienen políticas de comunicación efectiva.

Datos sobre los reclamos que el personal posee nos brinda índices poco alentadores sobre la satisfacción de la población hacia el servicio de agua potable, roturas de tuberías, tarifas de sus recibos, cortes indebidos, etc.

- f) Roldán y otros (2010) desarrollaron una investigación denominada “*Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños*”; donde el objetivo principal fue establecer la asociación entre ambos conceptos, calidad de servicio y la lealtad, en base a los datos del personal se considera que el consumidor tiene una percepción e intención de comportamiento; la metodología de investigación aplicada correspondió a un estudio cuantitativo de corte transversal del tipo descriptivo-correlacional; se utilizó el método de encuestas para obtener la información a través de un cuestionario estructurado y validado, basado en el instrumento de medición del cuestionario CALSUPER, la cual se aplicó a una muestra aleatoria de 415 clientes; donde los resultados de la investigación permitieron establecer que hay una fuerte relación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y su lealtad de compra, los consumidores de los supermercados limeños mostraron una percepción favorable hacia la calidad de servicio recibida, así como altos niveles de lealtad, considerando la amplia oferta existente de este tipo de empresas. La calidad de servicio fue medida en las dimensiones, evidencias físicas, políticas, interacción personal y fiabilidad. De estas, las dos primeras son las que se encuentran más relacionadas con la lealtad medida como intención de comportamiento. Finalmente, se recomienda que las

gerencias de los supermercados pongan mayor énfasis a estas dos dimensiones al momento de definir estrategias orientadas a mejorar la calidad de servicio, lo que traerá como consecuencia mayores niveles de fidelización de los actuales y nuevos clientes.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Definición de gestión del conocimiento**

Gates (2008) precisa que la gestión del conocimiento *“Es crear la posibilidad para todo el mundo de entrar y ver exactamente qué está pasando, ver cuáles son las cuentas, dónde vamos bien, dónde no vamos tan bien, con una información numérica o gráfica, todo el mundo debe tener la posibilidad de entrar y ver exactamente qué está pasando y comunicarse con otras personas para mejorar todas estas cosas”*. (p. 15)

Según Davenport (2001) precisa que el conocimiento es *“Una mezcla de experiencia estructurada, valores, información contextual e internacionalización experta que proporciona un marco para la evaluación de nuevas experiencias e información. Se origina y se aplica en la mente de los conocedores”* (p. 108). En las organizaciones, con frecuencia no solo se arraiga en documentos o bases de datos, sino también en las rutinas, procesos, prácticas y normas institucionales.

Portela (2002) indica que es una *“Mezcla fluida de experiencia, valores, información contextualizada e intuiciones de los expertos, contenido en: documentos, rutinas organizacionales, procesos, prácticas y normas y en la “cabeza” de las personas”* (p. 26).

American Productivity and Quality Center (2015) lo conceptualizan como *“Un conjunto de las estrategias y procesos para identificar, capturar y aprovechar el conocimiento para ayudar a la corporación a ser más competitiva ”* (p. 205).

Garntner Group (2011) lo define como *“Un conjunto de políticas, estructuras organizativas, procedimientos, aplicaciones y tecnologías que persiguen mejorar la efectividad de la toma de decisiones de un grupo o una corporación”* (p. 17).

El conocimiento en los últimos años es la fuerza que impulsa el desarrollo social y es un factor vital de producción en el sistema socioeconómico imperante, y que brinda las bases para un marco para el desarrollo de las organizaciones de información en general en este contexto. La gestión del conocimiento y la medición del capital intelectual se convierten entonces en una prioridad para ellas.

Por lo tanto, el objetivo final de la gestión del conocimiento debería ser el lograr que el conocimiento de una organización estuviese independizado del conocimiento de cada uno de sus empleados, de tal forma que el conocimiento de cada uno de estos fuese volcándose dinámicamente en un sistema automatizado capaz de garantizar, sin trauma alguno, la marcha ordinaria de la organización aún en el caso del cese de parte, o incluso de todos los empleados, en un momento dado.

La gestión del conocimiento no es un fin en sí misma, sino un medio para lograr objetivos. La implantación de la gestión del conocimiento debe responder a una estrategia corporativa de nuestra época, que se caracteriza por un entorno tremendamente cambiante, una sobreabundancia de información y oportunidades, limitación de recursos y un incremento notable de la inversión en los empleados y en la información. Cuanto más alto sea el porcentaje del capital intelectual en el valor de mercado de una empresa, mayor debe ser la dependencia de la estrategia de la organización del conocimiento.

### **2.2.2 Principios de la gestión del conocimiento**

Se destacan los siguientes:

- Cultura organizacional: Se refiere a todo aquello que comparten todos o casi todos los integrantes de la empresa, ciertos aspectos o características arraigados del grupo de trabajadores. Llevado al plano del conocimiento entraría a tallar la

pregunta si los integrantes de la empresa tienen en su cultura el crear conocimientos nuevos, así como el de transferirlos.

- Motivación del personal: Es una de las claves definitivas en la gestión del conocimiento, pues es el motor de la producción y el único factor que las empresas competidoras no pueden copiar.
- Transferencia interna del conocimiento: Los integrantes de una organización deben compartir constantemente sus conocimientos, cuando el personal está dispuesto a compartirlo e impartirlo, obtendrá rendimientos de todo tipo (económicos, sociales, profesionales, etc.) constituyéndose en uno de los referentes en su dominio de excelencia.
- Transferencia externa de conocimiento: Es importante que los integrantes de la empresa obtengan en su cultura una transferencia interna del conocimiento, ya que solo de esta forma podrá brindar un servicio eficaz y eficiente por que podrá informar y compartir los conocimientos que el cliente requiera.

### **2.2.3 Características de la gestión del conocimiento**

Nonaka y Takeuchi (1995) precisa que las características de la gestión del conocimiento son:

- Sintonía: Es el sistema más óptimo que permite adaptar continuamente una empresa a las realidades de su entorno y de su mercado.
- Integración: No es un asunto de una herramienta tecnológica, es una estrategia de dirección integral de la empresa.
- Bifurcación: Es la estrategia más potente para bifurcar un negocio y cambiar las reglas de juego en el mercado.
- Compromiso: El éxito de una estrategia de gestión del conocimiento depende del compromiso real y patente de la alta dirección.
- Estratégico: El conocimiento es un activo estratégico. A diferencia de las materias primas o productos que los competidores pueden adquirir en el mercado abierto, son el resultado de un proceso, con frecuencia prolongado, de acumulación interna.

- **Orgánico:** La gestión del conocimiento debe basarse en las leyes naturales que rigen el pensamiento y el comportamiento humano, de lo contrario fracasará todo intento que se haga.
- **Confianza:** Es el terreno fértil para hacer posible los múltiples procesos relacionados con el conocimiento: Facilitar, compartir, distribuir y utilizar. (p. 08)

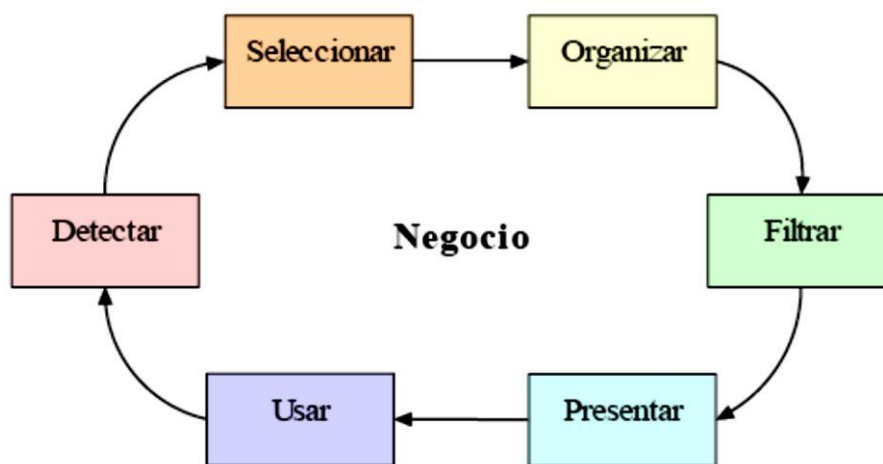
#### 2.2.4 Proceso de gestión del conocimiento

Es fundamental estudiar los procesos de creación de nuevo conocimiento dentro de las organizaciones; es decir, comprender la dinámica por la que el conocimiento tácito se transforma en explícito, para ellos, una espiral permanente de transformación ontológica interna del conocimiento. Esta dinámica está caracterizada por cuatro procesos de interacción entre conocimiento tácito y explícito, de naturaleza dinámica y continua que permite que el conocimiento tácito se transforme en explícito y viceversa. ( Portela, 2002, p.49):

- a) Socialización:** Es el proceso de adquirir conocimiento tácito a través de compartir experiencias por medio de exposiciones orales, documentos, manuales y tradiciones y que añade el conocimiento novedoso a la base colectiva que posee la organización.
- b) Exteriorización:** Es el proceso de convertir conocimiento tácito en conceptos explícitos mediante el uso de metáforas, conocimiento de por sí difícil de comunicar, integrándolo en la cultura de la organización. Es para la gestión del conocimiento una actividad esencial para la creación del conocimiento organizacional.
- c) Combinación:** Es el proceso de crear conocimiento explícito al reunir conocimiento explícito proveniente de cierto número de fuentes, mediante el intercambio de conversaciones telefónicas, reuniones, correos, etc., y se puede categorizar, confrontar y clasificar para formar bases de datos para producir conocimiento explícito.
- d) Interiorización:** Transforma el conocimiento explícito en conocimiento tácito por medio del análisis de experiencias adquiridas en la puesta en práctica de los

nuevos conocimientos y que se incorpora en las bases de conocimiento tácito de los miembros de la organización como modelos mentales compartidos o prácticas de trabajo. Cualquier proceso de gestión del conocimiento debe apuntar a estos cuatro tipos de conocimiento fundamentales al desarrollar estrategias para aumentar y proteger su caudal de conocimientos, mejorar su accesibilidad, fomentar el ambiente propicio para el conocimiento y, en definitiva, gestionar el conocimiento como un activo de la organización.

La gestión del conocimiento está asociada al proceso sistemático de administración de la información. Este proceso se puede apreciar en la siguiente figura:



**Figura 1: Proceso de gestión del conocimiento**

FUENTE: Portela (2002)

Donde:

- **Detectar:** Es el proceso de localizar modelos cognitivos y activos (pensamiento y acción) de valor para la organización, el cual radica en las personas. Son ellas, de acuerdo a sus capacidades cognitivas (modelos mentales, visión sistémica, etc.), quienes determinan las nuevas fuentes de conocimiento de acción. La fuentes de conocimiento pueden ser generadas tanto de forma interna (I&D, proyectos, descubrimientos, etc.) como externa (fuentes de información periódica, internet, cursos de capacitación, libros, etc.).



- **Seleccionar:** Es el proceso de evaluación y elección del modelo en torno a un criterio de interés. Los criterios pueden estar basados en criterios organizacionales, comunales o individuales, los cuales estarán divididos en tres grandes grupos: Interés, práctica y acción. Sería ideal que la o las personas que detectaron el modelo estuvieran capacitadas y autorizadas para evaluarla, ya que esto permite distribuir y escalar la tarea de seleccionar nuevos modelos. En todo caso deberán existir instancias de apoyo a la valoración de una nueva fuente potencial.
  
- **Organizar:** Es el proceso de almacenar de forma estructurada la representación explícita del modelo. Este proceso se divide en las siguientes etapas: Generación, es la creación de nuevas ideas, el reconocimiento de nuevos patrones, la síntesis de disciplinas separadas, y el desarrollo de nuevos procesos. Codificación, es la representación del conocimiento para que pueda ser accedido y transferido por cualquier miembro de la organización a través de algún lenguaje de representación (palabras, diagramas, estructuras, etc.). Tránsito, es establecer el almacenamiento y la apertura que tendrá el conocimiento, ayudado por interfaces de acceso masivo (por ejemplo, la Internet o una Intranet), junto de establecer los criterios de seguridad y acceso.
  
- **Filtrar:** Una vez organizada la fuente, puede ser accedida a través de consultas automatizadas en torno a motores de búsquedas. Las búsquedas se basarán en estructuras de acceso simples y complejas, tales como mapas de conocimientos, portales de conocimiento o agentes inteligentes.
  
- **Presentar:** Los resultados obtenidos del proceso de filtrado deben ser presentados a personas o máquinas. En caso que sean personas, las interfaces deben estar diseñadas para abarcar el amplio rango de comprensión humana. En el caso que la comunicación se desarrolle entre máquinas, las interfaces deben cumplir todas las condiciones propias de un protocolo o interfaz de comunicación.

- **Usar:** El uso del conocimiento reside en el acto de aplicarlo al problema objeto de resolver. De acuerdo con esta acción es que es posible evaluar la utilidad de la fuente de conocimiento a través de una actividad de retroalimentación.

### 2.2.5 Dimensiones de la gestión del conocimiento

Tarí Guilló y García Fernández (2008) en su artículo titulado “*Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de calidad*” detallan las siguientes dimensiones:

**a) Creación (aprendizaje organizativo):** Se trata de tomar en cuenta las ideas o propuestas de los empleados para lograr compromiso por parte de ellos, de esta manera estimular el surgimiento de nuevas ideas e innovación en toda la organización. Una organización aprende cuando puede lograr el futuro que se ha propuesto, cuando los trabajadores de la organización se integran en la estimulación de la creatividad, en la reducción de la complejidad, en la simplificación de procesos, y en la aplicación de las mejores prácticas. Esta dimensión está compuesta por los siguientes indicadores:

- Adquisición de la información.
- Diseminación de la información.
- Interpretación compartida.

**b) Transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo):** Una vez adquirida la información se interioriza y almacena para luego aplicarla, así es transferida al personal y al cliente cuando sea necesario. Esta dimensión está compuesta por los siguientes indicadores:

- Almacenar conocimiento.
- Transferencia del conocimiento en la organización.

**c) Aplicación (organización de aprendizaje):** Esta aplicación debe realizarse basado en un correcto ambiente de trabajo en equipo. Esta dimensión está compuesta por los siguientes indicadores:

- Promover el diálogo.

- Establecer sistemas para capturar y compartir el aprendizaje.
- Relación entre distintos departamentos o áreas funcionales.
- Compromiso con el aprendizaje.

### 2.2.6 Evolución de la calidad

Davenport (2001, p.15) Con respecto a los antecedentes históricos de la evolución de la percepción de calidad en el siglo XX, se consideran las siguientes etapas principales, tales como:

- a) Desde la revolución industrial hasta 1930:** La revolución industrial, desde el punto de vista productivo, representó la transformación del trabajo manual por el trabajo mecanizado. Antes de esta etapa el trabajo era prácticamente artesanal y se caracterizaba en que el trabajador tenía la responsabilidad sobre la producción completa de un producto. En los principios de 1900 surge el supervisor, que muchas veces era el mismo propietario, el cual asumía la responsabilidad por la calidad del trabajo. Durante la I Guerra Mundial, los sistemas de fabricación se hicieron más complicados y como resultado de esto aparecen los primeros inspectores de calidad a tiempo completo, esto condujo a la creación de las áreas organizativas de inspección separadas de las de producción. Esta época se caracterizaba por la inspección, y el interés principal era la detección de los productos defectuosos para separarlos de los aptos para la venta.
- b) De 1930 a 1949:** Los aportes que la tecnología hacía a la economía de los países capitalistas desarrollados eran de un valor indiscutible. Sin embargo, se confrontaban serios problemas con la productividad del trabajo. Este estado permaneció más o menos similar hasta la II Guerra Mundial, donde las necesidades de la enorme producción en masa, requirió del control estadístico de la calidad. La contribución de más significación del control estadístico de la calidad fue la introducción de la inspección por muestreo, en lugar de la inspección al 100%. El interés principal de esta época se caracteriza por el control que garantice no solo conocer y seleccionar los desperfectos o fallas de

productos, sino también la toma de acción correctiva sobre los procesos tecnológicos. Los inspectores de calidad continuaban siendo un factor clave del resultado de la empresa, pero ahora no solo tenían la responsabilidad de la inspección del producto final, sino que estaban distribuidos a lo largo de todo el proceso productivo. Se podría decir que en esta época “la orientación y enfoque de la calidad pasó de la calidad que se inspecciona a la calidad que se controla”.

**c) De 1950 a 1979:** Esta etapa, corresponde con el período posterior a la II Guerra Mundial y la calidad se inicia al igual que en las anteriores con la idea de hacer hincapié en la inspección, tratando de no sacar a la venta productos defectuosos. Poco tiempo después, se dan cuenta de que el problema de los productos defectuosos radicaba en las diferentes fases del proceso y que no bastaba con la inspección estricta para eliminarlos. Es por esta razón que se pasa de la inspección al control de todos los factores del proceso, abarcando desde la identificación inicial hasta la satisfacción final de todos los requisitos y las expectativas del consumidor. Durante esta etapa se consideró que éste era el enfoque correcto y el interés principal consistió en la coordinación de todas las áreas organizativas en función del objetivo final: la calidad. A pesar de esto, predominaba el sentimiento de vender lo que se producía. Las etapas anteriores “estaban centradas en el incremento de la producción a fin de vender más, aquí se pasa a producir con mayor calidad a fin de poder vender lo mejor, considerando las necesidades del consumidor y produciendo en función del mercado”. Comienzan a aparecer programas y se desarrollan sistemas de calidad para las áreas de calidad de las empresas, donde además de la medición, se incorpora la planeación de la calidad, considerándose su orientación y enfoque como la calidad se construye desde adentro.

**d) Década del 80:** La característica fundamental está en la dirección estratégica de la calidad, por lo que el logro de la calidad en toda la empresa no es producto de un programa o sistema de calidad, sino que es la elaboración de una estrategia encaminada al perfeccionamiento continuo de ésta, en toda la empresa. El énfasis

principal de esta etapa no es solo el mercado de manera general, sino el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, para construir una organización empresarial que las satisfaga. La responsabilidad de la calidad es en primer lugar de la alta dirección, la cual debe liderarla y deben participar todos los miembros de la organización. En esta etapa, la calidad era vista como “una oportunidad competitiva, la orientación o enfoque se concibe como la calidad se administra”

- e) **De 1990 hasta la fecha:** La característica fundamental de esta etapa es que pierde sentido la antigua distinción entre producto y servicio. Lo que existe es el valor total para el cliente. Esta etapa se conoce como servicio de calidad total. El cliente de los años 90 solo está dispuesto a pagar por lo que significa valor para él. Es por eso, que la calidad es apreciada por el cliente desde dos puntos de vista, calidad perceptible y calidad factual. La primera es la clave para que la gente compre, mientras que la segunda es la responsable de lograr la lealtad del cliente con la marca y con la organización. Un servicio de calidad total es un enfoque organizacional global, que hace de la calidad de los servicios, según la percibe el cliente, la principal fuerza propulsora del funcionamiento de la empresa.

### **2.2.7 Definición de calidad de servicio**

La calidad debe resultar plena y consistentemente en un plan basado en la información adquirida de los elementos que conforman las dimensiones e indicadores de la misma. Esto es aplicable en todos los niveles en que pueda establecerse una relación prestatario - prestador, o, en un sentido general, cliente - proveedor. Relación que es claramente visible en el caso de un bien o servicio, pero que es igualmente válida en otros casos, como la relación empleador - empleado o inversor - empresa. Junto con la evolución del concepto de calidad, evolucionaron también los métodos para su logro. De ser una función de control, aplicada al final de los procesos que dan lugar al bien o servicio, fue convirtiéndose en un instrumento preventivo aplicado a lo largo de la cadena que forman esos procesos, llegando a ser hoy una verdadera herramienta de gestión.

La satisfacción de un servicio, se ve plasmado en porcentajes para la empresa al momento en que el comprador o usuario manifiesta sus molestias a través de quejas o reclamos, información valiosa para la empresa al momento de realizar análisis y mejoras sobre el producto o servicio que se brinda.

El concepto de calidad proviene del latín QUALITIS, que significa *“El conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa y es sinónimo de cualidad, clase, aptitud, excelencia, categoría, superioridad entre otras muchas acepciones”*. (Ardón, 2003, p. 37)

Garvin (2005, p. 46), ha elaborado cinco grupos de definiciones de calidad:

- Definiciones trascendentes: Consideran la calidad como una cualidad innata, es una característica absoluta y universalmente reconocida. Se consideran trabajos de gran calidad aquellos que están por encima de las modas, cuya imagen de calidad perdura inamovible en el tiempo. Los seguidores de esta visión trascendente de la calidad afirman que no puede darse una definición precisa sobre la calidad, ya que aprendemos a reconocerla a través de la experiencia.
- Definiciones basadas en el producto: Consideran la calidad como una característica medible. Las diferencias de calidad significan diferencias en la cantidad de un ingrediente o cualidad que posee el producto. Esto conduce a una concepción jerárquica de la calidad, ya que según la cantidad del atributo deseado que contenga el producto, podemos ordenar los productos de menor a mayor calidad.
- Definiciones basadas en el usuario: Parten de la idea de que la calidad debe ser definida desde la óptica del usuario. Estas definiciones asumen que los compradores individuales tienen gustos diferentes, además asumen que los productos que mejor satisfacen sus necesidades son los que consideran como productos de más calidad. Por ejemplo, en un desfile de moda, los artículos que

más gusten al público serán los que se considerarán de mayor calidad. Esto hace de la calidad una característica altamente subjetiva.

- Definiciones basadas en la producción: Están basadas en la oferta. Prácticamente todas identifican la calidad con el cumplimiento de las especificaciones. Se determinan unas tolerancias y, las desviaciones respecto a las mismas, se consideran disminuciones de la calidad.
- Definiciones basadas en el valor: Definen la calidad en términos de costos y precios. Es decir, un producto de calidad es aquel que satisface determinadas necesidades a un precio razonable.

De acuerdo a lo señalado por Moreno (1999, p.13) comenta que *“El análisis de este concepto lo iniciamos con el desglose de los dos elementos que lo integran: calidad y servicio. Entendemos necesario, sin embargo, realizar algunas matizaciones al término calidad que nos ayudaran en nuestro propósito. Para proceder a su definición hay que señalar inicialmente la diferencia entre calidad percibida y calidad objetiva. La primera es juicio del consumidor sobre la excelencia o superioridad de un producto o marca sobre otros desde una óptica global. Es una actitud relacionada pero no equivalente a la satisfacción y resulta de la comparación de las expectativas con la percepción de desempeño, por su parte, la calidad objetiva se refiere a la superioridad medible y verificable de un producto o servicio sobre otro, tomando como base algún estándar preestablecido. Suele relacionarse con conceptos usados para describir la superioridad técnica de un producto. De la dualidad planteada, será la calidad percibida el objeto de nuestro estudio”*.

### 2.2.8 Principios de la calidad de servicio

La respuesta de Crosby (2015) a la crisis de la calidad fue el Principio de "hacerlo correctamente la primera vez" ("doing it right the first time" DIRFT). La definición de calidad está de acuerdo a las necesidades el sistema de calidad es prevención un manejo estándar que equivale a cero errores. De los cuales se desprenden sus catorce principios:

- Compromiso de la dirección, la cual tiene que definir y comprometerse con una política de mejora de calidad.
- Equipos de mejora de calidad, representantes de cada departamento encargados de cada equipo.
- Medidas de calidad, reunir datos y estadísticas para analizar tendencias y problemas de la organización.
- El coste de calidad, es el coste de hacer las cosas mal y de no hacerlo bien a la primera.
- Tener conciencia de la calidad, enseñar a la organización el coste de la no calidad, para de esta manera evitarlo.
- Acción correctiva, se emprenderán acciones correctivas sobre posibles desviaciones.
- Planificación de cero defectos, definir un programa de actuación para la prevención de errores que puedan llegar a suceder.
- Capacitación del supervisor, la dirección recibirá la preparación sobre cómo elaborar y cómo se llevará a cabo el programa de mejora.
- Día de cero defectos, se considera una fecha para llevar a cabo el cambio de la organización.
- Establecer las metas, fijar objetivos para reducir los errores.
- Eliminación de las causas error, eliminar barreras que impidan el cumplimiento óptimo del programa de cero defectos.
- Reconocimiento, se ofrecen recompensas para aquellos que ayuden a cumplir las metas.
- Consejos de calidad, se pretende unir a todos los trabajadores con comunicación.



- Empezar de nuevo, la mejora de calidad es un ciclo por lo que nunca se deja de tener un cambio continuo.

### 2.2.9 Características de la calidad de servicio

Berry, Bennet, y Brown (2003, p.86) detallan que el servicio tiene cuatro características:

- a) Intangibilidad: Los servicios son intangibles, al contrario de los artículos no se le puede tocar, probar, oler o ver. Los consumidores que van a comprar servicios, generalmente no tienen nada tangible que colocar en la bolsa de la compra. Cosas tangibles como las tarjetas de crédito plásticas o los cheques pueden representar el servicio, pero no son el servicio en sí mismas.
- b) Heterogeneidad: Los servicios varían. Al tratarse de una actuación – normalmente llevada a cabo por seres humanos – los servicios son difíciles de generalizar, incluso los cajeros más corteses y competentes pueden tener días malos por muchas razones, e inadvertidamente pasar malas vibraciones al cliente o cometer errores.
- c) Inseparabilidad de producción y consumo: Un servicio generalmente se consume mientras se realiza, con el cliente implicado a menudo en el proceso. Una deliciosa comida de restaurante puede estropearla un servicio lento o malhumorado, y una transacción financiera rutinaria puede echarse a perder por una cola de espera inacabable o un personal sin preparación.
- d) Caducidad. La mayoría de los servicios no se pueden almacenar. Si un servicio no se usa cuando está disponible, la capacidad del servicio se pierde.

### 2.2.10 Dimensiones del servicio al cliente

Los investigadores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1992), determinaron las siguientes dimensiones en la calidad de los servicios:

- a) **Calidad física:** Incluye los aspectos físicos del servicio. Está compuesta por los siguientes indicadores: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos y materiales de calidad.
- b) **Calidad corporativa:** Todo lo que refiere a la imagen de la empresa. Está compuesta por los siguientes indicadores: Personal de la institución con conocimiento de los procesos así como el personal capacitado.
- c) **Calidad interactiva:** Es la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

### 2.2.11 Medición de la satisfacción del cliente externo

Entre las ventajas que obtiene una organización al establecer indicadores de medición de satisfacción del cliente externo, se destacan:

- Información para la gestión, que permite conocer puntos fuertes y débiles, amenazas y oportunidades.
- Conocimiento sobre aquello que los clientes consideran importante y por tanto, el peso que la clientela da a los atributos de calidad. Esto permite orientar el negocio (sus recursos) hacia el cliente, aumentando la eficiencia y reduciendo costos.

- Ayuda básica para la segmentación del mercado, permitiendo gestionar estratégicamente los servicios y productos de la organización en función de las distintas agrupaciones que se hagan de la clientela existente o potencial, investigando sobre el canal de distribución en lo que se debería comercializar determinado producto o determinado segmento de clientes.

La identificación del cliente se da a la medida en que el personal conoce las necesidades que cada cliente tiene. Siendo descrita a continuación:

- Las *necesidades* suelen ser fácil de explicitar; frecuentemente se refieren a las prestaciones funcionales de un producto, su calidad, y su precio. Existen diferentes niveles de necesidades cuya satisfacción genera diferente impacto y la satisfacción de una necesidad considerada estratégica por el cliente induce a una mayor fidelidad que si se trata de una necesidad operativa común.

La satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente constituye el elemento más importante de la gestión de la calidad y la base del éxito de una empresa. En ese sentido es importante tener definido para cada empresa el concepto de satisfacción de sus clientes, desarrollando sistemas de medición de satisfacción del cliente y creando modelos de respuesta inmediata ante la posible insatisfacción. Agregar un valor añadido al producto, adicionando características de servicio puede aumentar la satisfacción y encantar al cliente con nuestro producto.

Se deben evidenciar aspectos fundamentales de la calidad para con el cliente:

- **Carácter relativo:** Se basa en la percepción que varía según la dualidad existente entre quién entrega y recibe algo. Esto dependerá del grado en el que un conjunto de características, cumple con los requisitos del cliente.
- **Carácter dinámico:** El grado en el que las características del producto satisfacen los requisitos, depende del tiempo, debido al constante desarrollo científico técnico de la sociedad.

Adicionalmente, se debe tomar en cuenta las capacidades técnicas y personales de la organización:

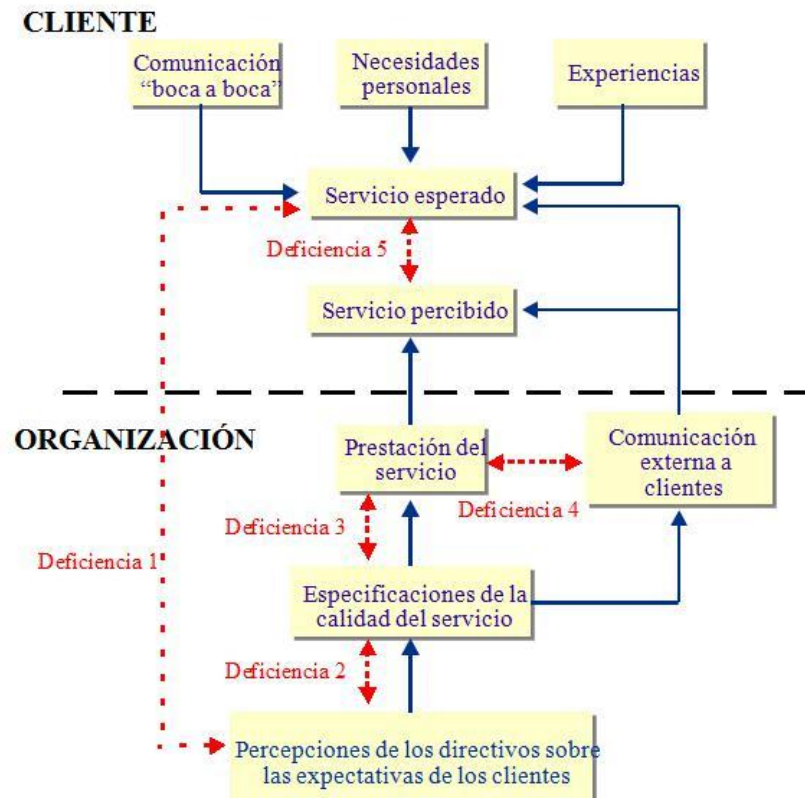
- Para satisfacer las necesidades objetivas e implícitas se requiere un desempeño profesional del personal, lo que frecuentemente no es presenciado por el cliente.
- Para satisfacer las expectativas (subjetivas) se requiere el concurso de habilidades eficaces y actitudes positivas por parte del personal de contacto con el cliente.

En concreto, para seleccionar un método de medición para asegurar que los servicios y los productos son conformes con los requisitos, considerando las necesidades y expectativas del cliente se debe considerar:

- Los tipos de características de productos, que posteriormente determinan los tipos de mediciones, los medios de medición (incluyendo los criterios de aceptación) adecuados, la exactitud requerida y las habilidades necesarias.
- El equipo, software y herramientas requeridas.
- Las características a medirse en cada punto, la documentación y los criterios de aceptación a usarse.
- Los puntos establecidos por el cliente para atestiguar o verificar los requisitos seleccionados de un producto/servicio
- Dónde, cuándo y cómo la organización pretende o es requerida por el cliente.
- Calificación del personal, materiales, productos, procesos.
- Registro de los resultados de las mediciones realizadas.

El proceso a través del cual, el cliente externo percibe la satisfacción de su necesidad se resume en la siguiente figura, se muestra al cliente externo por un lado, con sus necesidades y expectativas, y al proveedor por el otro, ello genera brechas o deficiencias; por tanto, en la medida en que haya alineación o sintonía entre lo que el

cliente desea y lo que proveedor hace, habrá una positiva percepción de satisfacción que hará crecer la fidelidad del cliente.



**Figura 2: Modelo de satisfacción del cliente**

FUENTE: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1992)

- **Servicio percibido:** Solo la percepción que el cliente tenga de la satisfacción de sus necesidades y expectativas define el nivel de calidad alcanzado.
- **Servicio ofertada:** La satisfacción del cliente puede ser analizada sobre una escala que va desde la completa insatisfacción hasta la gran satisfacción. Los clientes experimentan un cierto nivel de satisfacción para un conjunto de circunstancias ofertadas. Esto estará influenciado por tres factores: aquello que causa insatisfacción, satisfacción y gran satisfacción.

- **Factores que causan insatisfacción:** Los factores que causan insatisfacción podrían ser procesos o características de los productos o servicios no satisfactorios. Cuando están presentes, la satisfacción del cliente disminuye significativamente. Por ejemplo: Productos defectuosos, problemas de entrega, personal que no coopera, indiferencia ante reclamos del cliente.
- **Factores que causan satisfacción:** Los factores que causan satisfacción son procesos o características de los productos y servicios esperados. Por ejemplo: Disminución del precio del producto, amplia oferta de productos, etc.
- **Factores que causan gran satisfacción:** Son procesos o características del producto y servicio que no están especificadas o no son especificadas, o no son esperadas y que son percibidas por el cliente de forma satisfactoria cuando los experimenta.

## **2.3 HIPÓTESIS**

### **2.3.1 Hipótesis general**

Existe relación entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio en todas sus dimensiones, que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna – EPS, desde enero a septiembre del año 2016.

### **2.3.2 Hipótesis específicas**

- a) Existe relación entre la gestión del conocimiento y la calidad física que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, desde enero a septiembre del año 2016.

- b) Existe relación entre la gestión del conocimiento y la calidad corporativa que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, desde enero a septiembre del año 2016.
- c) Existe relación entre la gestión del conocimiento y la calidad interactiva que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, desde enero a septiembre del año 2016.

## **2.4 VARIABLES DE ESTUDIO**

A continuación se precisa las dimensiones de las variables investigadas, se tiene:

### **2.4.1 Variable 1: Gestión del conocimiento**

#### **Dimensiones:**

- Creación (aprendizaje organizativo)
- Transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo)
- Aplicación y uso (organización de aprendizaje)

### **2.4.2 Variable 2: Calidad de servicio**

#### **Dimensiones:**

- Calidad física
- Calidad corporativa
- Calidad interactiva

### **2.4.3 Operacionalización de variables**

En la siguiente tabla se resume la relación entre las variables y sus dimensiones, se tiene:

Tabla 1: Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>V1: Gestión del conocimiento</b>	"Se define como el conjunto de procesos y estructuras organizativas, aplicaciones y tecnologías, a través de las cuales una empresa recoge, ordena, analiza, comparte y difunde, de manera consciente, su conocimiento entre el mayor número de empleados para aprovecharlo en beneficio de su organización" (Naisbitt, 2001)	Creación ( aprendizaje organizativo)	Adquisición de la información, diseminación de la información, interpretación de la información.	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca
		Transferencia y almacenamiento (conocimiento organizativo)	Almacenar conocimiento, transferencia del conocimiento.	
		Aplicación y uso (organización de aprendizaje)	Promover el diálogo, establecer sistemas para capturar y compartir el aprendizaje, relación entre distintos departamentos, compromiso con el aprendizaje	
<b>V2: Calidad de servicio</b>	"Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del servicio básica, como consecuencia del precio, la imagen y en la reputación del mismo". (Horovitz, 2014)	Calidad física	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos y materiales de calidad.	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca
		Calidad corporativo	Personal de la institución con conocimiento de los procesos de gestión, personal capacitado.	
		Calidad interactiva	Mantener al cliente informativo, utilizar un lenguaje comprensible para el cliente, oír sugerencias de los clientes.	

FUENTE: Propia



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 ÁMBITO DE ESTUDIO**

El ámbito de estudio es la gestión administrativa, y de forma específica la gestión del conocimiento, cuya delimitación es la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna S.A. (Perú), que es una Empresa Pública de Derecho Privado, organizada como S.A., en virtud de lo dispuesto por Ley General de Servicios de Saneamiento, Ley N° 26338 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 09-95-PRES y Texto Único Ordenado aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-VIVIENDA. Las instalaciones de la Entidad se encuentran en las ciudades de Tacna y Locumba, para la elaboración de la presente tesis se trabajó con la oficina central de la ciudad de Tacna, puesto que es considerada la sede principal, ubicada en la calle 2 de Mayo N° 372.

#### **3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación del presente trabajo es básico, puesto que se buscó incrementar el nivel de conocimiento sobre las características de las variables (Hernández y otros, 2010).

#### **3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

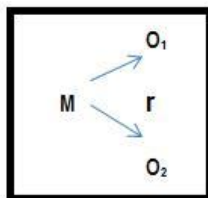
El nivel de investigación es correlacional, puesto que se analizó las características de las variables analizadas para luego relacionarlas (Hernández y otros, 2010).

### 3.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación es el analítico, porque logró analizar la realidad en forma completa; además de la observación científica, que permitió recoger una percepción sobre el comportamiento de las variables.

### 3.5 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es no experimental, dado que las variables analizadas no se alteraron (no hubo manipulación deliberada); y de corte transversal, dado que la recolección de la información se dio en un momento en el tiempo. (Hernández y otros, 2010); siendo su esquema:



Dónde:

M= muestra

O<sub>1</sub>= observaciones de la variable 1

O<sub>2</sub>= observaciones de la variable 2

r = coeficiente de correlación

### 3.6 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

#### 3.6.1 Población

La población de estudio abarca el total de trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, puesto que ahí se encuentra la mayor cantidad de

personal, el cual está compuesto por 127 personas (según CAP), de las cuales 103 son estables y 24 son contratados.

### 3.6.2 Muestra

Para determinar el tamaño de muestra (n), se utilizó la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

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

Dónde:

<b>N</b> = Población	: 127
<b>E</b> = Error máximo permitido	: 5% (0,05)
<b>Z</b> = Limite de Distribución Normal	: 1,96
<b>p</b> = Probabilidad de éxito	: 50% (0,5)

$$n = \frac{127 \times 1,96^2 \times 0,5 (1-0,5)}{(127-1) \times 0,05^2 + 1,96^2 \times 0,5 (1-0,5)}$$

Donde: n = 96

Lo cual implica que se encuestaron a 96 trabajadores de la entidad.

### 3.6.3 Muestreo

Para seleccionar el personal considerado a encuestar, se utilizó el muestreo aleatorio estratificado.

## 3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se aplicaron encuestas para recabar la información relacionada con las variables analizadas, solamente al personal de la entidad, se tiene:

- Se aplicó un cuestionario para determinar el nivel de percepción que caracteriza al personal sobre la gestión del conocimiento que caracteriza a la entidad.
- Otro cuestionario para determinar el nivel de percepción que tiene el personal sobre la calidad de servicio que generan a los usuarios.

Con respecto a la fiabilidad de los instrumentos, se utilizó una Prueba Piloto de 20 trabajadores, y a través del estadístico Alpha de Cronbach, se obtuvo en el caso de la variable 1 un valor de 0,882; y de la variable 2 de 0,847; lo cual implica que los instrumentos aplicados son fiables. (George y Mallery, 2003).

Sobre la validación de los instrumentos, se utilizó el Criterio de Juicio de Expertos, cuyas valoraciones se anexan.

### **3.8 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se solicitó el permiso respectivo al área administrativa pertinente de la entidad; para recabar la información, se aplicaron ambos cuestionarios al personal que labora de la EPS Tacna S.A., previa sensibilización sobre las características de los instrumentos; por tanto, la recolección de datos fue primaria.

### **3.9 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

A través del software estadístico SPSS versión 23,0 se analizó los datos obtenidos. Se organizó y presentó los resultados en tablas de frecuencias y figuras, siendo el análisis de los resultados en base a los siguientes estadísticos:

- Tablas de frecuencia.
- Estadísticos de tendencia central (media aritmética)
- Estadísticos de dispersión (desviación típica).
- Coeficiente de correlación de Pearson.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA VARIABLE 1

##### 4.1.1 Análisis por dimensión

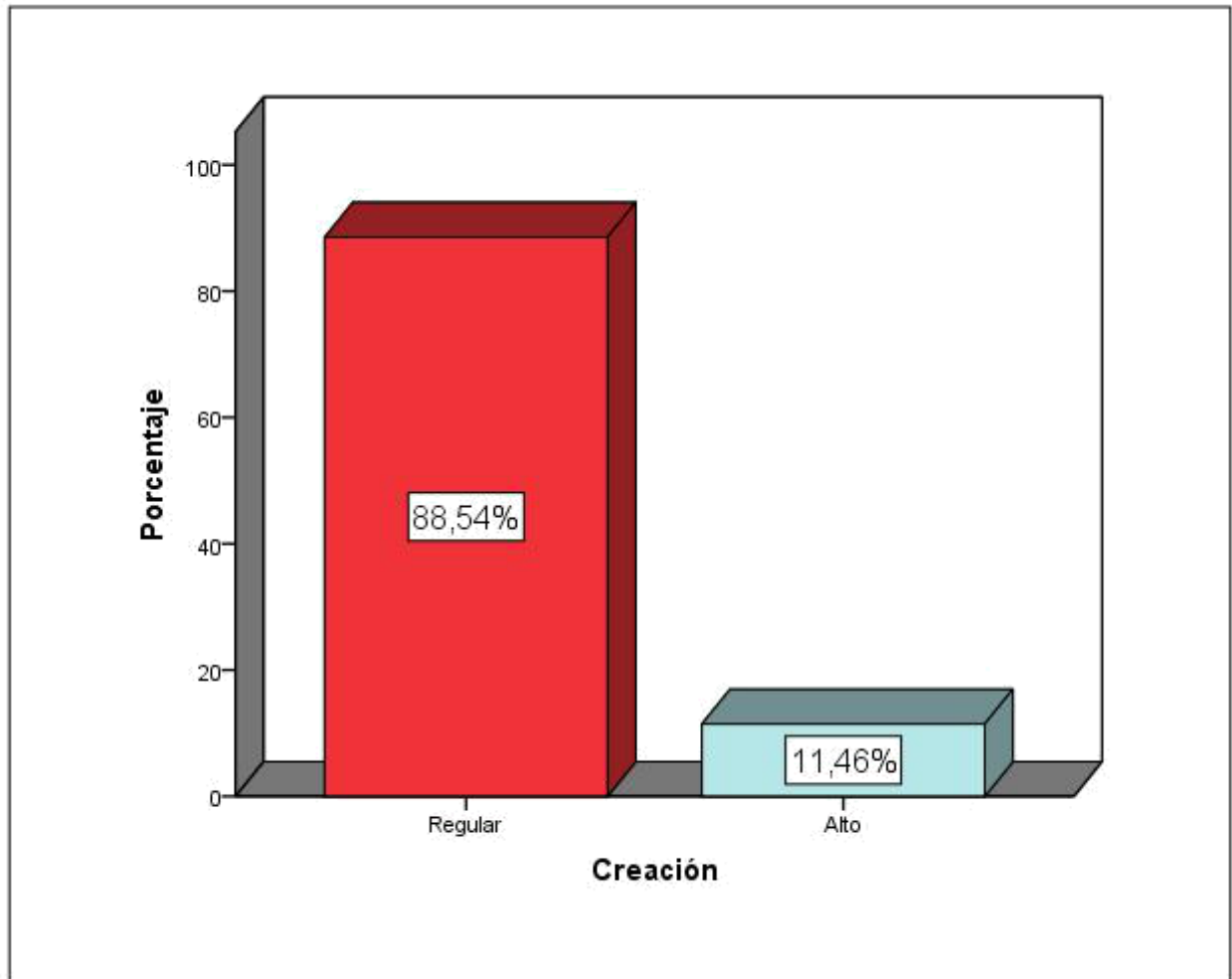
**Tabla 2: Dimensión nº 01: Creación**

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	85	88,5%
Alto	11	11,5%
Total	96	100,0%

FUENTE: Cuestionario "Gestión del conocimiento"

Los resultados encontrados hacen referencia a la dimensión denominada "Creación"; de donde el 88,5% de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento perciben que el nivel de aprendizaje organizacional que caracteriza a la empresa es regular, y el 11,5% consideran que es de nivel elevado.

Al analizar por pregunta, se tiene que el aspecto más destacado fue que el personal considera que cuando se adoptan algunas decisiones en la entidad, se impulsa el consultar con la persona especializada para adquirir información necesaria, así poder medir y minimizar los riesgos; siendo el aspecto a mejorar el que el diálogo creativo y el intercambio de ideas en todos los niveles de la entidad sea más frecuente.



**Figura 3: Dimension n° 01: Creación**

FUENTE: Cuestionario "Gestión del conocimiento"

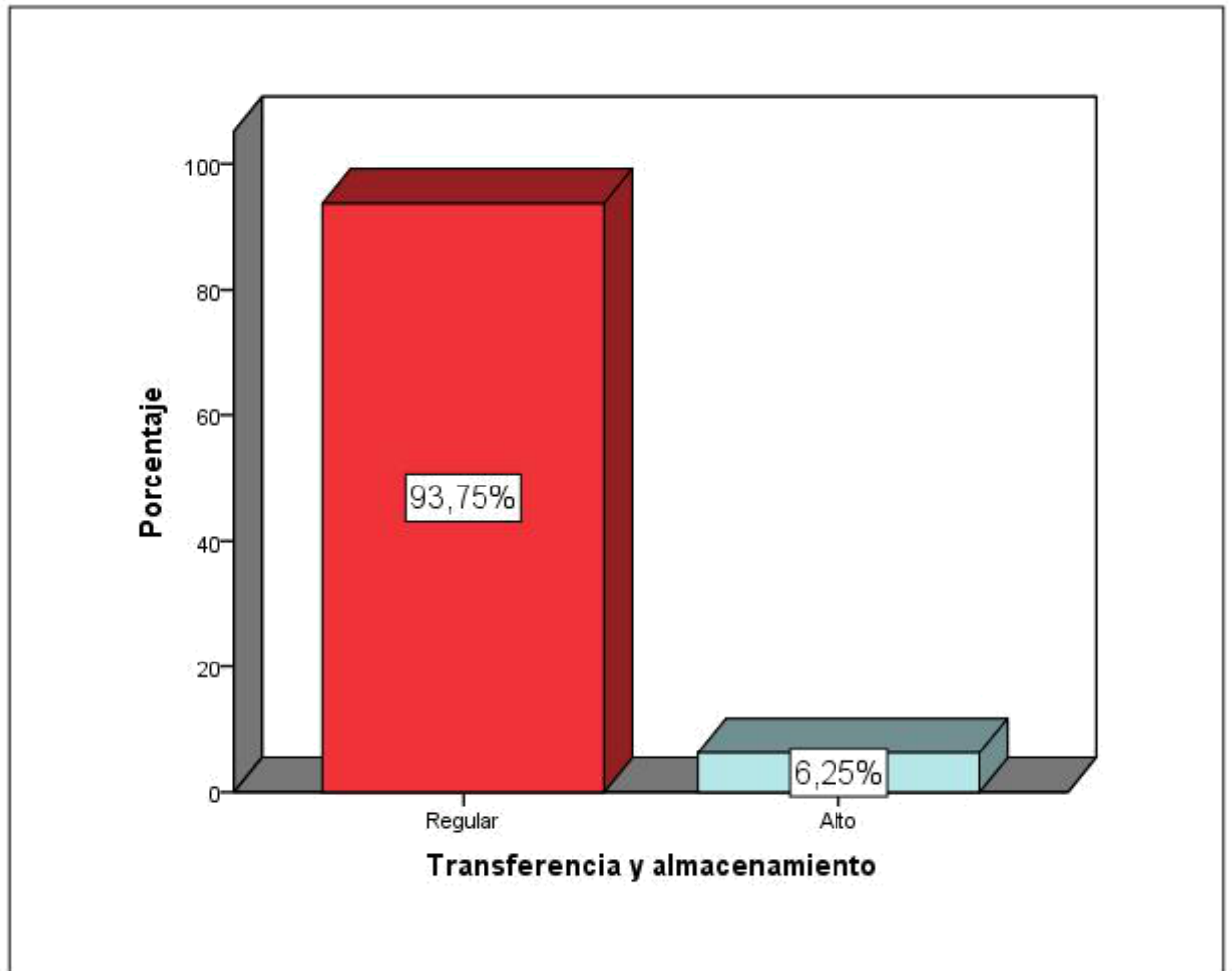
**Tabla 3: Dimensión n° 02: Transferencia y almacenamiento**

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	90	93,8%
Alto	6	6,3%
Total	96	100,0%

FUENTE: Cuestionario "Gestión del conocimiento"

Los resultados encontrados hacen referencia a la dimensión denominada "Transferencia y almacenamiento"; de donde el 93,8% de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento perciben que el nivel de conocimiento organizativo que caracteriza a la empresa es regular, y el 6,3% consideran que es de nivel elevado.

Al analizar por pregunta, se tiene que el aspecto más destacado fue que el personal considera que la alta dirección apoya la programación de reuniones de trabajo donde se transfiere conocimiento derivado de los proyectos; siendo el aspecto a mejorar el contar con acceso a información especializada mediante revistas, manuales, libros, foros, cursos, etc. por parte de la entidad.



**Figura 4: Dimensión n° 02: Transferencia y almacenamiento**

FUENTE: Cuestionario "Gestión del conocimiento"



**Tabla 4: Dimensión n° 03: Aplicación y uso**

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	72	75,0%
Alto	24	25,0%
Total	96	100,0%

FUENTE: Cuestionario "Gestión del conocimiento"

Los resultados encontrados hacen referencia a la dimensión denominada "Aplicación y uso"; de donde el 75,0% de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento perciben que el nivel de organización de aprendizaje que caracteriza a la empresa es regular, y el 25,0% consideran que es de nivel elevado.

Al analizar por pregunta, se tiene que el aspecto más destacado fue que el personal considera que se publica continuamente información interna de la entidad para el público en general; siendo el aspecto a mejorar el que debe evaluarse con frecuencia los principales procedimientos establecidos y su cumplimiento.

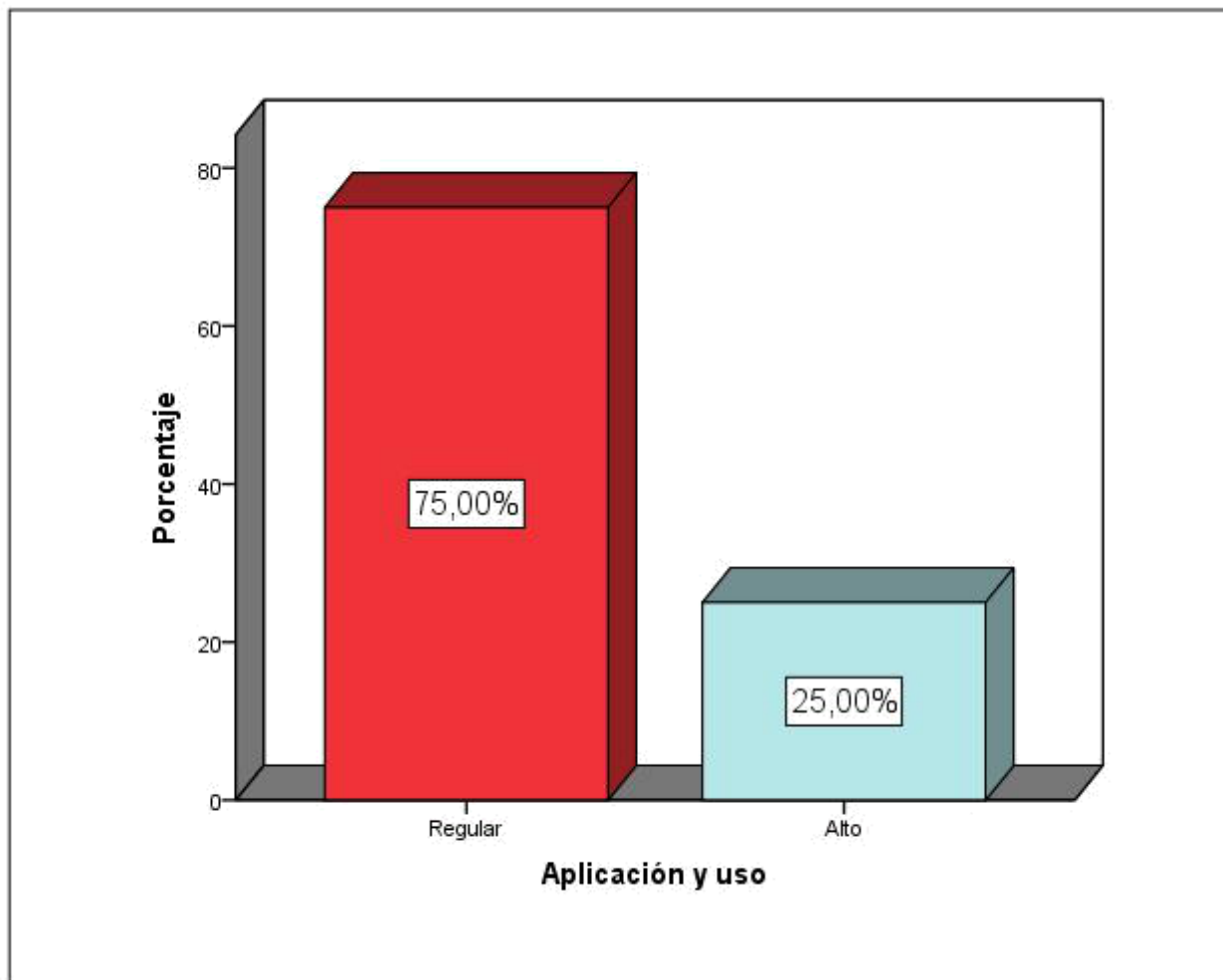


Figura 5: Dimensión n° 03: Aplicación y uso

FUENTE: Cuestionario "Gestión del conocimiento"

#### 4.1.2 Análisis general

**Tabla 5: Variable 1: Gestión del conocimiento**

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	92	95,8%
Alto	4	4,2%
Total	96	100,0%

FUENTE: Cuestionario “Gestión del conocimiento”

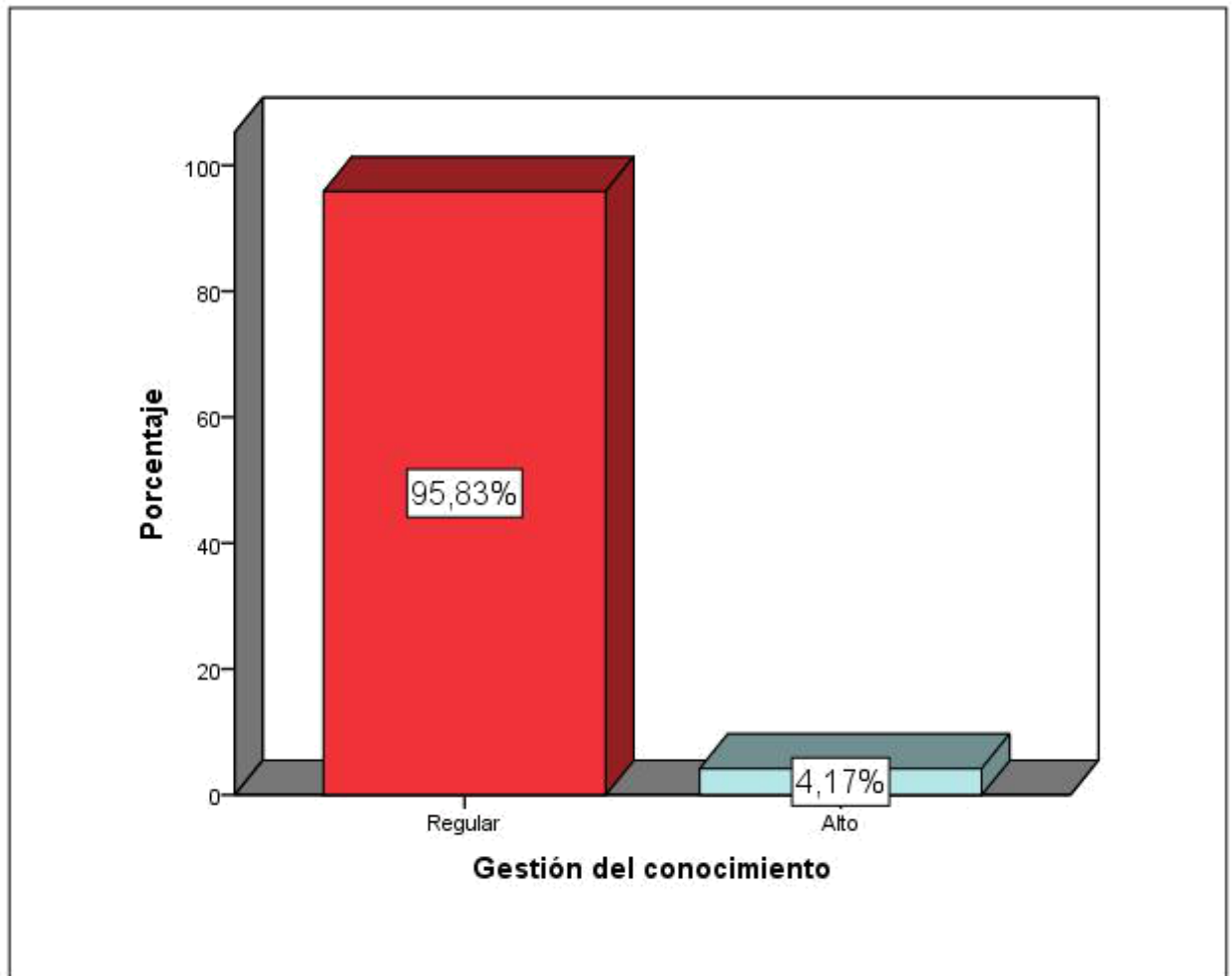
**Tabla 6: Variable 1: Gestión del conocimiento (por dimensiones)**

	N	Media	Desviación estándar
Creación	96	3,2000	,38825
Transferencia y almacenamiento	96	3,0167	,39965
Aplicación y uso	96	3,4833	,33550

FUENTE: Cuestionario “Gestión del conocimiento”

Después de analizar el comportamiento de cada una de las dimensiones de la variable 1, se tiene que el 95,8% de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento perciben que el nivel de gestión del conocimiento que caracteriza a la empresa es regular, y el 4,2% consideran que es de nivel elevado.

Al comparar por dimensiones, se tiene que el más destacado fue la “Aplicación y uso”, siendo el focalizado a mejorar la “Transferencia y almacenamiento”.



**Figura 6: Variable 1: Gestión del conocimiento**

FUENTE: Cuestionario "Gestión del conocimiento"

## 4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA VARIABLE 2

### 4.2.1 Análisis por dimensión

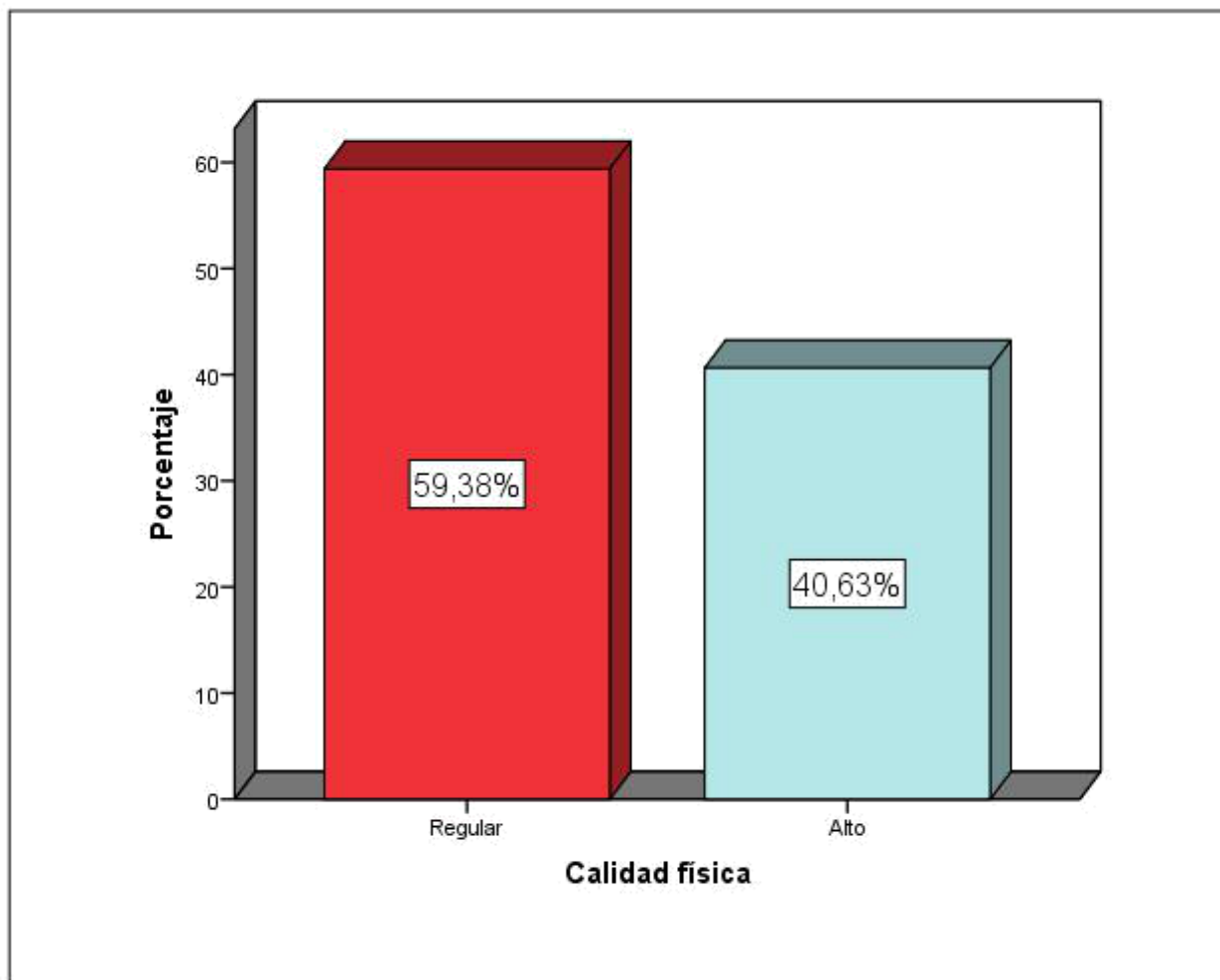
**Tabla 7: Dimensión n° 01: Calidad física**

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	57	59,4%
Alto	39	40,6%
Total	96	100,0%

FUENTE: Cuestionario "Calidad de servicio"

Los resultados encontrados hacen referencia a la dimensión denominada "Calidad física"; de donde el 59,4% de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento perciben que el nivel de calidad física que caracteriza al servicio que proporciona la empresa es regular, y el 40,6% consideran que es de nivel elevado.

Al analizar por pregunta, se tiene que el aspecto más destacado fue el personal considera que el usuario confía totalmente en la lectura del medidor; siendo el aspecto a mejorar el hecho de que el usuario se muestre satisfecho con la calidad de agua que recibe.



**Figura 7: Dimensión n° 01: Calidad física**

FUENTE: Cuestionario "Calidad de servicio"

**Tabla 8: Dimensión n° 02: Calidad corporativa**

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1,0%
Regular	90	93,8%
Alto	5	5,2%
Total	96	100,0

FUENTE: Cuestionario "Calidad de servicio"

Los resultados encontrados hacen referencia a la dimensión denominada "Calidad corporativa"; de donde el 93,8% de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento perciben que el nivel de calidad corporativa que caracteriza al servicio que proporciona la empresa es regular, el 5,2% consideran que es de nivel elevado, y el 1,0% que es baja.

Al analizar por pregunta, se tiene que el aspecto más destacado fue que el considerar que la información brindada a la población por parte de la EPS Tacna S.A. sea suficiente; siendo el aspecto a mejorar que la EPS Tacna S.A. debe priorizar el adquirir nueva tecnología y poder brindar un mejor servicio.

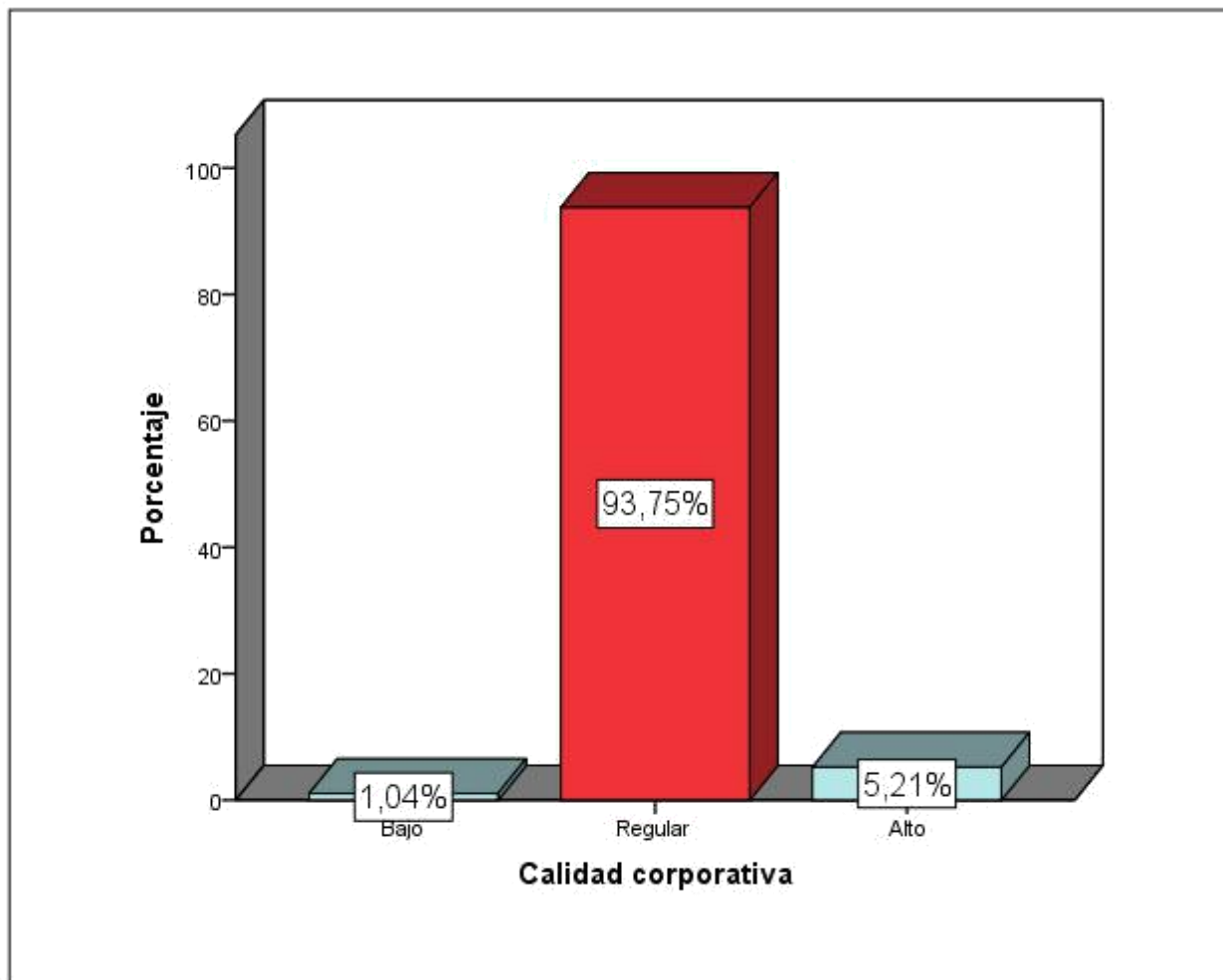


Figura 8: Dimensión n° 02: Calidad corporativa

FUENTE: Cuestionario "Calidad de servicio"



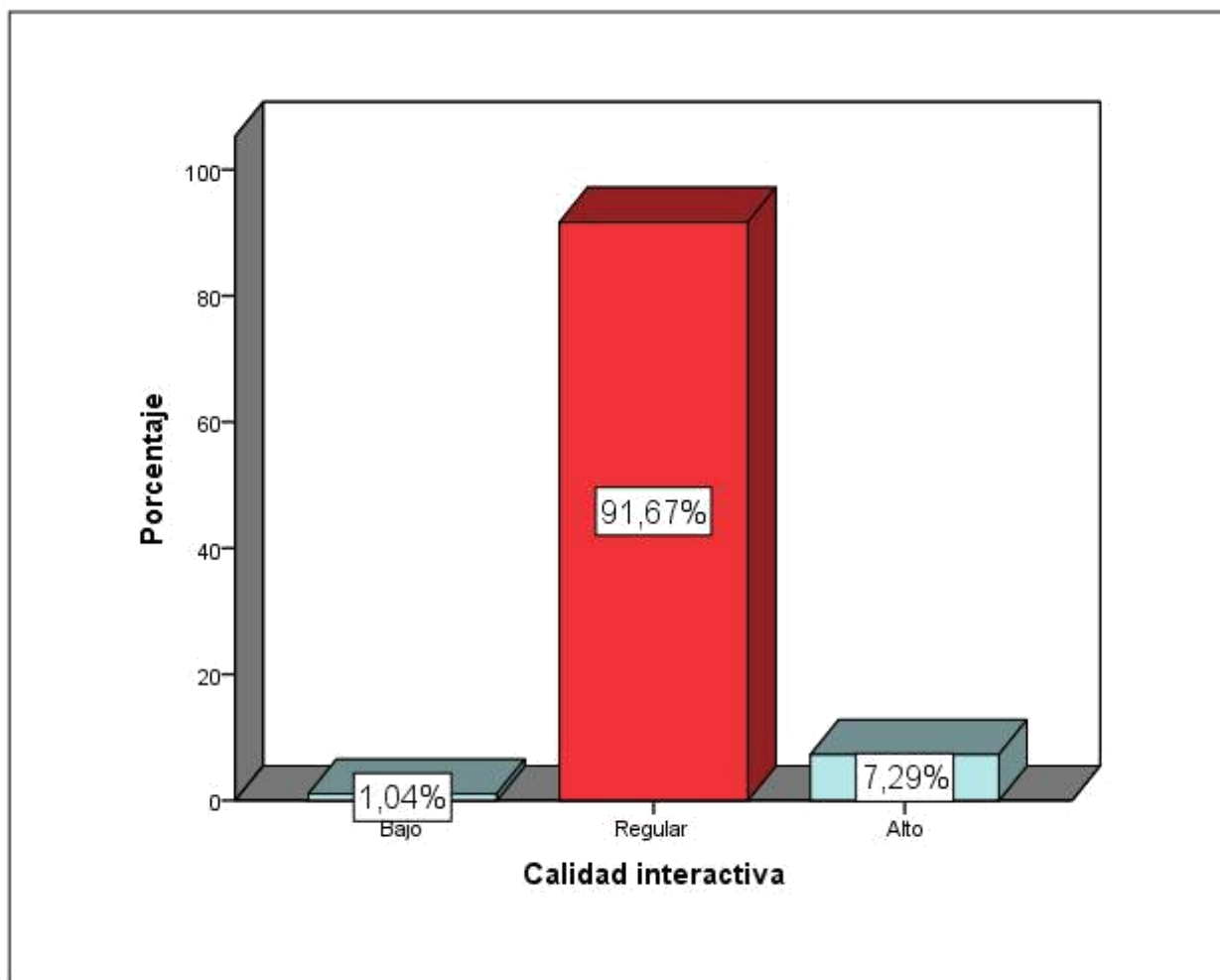
**Tabla 9: Dimensión n° 03: Calidad interactiva**

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1,0%
Regular	88	91,7%
Alto	7	7,3%
Total	96	100,0%

FUENTE: Cuestionario "Calidad de servicio"

Los resultados encontrados hacen referencia a la dimensión denominada "Calidad interactiva"; de donde el 91,7% de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento perciben que el nivel de calidad interactiva que caracteriza al servicio que proporciona la empresa es regular, el 7,3% consideran que es de nivel elevado, y el 1,0% que es baja.

Al analizar por pregunta, se tiene que el aspecto más destacado fue que existe una conversación cordial con los usuarios; siendo el aspecto a mejorar que el que los usuarios deberían acudir a la EPS Tacna S.A. con actitud más positiva para solucionar sus reclamos.



**Figura 9: Dimensión n° 03: Calidad interactiva**

FUENTE: Cuestionario "Calidad de servicio"

#### 4.2.2 Análisis general

**Tabla 10: Variable 2: Calidad de servicio**

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	93	96,9%
Alto	3	3,1%
Total	96	100,0%

FUENTE: Cuestionario "Calidad de servicio"

**Tabla 11: Variable 2: Calidad de servicio (por dimensiones)**

	N	Media	Desviación estándar
Calidad física	96	3,5875	,33190
Calidad corporativa	96	3,0375	,37648
Calidad interactiva	96	3,1375	,39610

FUENTE: Cuestionario "Calidad de servicio"

Después de analizar el comportamiento de cada una de las dimensiones de la variable 2, se tiene que el 96,9% de los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento perciben que el nivel de calidad de servicio que caracteriza a la empresa es regular, y el 3,1% consideran que es de nivel elevado.

Al comparar por dimensiones, se tiene que el más destacado fue la "Calidad física", siendo el focalizado a mejorar la "Calidad corporativa".

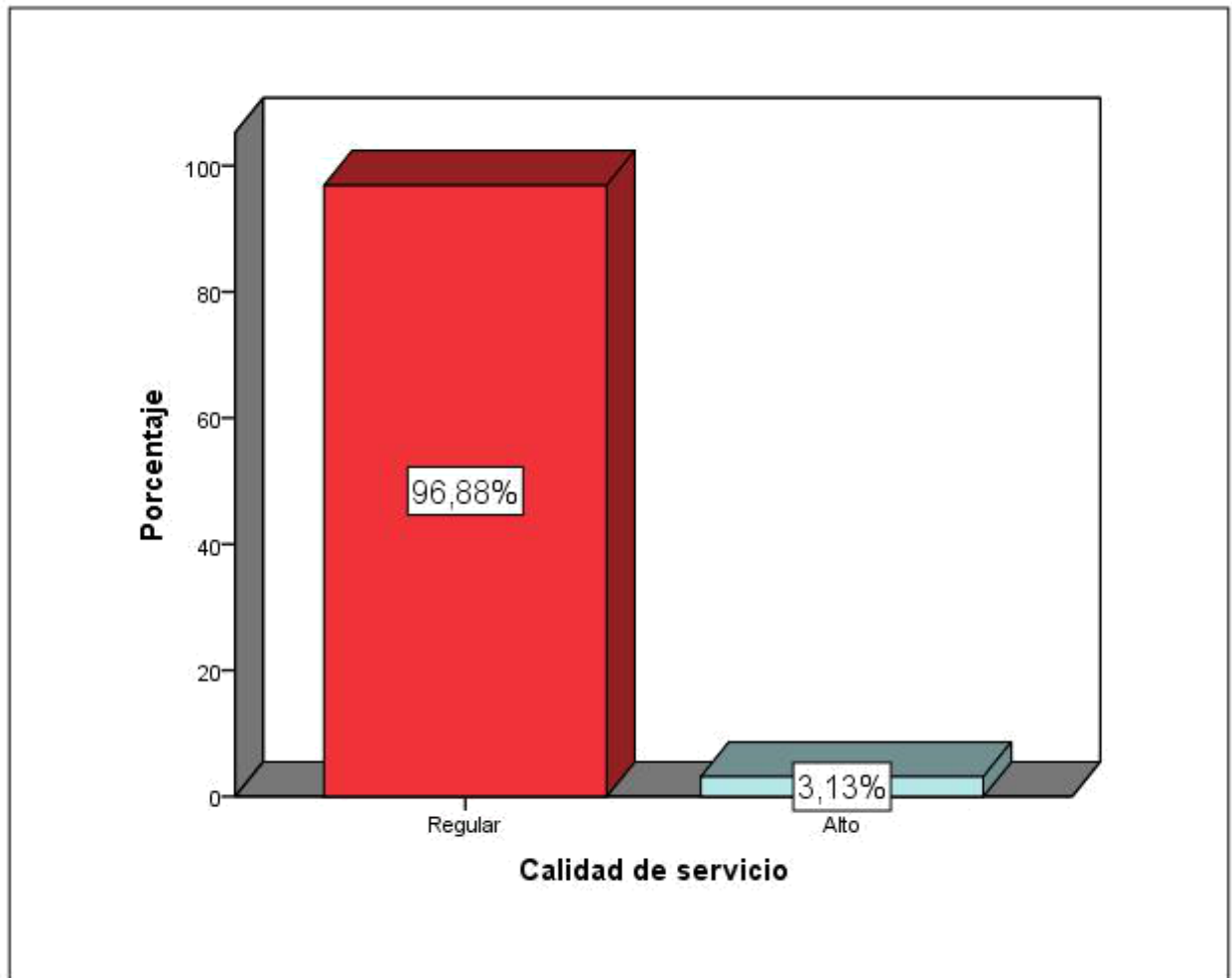


Figura 10: Variable 2: Calidad de servicio

FUENTE: Cuestionario "Calidad de servicio"

### 4.3 CONTRASTE DE LAS HIPÓTESIS

#### 4.3.1 Contraste de la hipótesis específicas

- a) La primera hipótesis específica precisa que “*Existe relación entre la gestión del conocimiento y la calidad física que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, desde enero a septiembre del año 2016*”.

Para el contraste de dicha hipótesis específica, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, de donde:

**H<sub>0</sub>: No existe relación**

**H<sub>1</sub>: Existe relación**

#### Correlaciones

			Gestión del conocimiento	Calidad física
Rho de Spearman	Gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,054
		Sig. (bilateral)	.	,600
		N	96	96
	Calidad física	Coeficiente de correlación	,054	1,000
		Sig. (bilateral)	,600	.
		N	96	96

De donde el valor de  $r = 0,054$  (valor de  $p = 0,600$ ); puesto que el valor de  $p$  resultó ser superior al 5% de significancia, ello implica que se procede a no rechazar  $H_0$ ; es decir, se concluye que no existe relación entre la gestión del conocimiento y la calidad física que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, año 2016.

- b) La segunda hipótesis específica precisa que “Existe relación entre la gestión del conocimiento y la calidad corporativa que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, desde enero a septiembre del año 2016.”

Para el contraste de dicha hipótesis específica, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, de donde:

**H<sub>0</sub>: No existe relación**

**H<sub>1</sub>: Existe relación**

Correlaciones			Gestión del conocimiento	Calidad corporativa
Rho de Spearman	Gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,557**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	96	96
	Calidad corporativa	Coeficiente de correlación	,557**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

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

De donde el valor de  $r = 0,557$  (valor de  $p = 0,000$ ); puesto que el valor de  $p$  resultó ser inferior al 5% de significancia, ello implica que se procede a rechazar  $H_0$ ; es decir, se concluye que existe relación entre la gestión del conocimiento y la calidad corporativa que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, año 2016.

- c) La tercera hipótesis específica precisa que “Existe relación entre la gestión del conocimiento y la calidad interactiva que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, desde enero a septiembre del año 2016”.

Para el contraste de dicha hipótesis específica, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, de donde:

**H<sub>0</sub>: No existe relación**

**H<sub>1</sub>: Existe relación**

<b>Correlaciones</b>			Gestión del conocimiento	Calidad interactiva
Rho de Spearman	Gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,479**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	96	96
	Calidad interactiva	Coeficiente de correlación	,479**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

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

De donde el valor de  $r = 0,479$  (valor de  $p = 0,000$ ); puesto que el valor de  $p$  resultó ser inferior al 5% de significancia, ello implica que se procede a rechazar H<sub>0</sub>; es decir, se concluye que existe relación entre la gestión del conocimiento y la calidad interactiva que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, año 2016.

#### **4.3.2 Contraste de la hipótesis general**

La hipótesis general precisa que “Existe relación entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio en todas sus dimensiones, que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna – EPS, desde enero a septiembre del año 2016”.

Para el contraste de dicha hipótesis específica, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, de donde:

**H<sub>0</sub>: No existe relación**

**H<sub>1</sub>: Existe relación**

<b>Correlaciones</b>			Gestión del conocimiento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,587**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	96	96
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,587**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	96	96

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

De donde el valor de  $r = 0,587$  (valor de  $p = 0,000$ ); puesto que el valor de  $p$  resultó ser inferior al 5% de significancia, ello implica que se procede a rechazar  $H_0$ ; es decir, se concluye que existe relación entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, año 2016.

#### **4.4 DISCUSIÓN**

Al no existir una tesis con suficientes similitudes, no es posible poner en marcha una contrastación de ideas.



## CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe relación entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, enero a septiembre del año 2016; considerando un 95% de confianza.
2. Se concluye que no existe relación entre la gestión del conocimiento y la calidad física que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, enero a septiembre del año 2016; considerando un 95% de confianza.
3. Se concluye que existe relación entre la gestión del conocimiento y la calidad corporativa que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, enero a septiembre del año 2016; considerando un 95% de confianza.
4. Se concluye que existe relación entre la gestión del conocimiento y la calidad interactiva que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, enero a septiembre del año 2016; considerando un 95% de confianza.
5. Se concluye que un servicio de calidad total es un enfoque organizacional global, el cual hace de la calidad, la principal fuerza propulsora del funcionamiento de la empresa. Y se precisa de ello, debido a que posee como características principales, la intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad y caducidad. Ya que se desarrolla por medio de una dinámica, física, corporativa e interactiva.
6. Se concluye en que la dinámica del conocimiento esta compuesta por la socialización, exteriorización, combinación e interiorización. Así también se caracteriza por ser orgánico, provocar sintonía, integración, bifurcación, compromiso, estrategia y generación de confianza.

## RECOMENDACIONES

1. Con la finalidad de mejorar el nivel de gestión de conocimiento, se recomienda a los funcionarios de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna – EPS que se debe evaluar con frecuencia los principales procedimientos establecidos y su cumplimiento, que permita identificar las brechas entre lo esperado y lo real, con la finalidad de implementar medidas rápidas de mejora, conducentes a que los procesos claves tiendan a mejorar el servicio prestado a la población.
2. Con la finalidad de mejorar el nivel de calidad física, se recomienda a los funcionarios de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna – EPS, y considerando que el usuario precisa se sentirá satisfecho cuando la calidad de agua que recibe mejore, por tanto, se debe hacer seguimiento a que la empresa ganadora de la licitación de la nueva planta de tratamiento de Calana en Tacna por un monto de 60 millones de soles que permitirá tener en Tacna una mejor calidad de agua, que promueve y financia el Ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento, cumpla con los plazos previstos, pues dicho proyecto permitirá en los próximos dos años, contar con una capacidad de atención de agua potable de buena calidad durante las 24 horas del día, a la región de Tacna.
3. Con la finalidad de mejorar el nivel de calidad corporativa, se recomienda a los funcionarios de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna – EPS que es prioritario el adquirir nueva tecnología, que permita brindar un mejor servicio a la población.
4. Con la finalidad de mejorar el nivel de calidad interactiva, se recomienda a los funcionarios de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna – EPS que es prioritario atender los reclamos de los usuarios con prontitud, para lo cual es necesario, reforzar la central telefónica, con el funcionamiento las 24 horas del día, con mayor personal y junto a ello contar con el personal técnico siempre listo para acudir al llamado de la población y atender sus reclamos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- American productivity and Quality Center. (2015). *Strategic analysis of knowledge management*, 205.
- Arceo Moheno, Gerardo. (2009). *El impacto de la gestión del conocimiento y las tecnologías de información en la innovación: Un estudio en las PYME del sector agroalimentario de Cataluña*. Tesis doctoral de la Universidad Politécnica de Cataluña.
- Ardón Centeno, Nelson. (2003). *Sistema para el monitoreo de la calidad de la atención en salud por indicadores en los hospitales de I, II y III nivel de atención*. Bogotá (Colombia). Pontificia Universidad Javeriana, Facultades Ciencia Económicas y Administrativas, 37.
- Beckwith, H. (2005). *Enamore a sus clientes*. Caracas: Ediciones Urano.
- Berry, L., Bennet, C., & Brown, C. (2003). *Calidad de servicio: una ventaja estratégica*. Madrid, 86.
- Crosby, P. (2015). En J. J. Larios, *La calidad es más que ISO 9000*.
- Cueva, R. A. (2011). *Junto al cliente*. Lima.
- Davenport, T. H. (2001). Fundamentos de la gestión del conocimiento, 15-41.
- Donate Manzanares, M., & Fatima, G. (2008). La Relación entre la Postura Tecnológica de la Empresa y su Estrategia de Conocimiento. Un Análisis de su efecto en los Resultados. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 29-45.
- Gamtner Group.(2011). *Analysis and conceptualization of knowledge for satisfaction*,07
- Garvin, David A. (2005). *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*. USA: Harvard Business School, 46.
- Gates, B. (2008). Gestión del conocimiento y tecnologías de la información. *Gestión de la información*.
- Gómez, M. D. (2008). "La Relación entre la Postura Tecnológica de la Empresa y su Estrategia de Conocimiento. Un Análisis de su efecto en los Resultados. *Revista Europea de Dirección y Economía*, 29-54.
- Guerrero, I. F. (2003). *Modelo para la Creación de entornos de Aprendizaje basados en técnicas de Gestión del Conocimiento*. Madrid.
- Horovitz, J. (2014). *Los secretos del servicio al cliente: movimientos de la dirección para obtener resultados con los clientes (2ª ED.)*.

- Moreno, M. R. (1999). *Calidad del servicio al cliente y gestión de reclamaciones: teoría y casos*. Sevilla, 13.
- Naisbitt, J. (2001). *Megatendencias*. En J. L. Lara, *El Estado Argentino y su Capital Humano en la Era del Conocimiento*. Buenos Aires.
- Nonaka, & Takeuchi. (1995). *Tesis los procesos de creación del conocimiento: el aprendizaje y la espiral de conversión del conocimiento*. Recuperado el 04 de marzo de 2016, de <http://www.upct.es/~economia/publiino/los%20procesos%20de%20creacion%20del%20conocimiento%20el%20aprendiza.pdf>
- Pastor, O. A. (2014). *Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú*. Lima.
- Portela Peña, Paloma (2002). *Apoyemos a las organizaciones*. [http://www.knowledgeboard.com/item/1896/pg\\_dtl\\_art\\_news/pg\\_hdr\\_art/pg\\_ftr\\_art](http://www.knowledgeboard.com/item/1896/pg_dtl_art_news/pg_hdr_art/pg_ftr_art)
- Reinares, P. &. (1999). *Gestión de la comunicación Comercial*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Roldán Arbieto, Luis Humberto; Balbuena Lavado, Jorge Luis; y Muñoz Mezarina, Yanela Karin. (2010). *Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños*. tesis de la Pontificia Universidad Católica del Perú [file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Tesis\\_Munoz\\_Balbuena\\_Roldan\\_Correcci%C3%B3n%20final.pdf](file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Tesis_Munoz_Balbuena_Roldan_Correcci%C3%B3n%20final.pdf)
- SUNASS. (2009). *Seminario Internacional, Rol del Regulador de Agua Potable, Retos y Oportunidades*. Lima.
- Tarí Guilló, J. J., & Garcia Fernandez, M. (2008). *Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad: una revisión de la literatura*. Madrid: Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa.
- Valencia, M. (2009). *La Competitividad un estudio en las PyMES desde la Gestión del Conocimiento*. Recuperado el 03 de marzo de 2016, de [http://www.unilibrecali.edu.co/libreempresa/images/stories/pdf\\_articulos/volumen6/la\\_competitividad\\_un\\_estudio\\_en\\_las\\_py](http://www.unilibrecali.edu.co/libreempresa/images/stories/pdf_articulos/volumen6/la_competitividad_un_estudio_en_las_py).
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1992). *Calidad total en la Gestión de servicios*.

# **ANEXOS**

## ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	VARIABLES	DIMENSIÓN	INSTRUMENTO	FUENTE
¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio en todas sus dimensiones que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, enero a septiembre del año 2016?	Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio en todas sus dimensiones brindado por los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de saneamiento Tacna, enero a septiembre del año 2016.	Existe relación entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio en todas sus dimensiones que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de saneamiento Tacna - EPS, enero a septiembre del año 2016.	<b>DISEÑO DE INVESTIGACION</b>  El diseño de investigación es no experimental de corte transversal.	<b>Variable 1</b> Gestión del conocimiento  <b>Variable 2</b>  Calidad de servicio	- Creación. - Transferencia y almacenamiento. - Aplicación y uso.  - Calidad física. - Calidad corporativa. - Calidad interactiva.	- Cuestionario de Gestión del conocimiento         -Cuestionario de calidad de servicio	Personal de la EPS Tacna

<p>¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad física que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, enero a septiembre del año 2016?</p>	<p>Determinar el nivel actual de gestión del conocimiento en los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, enero a septiembre del año 2016.</p>	<p>Existe relación entre la gestión del conocimiento y la calidad física que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, enero a septiembre del año 2016.</p>		<p><b>Variable 1</b> Gestión del conocimiento</p> <p><b>Variable 2</b> Calidad de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación.</li> <li>- Transferencia y almacenamiento.</li> <li>- Aplicación y uso.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad interactiva.</li> </ul>	<p>-Cuestionario de Gestión del conocimiento</p>	<p>Personal de la EPS Tacna</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad corporativa que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, enero a septiembre del año 2016?</p>	<p>Evaluar las percepciones de los clientes con relación a la calidad del servicio brindado por los trabajadores de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna, enero a septiembre del año 2016.</p>	<p>Existe relación entre la gestión del conocimiento y la calidad corporativa que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, enero a septiembre del año 2016.</p>		<p><b>Variable 1</b> Gestión del conocimiento</p> <p><b>Variable 2</b> Calidad de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación.</li> <li>- Transferencia y almacenamiento.</li> <li>- Aplicación y uso.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad corporativa.</li> </ul>	<p>-Cuestionario de calidad de servicio</p>	<p>Personal de la EPS Tacna</p>

<p>¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad interactiva que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, enero a septiembre del año 2016?</p>	<p>Determinar la influencia entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio brindado por los trabajadores de la Entidad Prestadora De Servicios de saneamiento Tacna, enero a septiembre del año 2014.</p>	<p>Existe relación entre la gestión del conocimiento y la calidad interactiva que percibe el personal de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Tacna - EPS, enero a septiembre del año 2016.</p>		<p><b>Variable 1</b> Gestión del conocimiento</p> <p><b>Variable 2</b> Calidad de servicio</p>	<p>- Creación. - Transferencia y almacenamiento. - Aplicación y uso.</p> <p>- Calidad interactiva.</p>	<p>- Cuestionario de Gestión del conocimiento</p> <p>-Cuestionario de calidad de servicio</p>	<p>Personal de la EPS Tacna</p>
---	---	--	--	--	--	---	---------------------------------



## ANEXO 02: INSTRUMENTO 1

### “GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO”

#### Estimado trabajador

Este cuestionario tiene como propósito identificar el nivel de gestión del conocimiento que percibe caracteriza a su entidad laboral, con el fin de proponer mejoras. El cuestionario es anónimo y la información suministrada es confidencial.

PRIMERA PARTE: Información general

- 01 Sexo            1  hombre        2  mujer  
 02 Edad            \_\_\_\_\_  
 03 Área            \_\_\_\_\_  
 04 Puesto         \_\_\_\_\_

SEGUNDA PARTE: Marque con una X en base al siguiente criterio:

- A) Muy de desacuerdo / nunca
- B) En desacuerdo / casi nunca
- C) Ni en desacuerdo ni de acuerdo / a veces
- D) De acuerdo / casi siempre
- E) Muy de acuerdo / siempre

AFIRMACIONES		A	B	C	D	E
CREACIÓN (APRENDIZAJE ORGANIZATIVO)						
1	El diálogo creativo y el intercambio de ideas en todos los niveles es habitual en la EPS Tacna S.A.					
2	Se estimula al personal a realizar acciones que generan nuevos procesos o actividades.					
3	Las opiniones o sugerencias del personal son tomadas en cuenta.					
4	Para la toma de decisiones en la EPS Tacna S.A., siempre consultan con la persona especializada para adquirir información necesaria, así poder medir y minimizar los riesgos.					
5	Existe un ambiente laboral donde es fácil acceder a la alta dirección y al resto de los miembros de la EPS Tacna S.A.					

TRANSFERENCIA Y ALMACENAMIENTO (CONOCIMIENTO ORGANIZATIVO)							
6	Se publica continuamente información interna de la EPS Tacna S.A. para todos los trabajadores.						
7	Los trabajadores tenemos acceso a información especializada mediante revistas, manuales, libros, foros, cursos, etc. por parte de la EPS Tacna S.A.						
8	Existe versatilidad al adquirir nueva información de la EPS Tacna						
9	Existe un alto nivel de trabajo en equipo, tanto en el área al que pertenezco como con otras áreas.						
10	La alta dirección apoya la programación de reuniones de trabajo donde se transfiere conocimiento derivado de los proyectos.						
APLICACIÓN Y USO (ORGANIZACIÓN DE APRENDIZAJE)							
11	Existe apoyo para que el personal aplique el conocimiento recientemente adquirido.						
12	Se evalúan con frecuencia los principales procedimientos establecidos y su cumplimiento.						
13	Se publica continuamente información interna de la EPS Tacna S.A. para el público en general (usuarios).						
14	La EPS Tacna S.A. identifica y adopta las mejores prácticas de nuestro sector de manera continua.						
15	Los clientes tienen conocimiento de las actividades y procedimientos que realiza la EPS Tacna S.A.						

---

*Muchas gracias por su colaboración.*

## ANEXO 03: INSTRUMENTO 2

### “CALIDAD DE SERVICIO”

#### Estimado trabajador

Este cuestionario tiene como propósito determinar los niveles de calidad en base a la información que reciben diariamente por parte de los clientes (quejas y reclamos) que ustedes como servidores obtienen, con el fin de proponer mejoras. El cuestionario es anónimo y la información suministrada es confidencial.

PRIMERA PARTE: Información general

01 Sexo            1  hombre      2  mujer  
 02 Edad            \_\_\_\_\_

SEGUNDA PARTE: Marque con una X en base al siguiente criterio:

- F) Muy de desacuerdo / nunca
- G) En desacuerdo / casi nunca
- H) Ni en desacuerdo ni de acuerdo / a veces
- I) De acuerdo / casi siempre
- J) Muy de acuerdo / siempre

AFIRMACIONES		A	B	C	D	E
CALIDAD FÍSICA						
1	El usuario se siente conforme con las instalaciones que realiza la EPS Tacna S.A. en su domicilio.					
2	El usuario confía totalmente en la lectura del medidor.					
3	Los servicios que brinda la EPS Tacna S.A. son visibles para la población.					
4	El usuario se muestra satisfecho con la calidad de agua que recibe.					
5	El recibo de agua llega a tiempo a los usuarios.					
CALIDAD CORPORATIVA						
6	La información brindada a la población por parte de la EPS Tacna S.A. es suficiente.					

7	La EPS Tacna S.A. se preocupa por adquirir nueva tecnología y poder brindar un mejor servicio.						
8	Los usuarios se muestran satisfechos con las soluciones que damos con respecto a sus reclamos.						
9	La EPS Tacna S.A. cuenta con una buena imagen corporativa.						
10	El sistema de atención al usuario presenta políticas de versatilidad.						
<b>CALIDAD INTERACTIVA</b>							
11	Existe una conversación cordial con los usuarios.						
12	La población siempre está informada sobre cortes o interrupciones del servicio anticipadamente.						
13	La población tiene una idea clara de los procesos de producción de agua potable.						
14	Se cuenta con distintas opciones para identificar las dificultades que presenta el usuario con respecto al servicio.						
15	Los usuarios acuden a la EPS Tacna S.A. con actitud positiva para solucionar sus reclamos.						

---

*Muchas gracias por su colaboración.*

## ANEXO 04: FIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

### CUESTIONARIO “GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO”

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	15

### CUESTIONARIO “CALIDAD DEL SERVICIO”

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	15

Puesto que ambos valores son mayores a 0,8 se asume por tanto, que ambos instrumentos son adecuados para ser aplicados en el trabajo de campo.

## ANEXO 05: INFORME OPINIÓN EXPERTOS

### “GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO”

#### DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Pérez Mamani, Rubens Houson
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario “Gestión del conocimiento”
- 1.4. Autor del Instrumento: Gabriela Pieryna Gutierrez Morales

#### ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				<b>X</b>	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				<b>X</b>	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				<b>X</b>	
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				<b>X</b>	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					<b>X</b>
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					<b>X</b>
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				<b>X</b>	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				<b>X</b>	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				<b>X</b>	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Muy buena

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

Lugar y fecha: Tacna, 20/05/16



Dr. Rubens Houson Pérez Mamani

Firma del Experto Informante

## DATOS GENERALES:

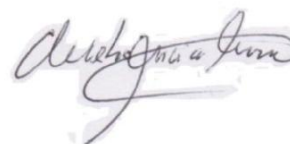
- 1.1. Apellidos y nombres del informante: García Lévano, Avelino
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de Universidad Latinoamericana CIMA
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Gestión del conocimiento"
- 1.4. Autor del Instrumento: Gabriela Pieryna Gutierrez Morales

## ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Muy bueno

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%



Lugar y fecha: Tacna, 20/05/16

Mag. Avelino García Lévano

Firma del Experto Informante

## DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante: Mendoza Quispe, Javier Fernando

1.2. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Gestión del conocimiento"

1.3. Autor del Instrumento: Gabriela Pieryna Gutierrez Morales

## ASPECTOS DE EVALUACION:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			X		
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.			X		
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.			X		
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			X		
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Buena

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 59%

Lugar y fecha: Tacna, 20/05/16



Mag. Javier Mendoza Quispe  
Experto Informante



## ANEXO 06: INFORME OPINIÓN EXPERTOS

### “CALIDAD DEL SERVICIO”

#### DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Pérez Mamani, Rubens Houson
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario “Calidad del servicio”
- 1.4. Autor del Instrumento: Gabriela Pieryna Gutierrez Morales

#### ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				<b>X</b>	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					<b>X</b>
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					<b>X</b>
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					<b>X</b>
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					<b>X</b>
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.					<b>X</b>
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				<b>X</b>	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					<b>X</b>
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					<b>X</b>

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Muy buena

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90%

Lugar y fecha: Tacna, 20/05/16



Dr. Rubens Houson Pérez Mamani

Firma del Experto Informante

## DATOS GENERALES:

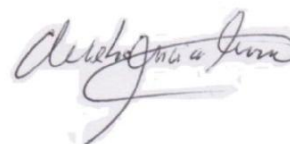
- 1.1. Apellidos y nombres del informante: García Lévano, Avelino
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente de Universidad Latinoamericana CIMA
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Gestión del conocimiento"
- 1.4. Autor del Instrumento: Gabriela Pieryna Gutierrez Morales

## ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					<b>X</b>
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					<b>X</b>
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					<b>X</b>
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.				<b>X</b>	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				<b>X</b>	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.				<b>X</b>	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				<b>X</b>	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					<b>X</b>
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					<b>X</b>

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Muy buena

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 78%



Lugar y fecha: Tacna, 20/05/16

Mag. Avelino García Lévano

Firma del Experto Informante

## DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante: Mendoza Quispe, Javier Fernando

1.2. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario "Gestión del conocimiento"

1.3. Autor del Instrumento: Gabriela Pieryna Gutierrez Morales

## ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			X		
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			X		
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.			X		
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas.				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.			X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Muy Buena

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65%

Lugar y fecha: Tacna, 20/05/16



Mag. Javier Mendoza Quispe  
Experto Informante