



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

Gestión del Conocimiento e Innovación de Procesos en el Hospital  
Rural Saposoa, 2023

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

**AUTORA:**

Ramirez Ruiz, Chelssy Nahara ([orcid.org/0000-0002-6944-4270](https://orcid.org/0000-0002-6944-4270))

**ASESORA:**

Dra. Contreras Julián, Rosa Mabel ([orcid.org/0000-0002-0196-1351](https://orcid.org/0000-0002-0196-1351))

**CO-ASESOR:**

Dr. Ramírez García, Gustavo ([orcid.org/0000-0003-0035-7088](https://orcid.org/0000-0003-0035-7088))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**TARAPOTO – PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

En primer lugar, a DIOS, por darme las fuerzas suficientes para salir adelante, en segundo lugar, a mis máximos motivadores Ángela y Manuel mis padres, sobre todo a mis dos grandes amigas Sofia y Rossany por lo cual todos fueron mi motor y motivo para no desvanecer en todo este tiempo de mucho esfuerzo y dedicación y así poder cumplir uno de mis grandes sueños profesionales.

**Chelssy**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco, en primer lugar, a Dios por darme las fuerzas suficientes para no darme por vencida y seguir adelante, en segundo lugar, a la Universidad César Vallejo por la acogida durante estos 3 ciclos académicos de manera asincrónica, en tercer lugar, a mis queridos docentes por brindarme una enseñanza de calidad orientada en principios, buenos valores: respeto y responsabilidad; por último, al hospital rural Saposoa por haberme brindado las facilidades necesarias para poder realizar la maestría y sobre todo, a mis compañeras de trabajo por la paciencia en todo este tiempo.

**La autora**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2. Variables y operacionalización .....	19
3.3. Población, muestra y muestreo .....	19
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos .....	20
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Métodos de análisis de datos .....	22
3.7. Aspectos éticos .....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES .....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Nivel de gestión de conocimiento .....	24
Tabla 2	Nivel de innovación de procesos .....	25
Tabla 3	Prueba de normalidad .....	26
Tabla 4	Relación entre gestión de conocimiento y la innovación de procesos .....	33
Tabla 5	Relación entre creación del conocimiento y la innovación de procesos .....	27
Tabla 6	Relación entre transferencia y almacenamiento del conocimiento y la innovación de procesos .....	29
Tabla 7	Relación entre aplicación y usos de conocimiento y la innovación de los procesos .....	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dispersión y coeficiente de determinación (R <sup>2</sup> ) entre creación de conocimiento y la innovación de procesos. ....	28
Figura 2. Dispersión y coeficiente de determinación (R <sup>2</sup> ) entre transferencia y almacenamiento del conocimiento y la innovación de procesos. ....	30
Figura 3. Dispersión y coeficiente de determinación (R <sup>2</sup> ) entre aplicación y uso del conocimiento y la innovación de procesos.....	32
Figura 4. Dispersión y coeficiente de determinación (R <sup>2</sup> ) entre gestión de conocimiento y la innovación de procesos. ....	34

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, correlacional. Cuya población y muestra fue de 50 colaboradores. Tuvo como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de las dimensiones de gestión del conocimiento, la dimensión de creación del conocimiento es medio en 54%, la dimensión transferencia y almacenamiento de conocimiento es medio en 48 % y la dimensión aplicación de uso de conocimiento es medio en 44 %; nivel de las dimensiones de innovación de procesos, la dimensión de situación estratégica es medio en 44%, la dimensión condición de demanda es medio en 54 % y la dimensión práctica de gestión de innovación es medio en 48 %. Concluyendo que, existe correlación positiva muy alta y relación significativa entre la gestión de conocimiento y la innovación de procesos, con un Rho de Spearman de 0.968 (positiva muy alta) y un  $p$ -valor de 0.000; además, solo el 94.91 % de dependencia entre las variables.

**Palabras clave: gestión, conocimiento, innovación.**

## **ABSTRACT**

The research aimed to determine the relationship between knowledge management and process innovation at the Saposoa rural hospital, 2023. The research was basic type, non-experimental, correlational design. Whose population and sample was 50 collaborators. It had as a technique the survey and as an instrument the questionnaire. The results determined that the level of the dimensions of knowledge management, the dimension of knowledge creation is medium in 54%, the dimension transfer and storage of knowledge is medium in 48 % and the dimension application of knowledge use is medium in 44 %; level of the dimensions of process innovation, the dimension of strategic situation is medium at 44%, The demand condition dimension is medium at 54% and the practical dimension of innovation management is medium at 48%. Concluding that, there is a very high positive correlation and significant relationship between knowledge management and process innovation, with a Spearman's Rho of 0.968 (very high positive) and a p-value of 0.000; In addition, only 94.91% dependence between the variables.

**Keywords: management, knowledge, innovation.**

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel **internacional**, el constante cambio en el mercado, en el interior de las organizaciones ha conllevado que cambien algunos procesos o la forma de cómo desarrollar sus actividades; sin embargo, como lo explica Chung y Espinoza (2020) la gran parte de las instituciones por los altos costos económicos no han innovado sus procesos, y optan por procesos tradicionales, sin mayor notoriedad, tanto en la implementación de tecnología como de nuevos profesionales con mayor conocimiento sobre algunos procesos, además, sumado a ello los personales existentes no logran adaptarse a los cambios de manera sistemática y oportuna, lo que genera que los objetivos y actividades institucionales se retrasen y al final se vea afectada la población usuaria.

Aunado a esto, en el plano **latinoamericano**, según Ampuero et al. (2020) establece que la demanda de mercado ha llevado tomar nuevas medidas de organización que ayuden a establecer un nuevo modelo de proceso administrativo; sin embargo, la gestión pública no se desarrolla según los acuerdos de mejoramiento ante la sociedad, con procesos administrativos ineficientes, poco innovadores, con personal poco empático y desconocedor de algunos procesos en temas de salud, lo que ha generado que la población aún tenga acciones de rechazo por acudir a los centros de salud de atención pública, ya que dichos centros son considerados de bajo nivel, debido a la precariedad en cuanto a temas de innovación tecnológica y mayor número de profesionales que hagan de su servicios uno de los más eficientes.

A **nivel nacional**, dentro de las organizaciones del sector salud, no cuentan con una implementación formal del proceso administrativo, por lo que esto da entender que se encuentran en graves problemas de no brindar un mejor servicio ante la sociedad y al mismo tiempo no lograr satisfacer las necesidades, asimismo, los hospitales rurales no cuentan con tecnología moderna en la innovación de sus procesos, gran parte del personal no se logra adaptar a los cambios y no se capacita constantemente

con nuevos conocimientos que haga de sus funciones las más efectivas por lo que no pueden brindar servicios adecuados al usuario y no consiguen satisfacer sus necesidades como tal, teniendo así malas percepciones por parte de la población (Flores y Barbarán, 2021).

En el plano **regional**, el sector salud no cuenta con una autoridad específica encargada de poder ver el proceso de su funcionamiento hacia la atención de los servicios, lo cual no hay un orden que respalda y asegura su funcionamiento como lo plantean, debido a la falta de una gestión ordenada y disciplinada para poder encargarse de dirigir y controlar toda las operaciones y actividades internas y donde cada uno hace lo que se puede sin restricción alguna. Esto altera el orden y hace evidente las malas condiciones, las malas decisiones, además de no contar con una comunicación eficaz y significativa en el ámbito laboral, sumado a ello, el personal, sobre todo nombrado, se rehúsa a los nuevos cambios, nuevas formas de ejercer las funciones, adaptación a los cambios tecnológicos, todo ello genera innovación en algunos procesos.

El hospital rural de Saposoa presenta dificultades respecto a la innovación por procesos, siendo una de las **causas**, el hecho de que los directivos del nosocomio no priorizan nuevos proyectos para la atención a los pacientes, porque lo considera como un gasto innecesario. Aunado a esto, se destaca que existe gran desconocimiento de parte del personal gestor de salud a la hora de realizar actividades estratégicas, debido a que no cuentan con las competencias y facultades necesarias, por otro lado, se menciona que existe un bajo nivel de presupuesto designado para desarrollar otras actividades el cual disminuye la posibilidad de que el personal pueda llevar a cabo actividades innovadoras; trayendo como **consecuencias** que, dentro de la entidad, no se desarrollen evaluaciones paulatinas para medir la eficiencia de los procesos lo que genera desconocimiento de la problemática real y retrasa la solución de contingencias internas, además, la ciudadanía no percibe de forma positiva el desempeño institucional, pues no se logra satisfacer todas las necesidades de los pacientes y sumado a ello, muchas veces se incurra en negligencias médicas por falta de personal

y de equipos tecnológicos modernos. Asimismo, otro de los factores que fomenta la problemática es la falta de información coherente y verídica sobre la relación entre estas variables lo cual dificulta la aplicación de estrategias que ayuden a mitigar las necesidades desde una posición de fiabilidad, asimismo, no se conoce el vínculo de las dimensiones. Por ende, la finalidad es visibilizar el nivel de correlación, para brindar alternativas de solución y mejorar los servicios de salud. Por ende, la finalidad de la investigación es establecer el grado de correlación con la finalidad de otorgar alternativas de solución y mejorar los servicios de salud.

En ese marco, se ha definido como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoá, 2023? **Problemas específicos**: ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la gestión del conocimiento en el hospital rural Saposoá, 2023? ¿Cuál es el nivel de las dimensiones de innovación de procesos en el hospital rural Saposoá, 2023? ¿Cuál es la relación entre la creación del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoá, 2023? ¿Cuál es la relación entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoá, 2023? ¿Cuál es la relación entre la aplicación y uso del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoá, 2023?

Además, el trabajo se justificó de acuerdo a los siguientes criterios: por **conveniencia**, dado a que ofreció instrumentos idóneos al personal directivo de salud del nosocomio para establecer de manera más eficaz, la toma de decisiones en aras de revertir la problemática detectada. **Relevancia social**, potenció los servicios, siendo el mayor beneficiario el usuario, todo esto busca satisfacer sus necesidades de los usuarios y mejorar la imagen institucional ante la sociedad. **Valor teórico**, permitió obtener mayor conocimiento, debido al uso de teorías en el desarrollo de la presente investigación, lo que permitió profundizar cada variable de acuerdo a la información recopilada. **Implicancias prácticas**, se brindó recomendaciones para que los directivos puedan tomar mejores decisiones en beneficio de la institución. **Utilidad metodológica**, se diseñaron dos cuestionarios como instrumento de investigación que sirvieron para futuras investigaciones.

Como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023. **Objetivos específicos**: Identificar el nivel de las dimensiones de la gestión del conocimiento en el hospital rural Saposoa, 2023. Analizar el nivel de las dimensiones de la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023. Establecer la relación entre la creación del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023. Establecer la relación entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023. Establecer la relación entre la aplicación y uso del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023.

Finalmente, se da a conocer la **hipótesis general**: **Hi**: Existe relación entre la gestión del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023. **Hipótesis específicas**: **H1**: El nivel de las dimensiones de la gestión del conocimiento en el hospital rural Saposoa, 2023, es alto. **H2**: El nivel de las dimensiones de la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023, es alto. **H3**: Existe relación entre la creación del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023. **H4**: Existe relación entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023. **H5**: Existe relación entre la aplicación y uso del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Perteneciente a los antecedentes **internacionales**, así Acosta et al (2020), Machuca et al (2021), Dziallas & Blind (2019), Heredia et al. (2019) , Pieroni et al. (2019) Concluyeron que durante el proceso de investigación se pudo contar con nuevas respuestas a los problemas que está pasando, y lograron captar la falta de innovación orientada hacia el desarrollo de sus técnicas y estrategias para poder seguir un mejor proceso administrativo, además solo cuentan con una opinión cerrada y no comparten las ideas con los demás, lo cual hace que no se cuente con una comunicación significativa para lograr que se caractericen o identifiquen ciertos paradigmas y continuar con su progreso organizacional.

Por otro lado, Shujahat et al. (2019), y Álvarez (2020) concluyeron que los diversos eventos tecnológicos y los cambios dentro del contexto mundial, han sido factores intangibles que han conllevado hacia la creación de estrategias nuevas funcionales por parte de las organizaciones para subsistir dentro del mercado competitivo y el cumplimiento de los nuevos estándares demandados por el público; por lo cual se destacó también la necesidad de fortalecer aquellos procedimientos que ayuden a mejorar y a generar, transferir y almacenar los conocimiento y estrategias dentro de la estructura organizacional, de modo que se propicie una óptima capacitación y monitoreo al máximo nivel para lograr un mayor rendimiento y beneficio público.

Asimismo, en el **contexto nacional**, Escoria y Barros (2020), Rodríguez et al. (2022), Chung y Espinoza (2020), Castillo et al. (2021), López (2021), y más et al. (2021) concluyeron que es muy importante ,pero a la vez se torna muy complejo debido a la integración de diversos elementos importantes, sobre todo cuando se trata del sector educativo en el cual los directivos y los docentes deben estar capacitados eficientemente para poder impartir el conocimiento adecuado a los estudiantes, el mismo que influye sobre su formación académica integral para enfrentarse posteriormente a los retos que se presentan dentro de la vida laboral; tomando en cuenta que está compuesto por actividades complejas, se determinaron cuatro etapas

importantes que deben ser identificadas y puestas en marcha dentro de las instituciones para lograr la gestión del conocimiento, dentro de ello, la primera está relacionado con la identificación de los conocimientos y la medición de los resultados para poder tomar decisiones sobre el mejoramiento continuo que ayudará a incrementar el nivel de eficiencia; esto, no solamente, se aplica dentro del campo educativo sino también dentro del campo de la salud.

Asimismo, Chopra et al. (2021), Akhmedi & Tsakalerou (2022), concluyeron que para poder desarrollar la gestión del conocimiento de manera óptima, se requiere que los directivos encargados de la misma tomen en cuenta cada uno de los pasos que lo conforman de modo que los resultados puedan ser apropiados para alcanzar los objetivos; dentro de ello se destaca la creación y la transmisión de conocimientos, por lo cual es necesario que se planteen estrategias eficientes, de modo que estas se conviertan en conocimientos para incrementar el nivel de eficiencia de cada uno de los que conforman la estructura organizacional. A su vez, existen diversos elementos y subprocesos, para ello, resulta fundamental que los encargados de poner en marcha estos procesos tengan el conocimiento adecuado de cada uno de ellos para lograr el fortalecimiento continuo y estratégico, dentro del cual se encuentra la creación de conocimientos, el desarrollo de los hábitos para compartirlos, entre otros, que son puntos clave para potenciar la innovación interna dentro de las instituciones, los mismos que permitirán lograr el crecimiento óptimo.

Asimismo, en el **contexto local**, Céliz (2021), Santa Cruz et al. (2021) y Trauco (2021) concluyeron que existe correlación media, el cual indica que el conocimiento de los colaboradores no se relaciona con las determinaciones y condiciones que la institución necesita, lo cual se está afirmando que los recursos humanos no están en su mejor proceso de manejo, lo que hace que se configure la pirámide de funciones y actividades y no se tenga una innovación adecuada. Esto indica que la gestión del conocimiento que ayuda a mejorar la efectividad institucional para llevar a cabo las actividades encomendadas dentro del marco de las responsabilidades que establecen las normativas, se determinó también que el mejoramiento de las competencias

laborales permiten desarrollar un mayor nivel de compromiso, al mismo tiempo que fortalecer la posibilidad de una planificación eficiente que permita mayores logros para que las entidades realicen la articulación respectiva de los elementos necesarios para mejorar su efectividad. Asimismo, se evidencia la importancia de la innovación como una variable importante que permite la simplificación de los procedimientos administrativos dentro de la institución, asimismo, destaca que el fortalecimiento de la innovación abre las puertas para diversas oportunidades que se relacionan directamente con el beneficio del público.

Antes de poder definir las variables, se hace una definición de los términos que lo componen, en ese sentido, el término gestión según la RAE (2022) es todo aquello que conlleva a gestionar, de acuerdo con Chung y Espinoza (2020), **gestión**, está referido a las actividades dentro del campo organizacional, de modo que estos sean conseguidos y distribuidos de manera adecuada para facilitar el funcionamiento óptimo del área interna, esta implica no solo el manejo, sino también la búsqueda de los mismos. Asimismo, el término conocimiento, según la RAE (2022) permite la aparición del conocimiento, Según Gómez et al (2022), el **conocimiento** es la capacidad de las personas para comprender ciertos fenómenos o procedimientos de manera adecuada, la cual permite desarrollar actividades de forma eficiente, sobre todo, dentro del campo organizacional, el conocimiento permite abordar sus responsabilidades de forma eficaz.

La primera variable **gestión del conocimiento**, fue conceptualizada por Santa Cruz-Malon, et al. (2021) como un proceso de generación, disseminación, compartir e interpretar conocimiento. es parte de la capacidad de un equipo organizado y disciplinado, de estar preparado para implementar nuevas medidas y técnicas ante los sucesos y problemas de la entidad. De acuerdo al autor, se puede decir que la gestión de conocimiento ayuda a que el colaborador interprete e implemente nuevas formas de trabajo a raíz de conocimientos previos y compartidos dentro de la institución, además, sirve como aprendizaje constante para el desarrollo de sus funciones y el de sus compañeros, asimismo ayudara a solucionar los problemas internos que tiene la

institución y así poder cumplir los objetivos. Araya-Gúzman, et al. (2019) menciona que es un proceso e involucra la creación, el intercambio y la utilización sistemática de información y conocimiento dentro de una organización, por lo cual permite a las organizaciones tomar mejores decisiones, mejorar su desempeño y obtener una ventaja competitiva. Asimismo, se desarrolla de manera sistematizada de acuerdo a la ejecución de actividades debidamente cohesionadas que hacen posible la construcción de un nuevo escenario que se considera una herramienta elemental dentro de la estructura intangible de las organizaciones.

Para los autores Ampuero-Velásquez et al., (2020), la gestión eficaz del conocimiento puede generar numerosos beneficios para una organización. Fomenta la colaboración, incentiva y acelera la innovación, aumenta la productividad y la retención. La gestión del conocimiento también puede conducir a que los trabajadores de la organización conlleven a promover la innovación y el cambio cultural; además, puede mejorar los productos y tener una mejor comprensión y direccionamiento de su negocio, por lo cual esto conlleva a que la calidad del trabajo se mejore, por lo que debe realizarse, de manera relevante, capital intelectual y planificación, lo que lleva a una gestión estratégica eficaz.

A su vez para Chung-Alva y Espinoza-Poves (2020) plantea que mejorar el conocimiento de los trabajadores es muy importante porque hace posible la generación de óptimos resultados que al final se verán reflejados en la productividad colectiva organizacional y sobre todo en la eficiencia de cada trabajador. Asimismo, según Castillo et al (2021), toma un proceso para su desarrollo, hasta ponerse de acuerdo de que todos brinden sus mejores ideas y poder formar una nueva información que tenga que ver con la formación y el buen camino de su crecimiento. Además, Gómez et al. (2022) es parte de una filtración inteligente lo cual trata de interactuar y acogerse a todo tipo de respaldo con el fin de asegurar una formalidad de manejo institucional.

Asimismo, Chopra, et al., (2021) señalan que la gestión del conocimiento se da por etapas donde cada una cuenta con una definición y resulta importante por agregar y desarrollar información, ya esto influye en la prosperidad de sus actividades y fortalecen información importante a través de una comunicación significativa para dar seguimiento frente a las oportunidades que se presentan y los problemas por resolver. Allí lo importante es plantear opciones de mejores y conseguir herramientas beneficiosas que ayuden a lograr las metas y objetivos de la organización institucional, Además, en el proceso se van diseñando técnicas y medidas para asegurar la garantizar la formalidad.

Por otra parte el autor Ammirato et al., (2021), estableció que la gestión del conocimiento parte de contar con un equipo que influya la comunicación significativa, y de que todos puedan interactuar y estar en la posición de poder lograr un crecimiento adecuado y formal, por ello se van desarrollando nuevas áreas o escritos de implementación para poder contar con un proceso productivo estable y a la vez se fomenta la necesidad de instalar sistemas que ayuden a contemplar un mejor bienestar organizacional y se pueda resolver problemas acorde a las decisiones democráticas y a su vez les permita a cada uno poder contar con la capacidad de responder y afrontar situaciones difíciles, debido a que poseen responsabilidad en el rol que desempeñan, y así, de manera conjunta, puedan lograr una gestión sostenible donde se comparten conocimientos y habilidades y al mismo tiempo se respeta el talento humano.

Es por eso que Machado et al. (2021) refiere que al establecer estas ideas se llega a un fin y es cumplir con las metas y que la visión y misión se hagan posible como parte de su crecimiento organizacional. Asimismo Akhmadi & Tsakalerou (2022), determinaron que la gestión del conocimiento ayuda más que todo dentro de la organización a poder contar con todo el equipo de que puedan plantear nuevas medidas y técnicas ante la preocupación de los problemas y situaciones que ocurren durante el proceso de organización, mejor dicho, es formar parte del crecimiento de la institución lo cual hace que esto se haga posible de poder mantener una formalización estable como una fracción de sus actividades y esto puede lograr a que se alcance las metas y objetivos para un mejor progreso y desarrollo sostenible. Además, esto ayuda

a conmovier de que todos formen parte del protagonismo del crecimiento ante cualquier acontecimiento que se pueda presentar.

De acuerdo con Shahzad et al. (2020) esto logra impartir para que todos puedan asumir su responsabilidad con mucha confianza y determinen una buena causa. Sus nuevas técnicas para implementar ciertos sistemas que sirvan como apoyo durante la transición de sus operaciones con el objetivo de poder cumplir la misión que conlleva al abrirse la elección de formar parte de las autoridades y del control institucional sobre los recursos económicos y manejos administrativos. De acorde con Di Vaio et al. (2021), los componentes clave de este sistema incluyen la definición inicial del capital intelectual que estará involucrado, también es importante implementar un sistema de gestión de documentos y de almacenamiento centralizado para documentos digitales.

Para Ngoc & Anh (2020), esta variable también es considerada como una disciplina importante que hace posible el estudio a profundidad de cada uno de los conocimientos específicos y transversales que necesitan los trabajadores dentro de una organización para poder ser productivos, dentro del margen esperado, por lo tanto, su utilización es indispensable para el mejoramiento continuo. Mientras que para Calvo (2018), el éxito de esta disciplina está relacionado directamente con la capacidad y la predisposición de los directivos encargados. Para More (2018), no solamente necesario realizar capacitaciones constantes, sino también es fundamental que estas estén debidamente direccionadas con las necesidades laborales de cada uno de los trabajadores, de modo que sus habilidades y conocimientos sean mejorados de forma práctica. Según López (2021), es fundamental que el seguimiento a la realización de este proceso sea constante para la verificación de los avances en materia de gestión y dinamismo de los conocimientos adecuados en función a la responsabilidad determinada.

Las dimensiones de la **gestión del conocimiento** fueron establecidas por Santa Cruz-Malon, et al (2021) teniendo así: **Dimensión 1. Creación del conocimiento**, es un proceso muy delicado, porque toca seguir los pasos de manera ordenada para poder afirmar que se está logrando una selección importante en su

desarrollo organizacional y al mismo tiempo lograr una mejor formación para contar con servicios de calidad. Asimismo, según López (2021), para crear el conocimiento es necesario, en primer lugar, tener en cuenta las necesidades del puesto de trabajo, debido a que a partir de ello se podrán generar los conocimientos adecuados para que trabajador sea productivo, de modo que estas actividades sean significativas para mejorar su rendimiento, al mismo tiempo que mejora las posibilidades de generar mayores ingresos. Para Ngoc & Anh (2020), son los proceso o pasos a seguir de manera sistematizada hasta lograr un desarrollo organizacional. Sus **indicadores** son: ***Búsqueda de información***, permite la utilización de recursos digitales y físicos para la incorporación respectiva que facilite la ampliación del conocimiento integral. ***Procesamiento de la información***, permite analizar la data respectiva para obtener lo más importante que conlleve a generar conocimiento indispensable para la mejora de la organización. ***Generación del conocimiento***, corresponde a la incorporación de las actividades pertinentes para que el conocimiento sea interiorizado y que permita la aplicación práctica. ***Interpretación del conocimiento***, consiste en identificar el potencial de las personas para el mejoramiento continuo y fortalecimiento del mismo.

En cuanto a la **dimensión 2. Transferencia y almacenamiento del conocimiento**, esto nos permite entender el intercambio de resultados con la finalidad de referenciarlo en un futuro y al mismo tiempo contar con antecedentes que generalicen sus hechos y resuelva las preguntas de un proceso administrativo. A su vez según Cantorín (2019), el conocimiento no debe estar aislado para las demás personas, sino que este debe seguir su flujo continuo, de modo que se pueda propagar por cada uno de los trabajadores para contar con conocimientos multidisciplinarios que puedan ser aplicados en cada uno de las actividades dentro de la organización. Por otro lado, Di Vaio et al. (2021), lo define como aquellos datos que fluyen entre varios grupos o personal. Sus **indicadores** son: ***Intercambiar conocimiento***, permite la interacción entre colaboradores para mejorar sus habilidades y la posibilidad de generar mayores resultados. ***Interaprendizaje del conocimiento***, permite generar los medios para que los colaboradores puedan adquirir nuevos conocimientos de manera compartida. ***Compartir el conocimiento***, permite que los colaboradores expandan los

conocimientos hacia sus compañeros para que se fortalezca el desempeño del equipo. **Transferencia de la información**, permite utilizar los mecanismos como la comunicación y las herramientas digitales para transferir el conocimiento hacia los demás.

Respecto a la **dimensión 3. Aplicación y uso del conocimiento**, se extiende hacia la capacidad intelectual que puede ocasionar el ser humano frente a los problemas de una organización, para mayor información, se cuenta con investigaciones y así poder aplicar en el proceso de actividades como parte de su responsabilidad. A su vez, según More (2018), para que un colaborador pueda hacer uso del conocimiento, primero es necesario que este esté orientado hacia la mejora de la productividad dentro de su campo de actividades, debido a que, si estos conocimientos no son congruentes con ello, no se podrá lograr el incremento de la productividad. Asimismo, López (2021), lo define como aquel que ordena para poder visualizar las actividades de forma holística. Sus **indicadores** son: **Conocimiento explícito**, son aquellos que pueden ser identificados a simple vista. **Toma de decisiones**, permite la elección de opciones en momentos complejos para la mejora de las condiciones organizacionales, además, facilita el análisis exhaustivo de los procesos y actividades en función a la información relevante y de calidad para que las decisiones sean asertivas y ayuden en la consecución de los objetivos. **Innovación del conocimiento**, posibilita el mejoramiento continuo a partir de la aplicación de procedimientos estratégicos de acuerdo a los nuevos avances.

Antes de poder definir la segunda variable, se delimitar sus elementos, según la RAE (2022) innovaciones es el resultado de innovar, entonces, según Heredia et al. (s), la **innovación** es el desarrollo de actividades o procedimientos de forma mejorada de acuerdo a las necesidades organizacionales y la exigencia propia del mercado, de modo que estas estén siempre a la vanguardia, es decir, significa la renovación para ser más eficiente. Según la RAE (2022) la palabra proceso es la acción de ir hacia adelante, de acuerdo con Sal et al (2020), los **procesos**, una gran cantidad de acciones desarrolladas de acuerdo a una secuencia lógica para poder obtener

resultados, cada una de ellas están cohesionada de manera estratégica en torno a un mismo objetivo, lo cual permite generar desarrollo dentro de la organización.

La segunda variable **innovación de procesos**, fue conceptualizada por Terán et al. (2017), es seguir el buen camino de una gestión con ideas y técnicas antes de pasar a una nueva etapa, lo cual hace que garantice la confiabilidad del proceso laboral y a su buen uso de los recursos económicos. Asimismo, corresponde a la incorporación de un método mejorado para realizar una tarea organizacional. Para que la innovación sea productiva, los encargados lo deben iniciar con la determinación de aquellas necesidades principales que debe ser solucionados respecto los procesos internos, de modo que estos ayuden a impulsar a la organización hacia el éxito a través del mejoramiento de las condiciones internas y la realización de las actividades cotidianas. Asimismo, Rodríguez-Rengifo y Quintero-Sepúlveda (2021), afirman que esto se relaciona con el poder tener nuevos resultados, al aplicar una innovación estratégica sin desarmar la idea principal o configuración ya iniciada, sino se trata de poder implementar nuevos accesos para poder responder a las dudas de los problemas organizacionales. (OCDE y Eurostat, 2018) por lo que refuerza en poder conseguir una mejor alternativa durante el proceso de sus actividades, siendo como una adopción de contextos afirmativos de un nuevo modelo estructural administrativo, pudiendo determinar y competir frente a otras instituciones.

Para Dziallas & Blind (2019), la innovación de procesos es un aspecto crítico del desarrollo empresarial que permite a las empresas mantenerse competitivas en el dinámico mercado actual. Las que implementan efectivamente la innovación de procesos pueden mejorar su eficiencia operativa, reducir costos y mejorar su competitividad general. Para Urbinati et al. (2018) por ejemplo, en la industria de la salud, la innovación de procesos se puede utilizar para mejorar la atención al paciente al reducir los tiempos de espera, minimizar los errores y fortalecer la comunicación con el personal. En la fabricación, la innovación de procesos se puede utilizar para reducir los residuos y mejorar el control de calidad, entre otros; todo ello aclara la versatilidad de esta variable como herramienta organizacional para adaptarse a diversos escenarios.

También para Heredia-Pérez et al. (2019) ayuda a la implementación de métodos nuevos y mejorados para realizar operaciones y alcanzar mejores resultados. En esta tesis, analizaremos la definición y los tipos de innovación de procesos, los beneficios, estrategias que aporta a las empresas y los desafíos y consideraciones que conlleva su implementación para obtener conocimientos innovadores y alcanzar los objetivos esperados, por ende, la satisfacción y nuevos conocimiento e innovación que logre beneficiar a los trabajadores de las organizaciones. Según los autores Xie et al. (2019), se considera como la implementación de métodos nuevos y mejorados para realizar operaciones comerciales. Se trata de cambiar la forma en que se hacen las cosas para lograr mejores resultados. Existen diferentes tipos de innovación de procesos, incluida la automatización, la reingeniería y la mejora continua. La automatización implica el uso de tecnología para automatizar tareas repetitivas, como la entrada de datos, cuya finalidad es aumentar la eficiencia y reducir los errores. La reingeniería implica una revisión completa de los procesos existentes. La mejora continua implica realizar cambios incrementales en los procesos existentes para lograr mejores resultados a lo largo del tiempo.

Asimismo, de acuerdo con Abbas & Sagsan (2019), muchas organizaciones han estancado sus actividades debido a que sus procesos internos repetitivos no conllevan a la optimización del tiempo, por lo tanto, es necesario realizar un análisis de cada uno de los cuellos de botella que no permiten el funcionamiento continuo; para ello, se debe tener en cuenta las etapas; además, se requiere de la aplicación de estrategias adecuadas para generar la innovación de cada uno de los procesos que necesitan su mejoramiento, de modo que estos obtengan el rendimiento adecuado de acuerdo a las perspectivas organizacionales. Para poder establecer un proceso innovador dentro del campo organizacional es necesario regirse por diferentes indicadores como la competitividad del mercado, el avance tecnológico, los objetivos internos, entre otros que deben ser tomados en cuenta al momento de formular la estrategia relacionada con esta variable (Torfing, 2018). Para Yun et al. (2020), los procesos innovadores deben estar orientados hacia la solución de la problemática interna organizacional, para ello, se debe recurrir al análisis estratégico de cada uno de los factores que están

provocando el estancamiento de las actividades, de modo que se pueda eliminar aquellas barreras que impiden la productividad y el logro del éxito.

A su vez para Bustinza et al. (2017) desde hace mucho tiempo una gran cantidad de empresas han fracasado en la búsqueda de sus objetivos, debido a que su modelo de negocio o sus estrategias competitivas han sido muy rígidas, es decir, han seguido el mismo patrón desde sus inicios sin aplicar la innovación dentro de sus procesos, lo cual ha provocado que estos se queden en la obsolescencia de manera paulatina, impidiendo que se ajusten a las exigencias del mercado. La creación de procedimientos para mejorar la innovación dentro del campo de los procesos internos, permite el mejoramiento del perfil competitivo dentro del sector económico, es decir, aquellas empresas u organizaciones que se encuentran a la vanguardia de esta variable, tienden a ser destacadas debido a que sistematizan sus procedimientos internos para lograr una mayor eficacia, por lo tanto, el desarrollo de estas actividades no solamente corresponde a la necesidad de imperante dentro del mercado, sino que también se relaciona con la necesidad de mejorar continuamente para no quedarse en la obsolescencia (Distanont & Khongmalai, 2018).

Según Silvestre & Tirca (2019) para realizar la innovación de los procesos es necesario seguir un procedimiento de cambio compuesto por diversas etapas, las cuales implican también a los colaboradores. A su vez según Calabro et al. (2018), los mismos que deben estar comprometidos con el cumplimiento de sus responsabilidades, muchas veces, este proceso se dificulta cuando los trabajadores no están dispuestos a generar cambios dentro de sus labores acostumbradas, por lo que es necesario también iniciar la gestión del cambio para poder incrementar la innovación por lo cual esto estará definido en base al beneficio de los colaboradores .

Para Shujahat et al. (2019), sostienen que a través de la innovación se puede simplificar aquellos procesos defectuosos que solamente generan desgaste de recursos, es decir, la aplicación de esta herramienta permite optimizar el tiempo y los costos asociados con la línea de producción, por lo que es sumamente necesaria la designación de un equipo encargado de hacer posible el funcionamiento de esta

variable. También los autores Nambisan et al. (2019), mencionan que por medio de la innovación se pueden atender, sobre todo, cuando se trata de requerimientos en la mejora del tiempo para la entrega de las propuestas, de modo que se reduzcan aquellos tiempos innecesarios que se emplean para la atención. A su vez para Sal et al. (2020) la innovación de todos los procesos organizacionales no es un lujo, sino que es una necesidad para propiciar el crecimiento continuo y el aprovechamiento de las condiciones que brinda el sector económico para lograr mayores resultados por medio de la optimización de recursos, la simplificación de aquellos procesos innecesarios para crear valor de forma representativa para todos.

Las dimensiones de la variable **innovación de procesos** fueron establecidas mediante los autores Terán et al. (2017), teniendo así: **Dimensión 1. Situación estratégica**, es ponerse en una posición donde se pueda resolver dudas, lo cual sirve como una herramienta durante la transacción de sus operaciones para mejorar la organización y lo que se desea cambiar. A su vez para Macharia et al. (2019) la determinación del planeamiento estratégico permitirá marcar el inicio de las actividades relacionadas con la innovación, debido a que esta etapa permite la visualización de aquellas oportunidades que necesitan ser aprovechadas como parte de las estrategias de crecimiento. Para Nambisan et al. (2019), es aquel punto donde el individuo observa para resolver dudas y tomar decisiones correctas. Sus **indicadores** son: **Entorno exterior**, son los factores ajenos a la organización que deben ser analizados de manera imparcial. **Recursos y actividades internas**, permiten el mejoramiento de las condiciones organizacionales para poder poner en marcha los procesos para la generación de resultados. **Utilización de ideas internas**, consiste en tomar en cuenta aquellas ideas generadas internamente en la organización para mejorarlas, además, incentiva la participación de los colaboradores en la toma de decisiones, mediante el apoyo con ideas y acciones que ayudarán a que los objetivos y actividades planeadas se cumplan, además que ayudara a que se tenga un buen clima laboral y adecuadas relaciones interpersonales.

Asimismo, la **dimensión 2. Condiciones de la demanda**, significa la implementación de nuevas fórmulas por las exigencias externas, lo cual hace que

actúen de manera diferente y se condicione un nuevo mecanismo. Para Udriyah et al. (2019) representa la adecuación de los servicios a las demandas propias de los usuarios. Para Yun et al. (2020), son aquellas exigencias que tiene la institución para poder satisfacerlas. Sus **indicadores** son: ***Proactividad de la organización***, representa a la capacidad organizacional para estar al tanto de los nuevos avances tecnológicos y aspectos del mercado, así mismo permite cumplir los objetivos en el tiempo establecido y con ello mejorar los indicadores de cumplimiento de cada actividad y realza el desempeño laboral en sus áreas de trabajo. ***Proceso de innovación***, permite la integración de las actividades necesarias para propiciar la innovación respectiva, además que ayuda a que exista mayor iniciativa y desarrollo de las habilidades de cada personal en el desarrollo de sus funciones y permite que los procesos se realicen de manera rápida y por ende se mejore en las prestaciones de los servicios. ***Mejoramiento de procesos***, facilita el análisis respectivo de manera continua para identificar aquellas necesidades y solucionarlas, además después de la retroalimentación permitirá contar con procesos concisos y coherentes que ayudarán a la consecución de los objetivos institucionales y, por ende, a mejorar las gestiones de las instituciones.

En cuanto a la **dimensión 3. Prácticas de la gestión de la innovación**, es parte de los hechos para poder experimentar sobre las acciones lo cual resulte mejor y accesible. A su vez para Conley et al. (2022) representa aquellas acciones que se necesitan para generar una gestión de la innovación dentro de una organización. Según Abbas & Sagsan (2019), son el conjunto de acciones que realiza la persona para poder tomar decisiones adecuadas. Sus **indicadores** son: ***Formación de personal***, permite acrecentar las capacidades para posibilitar la innovación. ***Generación de nuevos conocimientos***, permite la incorporación de conocimientos innovadores que permitan mejorar la competitividad individual y organizacional que posteriormente ayudará a generar desarrollo, además, acrecentar el nivel de conocimiento de cada colaborador haciéndolo más competente y tener mayor conocimiento de algunas funciones que se realizan en la institución.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

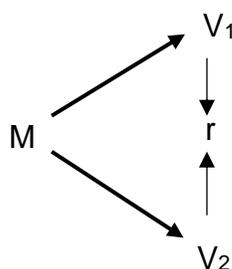
##### 3.1.1 Tipo de estudio

Fue básica, principalmente porque cumple con todos aquellos lineamientos orientados hacia el análisis de información de forma sistematizada para proceder con el análisis respectivo que ayuden a entender el comportamiento de las variables, al mismo tiempo que permite comprobar hipótesis para establecer actividades estratégicas de mejorar para la problemática observada (Valderrama, 2013).

##### 3.1.2 Diseño de investigación

**No experimental**, porque la totalidad del proceso involucrado se realizó de forma cuidadosa para no incidir en la manipulación de las variables, es decir, se llevó a cabo considerando el espacio natural de cada una de las variables; posee también un **enfoque cuantitativo** porque se apoyó de factores numéricos para ayudar a comprender la relación de las variables como parte de los objetivos; de nivel **descriptivo correlacional**, porque aborda la descripción y la determinación de correlaciones en el mismo proceso (Hernández, et al., 2014). asimismo, se consideró también la característica de poseer un **corte transversal**, considerando que la data procesada solo pertenece al momento donde se efectuó la indagación (Hernández, et al., 2014).

Los aspectos metodológicos anteriores se representan así:



**Dónde:**

<b>M</b>	=	Muestra
<b>V1</b>	=	Gestión del conocimiento
<b>V2</b>	=	Innovación de procesos
<b>r</b>	=	Relación

### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable 1:** Gestión del conocimiento

**Variable 2:** Innovación de procesos

**Nota.** Los anexos contienen la operacionalización completa de las variables.

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

#### **3.3.1 Población**

Conjunto de elementos que guardan características entre sí y que fueron objeto general de estudio (Quintana et al., 2018).

Para la población se consideró a 50 colaboradores del hospital rural Saposoa, 2023.

**Criterio de inclusión:** trabajadores contratados mediante CAS, nombrados, trabajadores de tesorería, gerencia, logística y administración.

**Criterios de exclusión:** personas que laboran mediante locación, personal de campo.

#### **3.3.2 Muestra**

Fue la selección a través de diferentes métodos que se relacionan con el objetivo del investigador para determinar aquellos elementos que serán puestos a prueba para entregar resultados que ayudarán a la comprensión del comportamiento

de la población en su totalidad (Mejía, 2015). De este grupo estará compuesto por los 50 colaboradores, con corte del mes de mayo de 2023.

### **3.3.3. Muestreo**

Cuando se trata de una población amplia donde el investigador no puede realizar la recopilación a cada uno de sus elementos, se aplican procedimientos estadísticos para la determinación exacta de la muestra (Luis, 2014). En el presente estudio se consideró la integración de un muestreo no probabilístico.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Un colaborador del hospital rural Saposoa, 2023.

## **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

### **Técnica**

Fue la encuesta, la cual es conceptualizada por Quintana et al., (2018) como una de las técnicas de mayor uso dentro del campo de la investigación debido a su versatilidad y bajo costo para ser aplicado ha dado un amplio campo de contextos.

### **Instrumento**

Es aquel que contiene una serie de preguntas con el cual el investigador construye para recabar cierta información midiéndolo bajo ciertos criterios (Quintana et al., 2018)

Para la gestión del conocimiento, fue un cuestionario de 16 ítems dividido en 3 dimensiones, de acorde con una escala ordinal: 1 = nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4=casi siempre, 5= siempre. Fue de elaboración propia, los mismos que fueron

medidos tomando en cuenta los siguientes criterios: La gestión del conocimiento tuvo un rango bajo de (16-37), medio (38-59) y alto (60-80), la creación del conocimiento tuvo un rango bajo de (5-11), medio (12-18) y alto (19-25), la transferencia y almacenamiento de conocimiento tuvo un rango bajo de (5-11), medio (12-18) y alto (19-25) y la aplicación y uso de conocimiento tuvo un rango bajo de (6-14), medio (15-23) y alto (24-30).

La obtención de la información sobre la innovación de procesos se realizó mediante la aplicación de un cuestionario conformado por 16 ítems dividido en 3 dimensiones, de acorde con una escala ordinal: 1 = nunca, 2= casi nunca, 3= a veces, 4=casi siempre, 5= siempre. Fue de elaboración propia, los mismos que fueron medidos así: La innovación de procesos tuvo un rango de bajo de (16-37), medio (38-59) y alto (60-80), la situación estratégica tuvo un rango bajo de (5-11), medio (12-18) y alto (19-25), las condiciones de demanda tuvieron un rango bajo (5-11), medio (12-18) y alto (19-25) y las prácticas de gestión de innovación tuvo un rango bajo de (6-14), medio (15-23) y alto (24-30).

### **Validez**

Se recurrió a la aplicación del juicio de expertos, para ello, la conformación de este equipo estuvo propiciado por cinco profesionales para realizar el análisis pertinente.

Los expertos fueron responsables de verificar criterios como la claridad. Para determinar la puntuación promedio de los expertos se usó la V de Aiken.

El resultado del procesamiento anterior resultó en 0.9 (90%) respecto al primer instrumento; para el segundo, fue de 0.92 (92%) que representa a la similitud de valoraciones en los profesionales. Todo ello deja constancia de que existe la validez para proceder con su despliegue.

## **Confiabilidad**

Por medio del alfa de Cronbach, para el cual se tomó en cuenta la regla establecida, donde los valores finales deben ser mayores o iguales a 0.70 (Hernández, et al, 2014).

El resultado de confiabilidad de gestión de conocimiento, la cual da como resultado 0,983. La confiabilidad de innovación de procesos fue 0,967 los cuales evidentemente superan la barrera mínima de 0.7 por lo que ambos tienen una alta confiabilidad integrando la validez de contenido necesario.

### **3.5. Procedimientos**

Los criterios de validez y confiabilidad fueron comprobados mediante los expertos y la muestra piloto respectivamente antes de su aplicación tomando en cuenta el consentimiento informado, donde se reunieron en un ambiente para aplicar a cada uno los instrumentos y se procedió a entregarles en un salón o ambiente, se solicitó la autorización a la directora del hospital más los consentimientos informados, se encuestaron a cada colaborador, cuyas respuestas fueron pasadas al Excel, seguidamente, se procedió por cada objetivo y se obtuvo las conclusiones y recomendaciones

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

La data fue proporcionada por los cuestionarios; se analizó mediante el SPSS, mediante el uso de tablas estadísticas que permitieron analizar cada una de las variables a través de sus dimensiones, asimismo se contrastaron las hipótesis y desarrollo de objetivo, mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman el cual dio el análisis del grado de correlación que existe de acuerdo a cada objetivo planteado.

### 3.7. Aspectos éticos

Se cumplieron aquellos principios éticos más representativos dentro de este campo, para los cuales se tomó en cuenta a: **beneficencia**, la misma que establece la realización del estudio para favorecer el mejoramiento en el desempeño del objeto de estudio, de modo que sus diversos grupos de interés se vean beneficiados. **No maleficencia**, debido a que no se buscó generar conflictos o perjudicar el funcionamiento positivo de la institución investigada. **Justicia**, por medio del cual se recurrió al respecto de los derechos y orientaciones éticas de cada participante, al mismo tiempo que se brindó un trato justo para todos. **Autonomía**, debido a que la elección del timón fue al criterio personal, asimismo, los participantes realizaron su actuación de manera voluntaria, puesto que no se forzó su participación. **Verdad**, debido a que todos los datos se presentaron sin estar sujetas a modificaciones, con el fin de ser lo más objetivamente posible, así también, la encuesta guarda el anonimato. También, se hace uso de las directrices dadas por la Universidad César Vallejo y de las normas APA 7° ed.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de las dimensiones de la gestión del conocimiento en el hospital rural Saposoa, 2023

**Tabla 1**

*Nivel de las dimensiones de la gestión de conocimiento*

Dimensión	Nivel	Rangos	f	%
Gestión de conocimiento	Bajo	16-37	17	34%
	Medio	38-59	22	<b>44%</b>
	Alto	60-80	11	22%
	total		50	100%
Creación de conocimiento	Bajo	5-11	15	30%
	Medio	12-18	27	<b>54%</b>
	Alto	19-25	8	16%
	total		50	100%
Transferencia y almacenamiento de conocimiento	Bajo	5-11	15	30%
	Medio	12-18	24	<b>48%</b>
	Alto	19-25	11	22%
	total		50	100%
Aplicación y uso de conocimiento	Bajo	6-14	17	34%
	Medio	15-23	22	<b>44%</b>
	Alto	24-30	11	22%
	total		50	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del hospital rural Saposoa, 2023.*

Según la tabla, el nivel de la variable **gestión de conocimiento** está en medio con el 44 %, seguido de bajo en 34 % y alto en 22 %. Así mismo, la dimensión de **creación del conocimiento** tiene un nivel medio en 54 %, nivel bajo en 30 % y alto en 16%. También, la dimensión **transferencia y almacenamiento de conocimiento** tiene un nivel medio en 48 % y nivel bajo en 30 % y un nivel alto en 22 %. Por último, la dimensión **aplicación de uso de conocimiento** tiene un nivel medio en 44 %, seguido de nivel bajo en 34 % y un nivel alto en 22 %.

## 4.2. Nivel de las dimensiones de la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023

**Tabla 2**

*Nivel de las dimensiones de innovación de procesos*

Dimensión	Nivel	Rangos	F	%
Innovación de procesos	Bajo	16-37	15	30%
	Medio	38-59	24	<b>48%</b>
	Alto	60-80	11	22%
	total		50	100%
Situación estratégica	Bajo	5-11	17	34%
	Medio	12-18	22	<b>44%</b>
	Alto	19-25	11	22%
	total		50	100%
Condiciones de demanda	Bajo	5-11	15	30%
	Medio	12-18	27	<b>54%</b>
	Alto	19-25	8	16%
	total		50	100%
Prácticas de gestión de innovación	Bajo	6-14	15	30%
	Medio	15-23	24	<b>48%</b>
	Alto	24-30	11	22%
	total		50	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del hospital rural Saposoa, 2023.*

Según la tabla, el nivel de la variable **innovación de procesos** tiene un nivel medio en 48 %, seguido de nivel bajo en 30 % y alto en 22 %. Así mismo, la dimensión de **situación estratégica** tiene un nivel medio en 44 %, seguido de nivel bajo en 34% y alto en 22%; también, la dimensión **condición de demanda** tiene un nivel medio en 54 % seguido de nivel bajo en 30 % y un nivel alto en 16 %, y, por último, la **práctica de gestión de innovación** tiene un nivel medio en 48 %, nivel bajo en 30 % y un nivel alto en 22 %.

**Tabla 3***Prueba de normalidad de los datos*

Dimensión y variable	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Gestión de conocimiento</b>	,107	50	,200*
Creación del conocimiento	,127	50	,042
Transferencia y almacenamiento de conocimiento	,099	50	,200*
Aplicación y uso del conocimiento	,133	50	,026
<b>Innovación de procesos</b>	,188	50	,000
Situación estratégica	,141	50	,014
Condiciones de demanda	,165	50	,002
Prácticas de la gestión de innovación	,118	50	,080

Dado que la muestra es mayor o igual a 50 elementos, se utilizó la estadística de Kolmogorov - Smirnov<sup>a</sup>. Siendo  $p$ -valor 0.200 y 0.000, además, una de las variables menor al nivel de significancia de 0.05, de tal manera, no presenta distribución normal, en tal sentido, para contrastar la hipótesis se empleó el estadístico de correlación de Rho de Spearman.

### 4.3. Relación entre la creación del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023

**Tabla 4**

*Relación entre creación del conocimiento y la innovación de procesos*

			Creación del conocimiento	Innovación de procesos
Rho de Spearman	Creación del conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,974**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Innovación de procesos	Coeficiente de correlación	,974**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

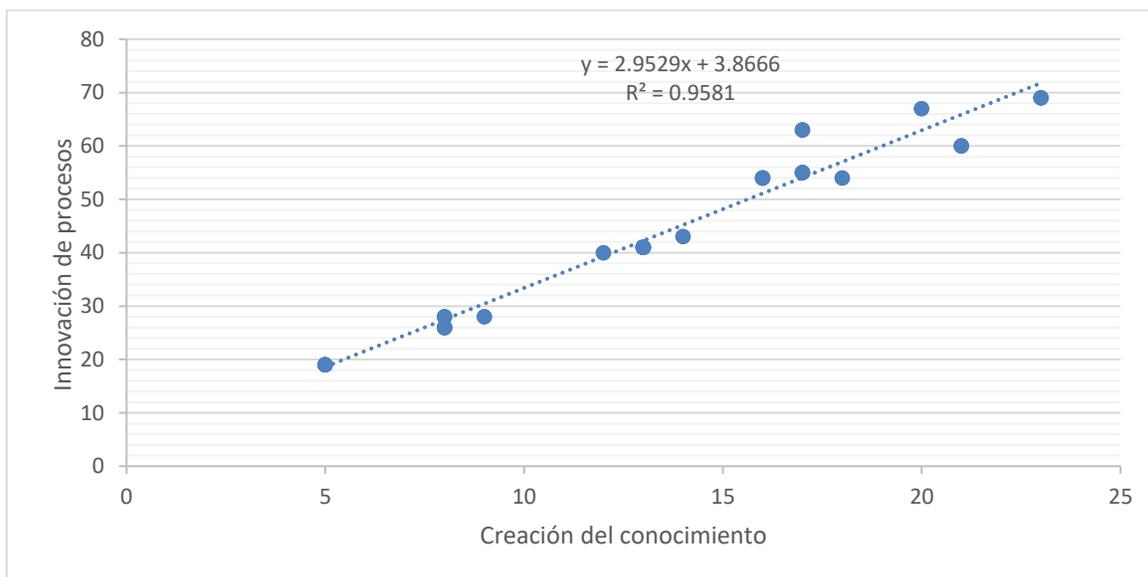
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.25*

De acuerdo a los valores se determinó que existe correlación positiva muy alta y relación significativa entre la creación del conocimiento y la innovación de procesos. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 974 (positiva muy alta) y un  $p$ -valor igual a 0,000 menor a  $p$ -valor  $\leq 0.01$ ), aceptando así la hipótesis de investigación.

### Figura 1.

Dispersión y coeficiente de determinación ( $R^2$ ) entre creación de conocimiento y la innovación de procesos.



Fuente: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

De acuerdo a la figura, el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.9581$ ), indica que la innovación de procesos depende en 96 % de la creación de conocimiento.

#### 4.4. Relación entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023

**Tabla 5**

*Relación entre transferencia y almacenamiento del conocimiento y la innovación de procesos.*

			Transferencia y almacenamiento del conocimiento	Innovación de procesos
Rho de Spearman	Transferencia y almacenamiento del conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,873**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Innovación de procesos	Coefficiente de correlación	,873**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

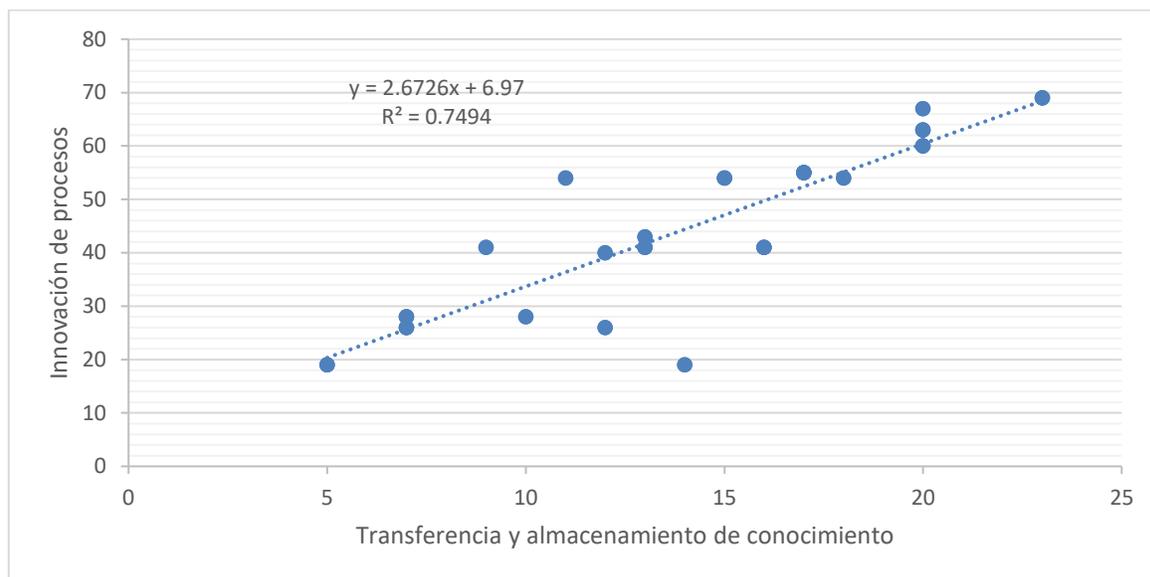
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.25*

De acuerdo a los valores, se determinó que existe correlación positiva alta y relación significativa entre transferencia y almacenamiento del conocimiento y la innovación de procesos. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 873 (positiva alta) y un  $p$ -valor igual a 0, 000 menor a  $p$ -valor  $\leq$  0.01), aceptando así la hipótesis de investigación.

## Figura 2.

Dispersión y coeficiente de determinación ( $R^2$ ) entre transferencia y almacenamiento del conocimiento y la innovación de procesos.



Fuente: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

De acuerdo a la figura, el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.7494$ ), indica que la innovación de procesos depende en 74.94 % de la transferencia y almacenamiento del conocimiento.

#### 4.5. Relación entre la aplicación y uso del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023

**Tabla 6**

*Relación entre aplicación y usos de conocimiento y la innovación de los procesos.*

			Aplicación y usos de conocimiento	Innovación de los procesos
Rho de Spearman	Aplicación y usos de conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,983**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Innovación de los procesos	Coefficiente de correlación	,983**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

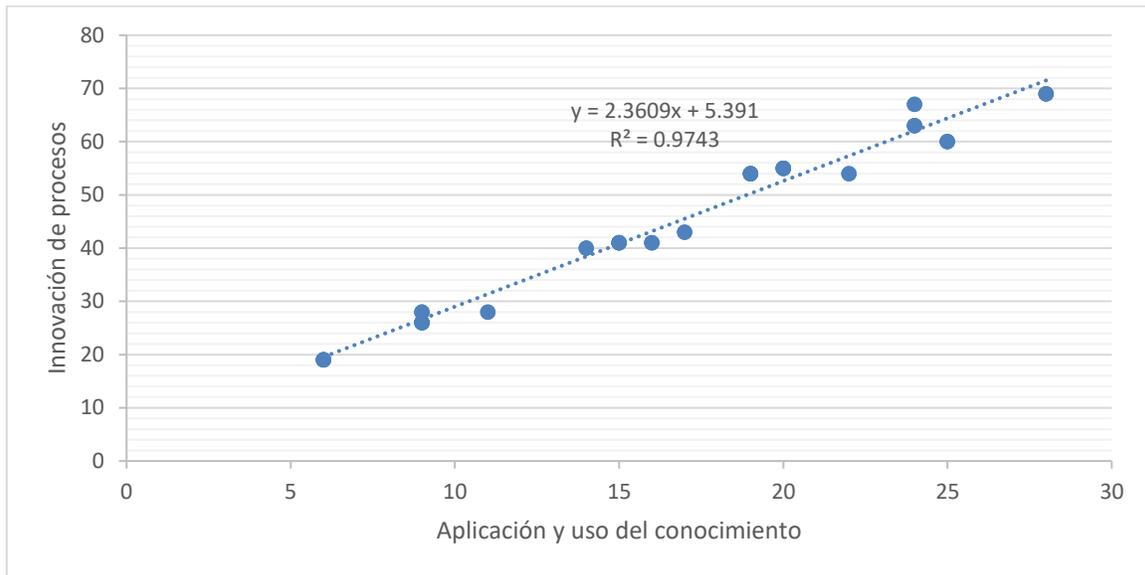
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.25*

De acuerdo a los valores, se determinó que existe correlación positiva muy alta y relación significativa entre aplicación y uso de conocimientos y la innovación de procesos. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0. 983 (positiva muy alta) y un  $p$ -valor igual a 0, 000 menor a  $p$ -valor  $\leq 0.01$ ), aceptando así la hipótesis de investigación.

**Figura 3.**

*Dispersión y coeficiente de determinación (R<sup>2</sup>) entre aplicación y uso del conocimiento y la innovación de procesos.*



*Fuente: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.*

De acuerdo a la figura, el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.9743$ ), indica que la innovación de procesos depende en 97 % de la aplicación y uso de conocimientos.

#### 4.6. Relación entre la gestión del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023.

**Tabla 7**

*Relación entre gestión de conocimiento y la innovación de procesos*

			Gestión de conocimiento	Innovación de procesos
Rho de Spearman	Gestión de conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,968**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Innovación de procesos	Coefficiente de correlación	,968**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

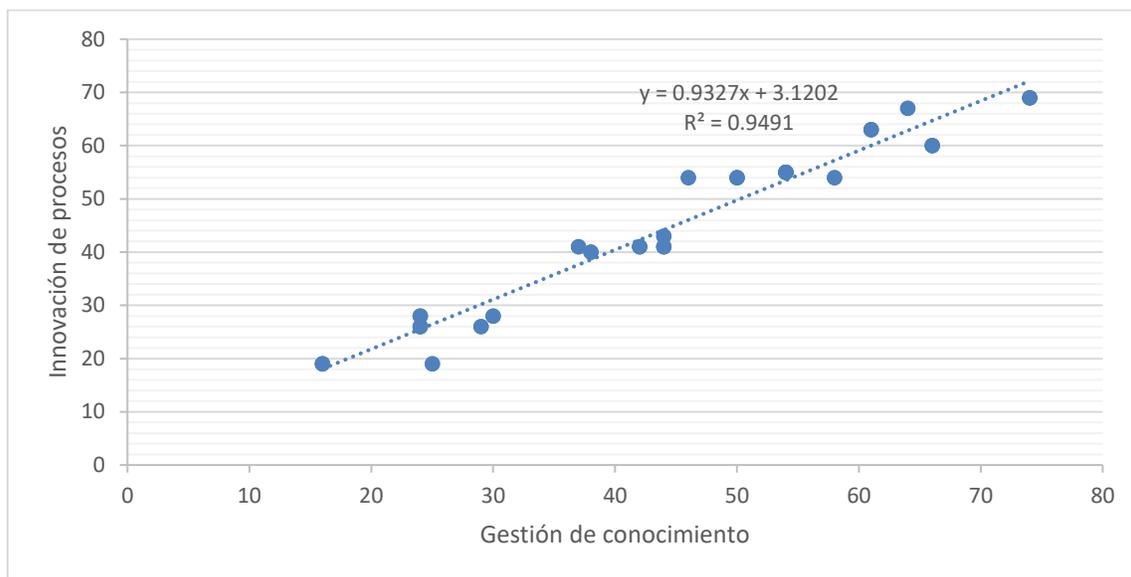
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Fuente: Datos obtenidos del SPSS V25.*

De acuerdo a los valores, se determinó que existe correlación positiva muy alta y relación significativa entre la gestión de conocimiento e innovación de procesos. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.968 (positiva muy alta), y un *p*-valor de 0.000 menor a 0.01, aceptando así la hipótesis de investigación.

**Figura 4.**

*Dispersión y coeficiente de determinación (R<sup>2</sup>) entre gestión de conocimiento y la innovación de procesos.*



*Fuente: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.*

De acuerdo a la figura de dispersión se observa que el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.9491$ ), indica que la innovación de procesos depende en 95 % de la gestión de conocimiento.

## V. DISCUSIÓN

En el presente apartado se contrastan los resultados obtenidos con los antecedentes y teorías propuestas en la investigación, teniendo como primer resultado que el nivel de gestión de conocimiento tiene un nivel bajo del 34 %, nivel medio en 44 % y alto en 22 %, debido a que los directivos no priorizan un plan de desarrollo para mejorar los canales de atención a los pacientes y usuarios en general, no brindan capacitaciones oportunas a los colaboradores y no se cuenta con programas de desarrollo profesional. Estos datos concuerdan con Escoria y Barros (2020), Rodríguez et al. (2022), Chung y Espinoza (2020), Castillo et al. (2021), López (2021), y Mas et al. (2021) quienes determinaron cuatro etapas importantes que deben ser identificadas y puestas en marcha dentro de las instituciones para lograr la gestión del conocimiento, dentro de ello, el primero está relacionado con la identificación de los conocimientos, para poder tomar decisiones sobre el mejoramiento continuo que ayudará a incrementar el nivel de eficiencia; esto no solamente se aplica dentro del campo educativo sino también dentro del campo de la salud. Santa Cruz-Malon, et al., (2021) refiere que la gestión del conocimiento es un proceso de generación, diseminación, compartir e interpretar, además es parte de la capacidad de un equipo organizado y disciplinado, preparado para implementar nuevas medidas y técnicas ante los sucesos y problemas de la entidad, por lo cual permite a las organizaciones tomar mejores decisiones, mejorar su desempeño y obtener una ventaja competitiva (Araya-Gúzman et al, 2019). Por consiguiente, es importante resaltar que ambos investigadores no emitieron opiniones negativas respecto a la variable priorizando siempre las necesidades que posee la organización para gestionar eficientemente los conocimientos que en ella se suscitan

Además, el nivel de innovación de procesos es bajo con el 30%, nivel medio en 48 % y alto en 22 %, debido a que dentro de la entidad no se desarrollen evaluaciones paulatinas para medir la eficiencia de los procesos, no se cuenta con un monitoreo constante, este resultado es diferente al hallado por los autores Acosta et al (2020), Machuca et al (2021), Dziallas & Blind (2019), Heredia et al. (2019) y Pieroni et al.

(2019) quienes encontraron que existe una falta de innovación, por lo que solo cuentan con una opinión cerrada pues no comparten las ideas con los demás, lo cual no presenta una comunicación significativa de lograr que se caractericen o identifiquen ciertos paradigmas para continuar con su progreso organizacional. Terán et al (2017), enfatiza que corresponde a la incorporación de un método mejorado para realizar una tarea organizacional, se trata, por tanto, de implementar nuevos accesos para poder responder a las dudas de los problemas organizacionales (Rodríguez-Rengifo y Quintero-Sepúlveda 2021). Para Dziallas & Blind (2019), la innovación es un aspecto crítico del desarrollo empresarial que permite a las empresas mantenerse competitivas en el dinámico mercado actual. Además, se puede utilizar para mejorar la atención al paciente al reducir los tiempos de espera, minimizar los errores y fortalecer la comunicación con el personal (Urbinati et al. (2018). Por ende, es relevante destacar que los autores no brindan comentarios despectivos acerca de la variable, priorizando siempre las necesidades de innovación para el crecimiento organizacional.

De igual forma, existe correlación positiva muy alta y relación significativa entre la creación del conocimiento y la innovación de procesos, indicando que, a mejor creación del conocimiento, mejor será la innovación de procesos. Lo anterior concuerda con Chopra et al. (2021) y Akhmadi & Tsakalerou (2022), quienes concluyeron que para poder desarrollar la gestión del conocimiento de manera óptima, se requiere que los directivos encargados de la misma tomen en cuenta cada uno de los pasos que lo conforman de modo que los resultados puedan ser apropiados para alcanzar los objetivos; en ello se destaca la creación y la transmisión de conocimientos, por ello es necesario que se planteen estrategias eficientes, de modo que estas se conviertan en conocimientos para incrementar el nivel de eficiencia de cada uno de los que conforman la estructura organizacional. López (2021) indica que para crear el conocimiento es necesario en primer lugar tener en cuenta las necesidades del puesto de trabajo, de modo que estas actividades sean significativas para mejorar su rendimiento. Para Ngoc & Anh (2020), son los procesos o pasos a seguir de manera sistematizada hasta lograr un desarrollo organizacional. En consecuencia, es dable afirmar que los autores no brindan comentarios negativos respecto a la relación que

existe, sino que mencionan la importancia de gestionar adecuadamente la creación del conocimiento para generar mayores niveles de productividad e ingresos.

También, se halló que existe correlación positiva alta y relación significativa entre transferencia y almacenamiento del conocimiento y la innovación de procesos. Esto guarda sintonía con lo encontrado por Shujahat et al. (2019), y Álvarez (2020) quienes mencionan que los diversos eventos tecnológicos y los cambios dentro del contexto mundial, han sido los factores intangibles que han conllevado a la creación de estrategias nuevas funcionales por parte de las organizaciones para subsistir dentro del mercado competitivo y el cumplimiento de los nuevos estándares demandados por el público; por lo cual se destacó también la necesidad de fortalecer aquellos procedimientos que ayuden a mejorar y a generar, transferir y almacenar los conocimiento y estrategias dentro de la estructura organizacional, de modo que se propicie una óptima capacitación y monitoreo al máximo nivel para lograr un mayor rendimiento y beneficio al público. Di Vaio et al. (2021), lo definen como aquellos datos que fluyen entre varios grupos o personal. Los programas de transferencia y almacenamiento de conocimientos para el trabajo en equipo, la capacitación y la innovación también son componentes esenciales (Ode y Ayavoo, 2020). Los autores mencionados dan cuenta que al incorporar herramientas de comunicación se logra mejorar continuamente y esto conduce a un mejor desempeño institucional y al éxito.

Adicionalmente, se constató que existe correlación positiva muy alta y relación significativa entre aplicación y uso de conocimientos y la innovación de procesos. Esto es diferente a lo hallado por con Céliz (2021), Santa Cruz et al. (2021) y Trauco (2021) quienes identifican que existe correlación media, el cual indica que el conocimiento de los colaboradores no se relaciona con las determinaciones y condiciones que la institución necesita, lo cual se está afirmando que los recursos humanos no están en su mejor proceso de manejo, lo que hace que se desconfigure la pirámide de funciones y actividades y no se tenga una innovación adecuada. Todos indican que la gestión del conocimiento ayudan a mejorar la efectividad institucional para llevar a cabo las actividades encomendadas dentro del marco de la responsabilidades que establecen las normativas; se determinó también que el mejoramiento de las competencias

laborales permiten desarrollar un mayor nivel de compromiso, al mismo tiempo que fortalecer la posibilidad de una planificación eficiente que permiten mayores logros para que las entidades realicen la articulación respectiva de los elementos necesarios para y perfeccionar su efectividad. More (2018) expresa que, para que un colaborador pueda hacer uso del conocimiento, primero es necesario que este esté orientado hacia la mejora de la productividad, debido a que, si estos conocimientos no son congruentes con ello, no se podrá lograr el incremento de la productividad (López, 2021). Los autores evidencian que la aplicación de los conocimientos permite alcanzar mejores estándares de rendimiento a nivel individual y grupal, lo que favorece a los resultados financieros que alcanza la entidad.

Finalmente, se constató la existencia de la correlación positiva muy alta y relación significativa entre la gestión de conocimiento y la innovación de procesos, indicando que, a mejor gestión de conocimiento, mejor será la innovación de procesos. Esto guarda similitud con los estudios de Escoria y Barros (2020), Rodríguez et al. (2022), Chung y Espinoza (2020), Castillo et al. (2021), López (2021), y Mas et al. (2021) quienes sostienen que existe diversos elementos y sub procesos, para ello, resulta fundamental que los encargados de poner en marcha este proceso tengan el conocimiento adecuado de cada uno de ellos para lograr el fortalecimiento continuo y estratégico de la creación de conocimientos, el desarrollo de los hábitos para compartirlos, entre otros que son puntos clave para potenciar la innovación interna dentro de las instituciones, los mismos que permitirán lograr el crecimiento óptimo; Ampuero-Velásquez et al., (2020) mencionan que la gestión eficaz del conocimiento fomenta la colaboración, incentiva y acelera la innovación, aumenta la productividad y la retención. Desde una mirada similar, los autores Heredia-Pérez et al. (2019) sostienen que es importante la implementación de métodos nuevos y mejorados para realizar operaciones exitosas. Los autores dan cuenta que la gestión del conocimiento es un elemento que promueve el dinamismo dentro de las organizaciones ya que por medio de ella los colaboradores realizan sus actividades eficientemente demostrando sus capacidades y conocimientos que finalmente desembocan en mejores resultados.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1** Se determinó que existe correlación positiva muy alta y relación significativa entre la gestión de conocimiento y la innovación de procesos, ya que el Rho Spearman alcanzó un coeficiente de 0.968 (positiva muy alta) y un  $p$ -valor de 0.000 menor a 0,01, además, la innovación de procesos depende en 95 % de la gestión de conocimiento, indicando que, a mejor gestión de conocimiento, mejor será la innovación de procesos.
- 6.2.** Se determinó que el nivel de gestión de conocimiento es medio en 44 %, la dimensión de creación del conocimiento es medio en 54%, la transferencia y almacenamiento de conocimiento es medio en 48 % y la aplicación de uso de conocimiento es medio en 44 %, debido a que los directivos no priorizan un plan de desarrollo para mejorar los canales de atención a los pacientes y usuarios en general, no brindan capacitaciones oportunas a los colaboradores y no se cuenta con programas de desarrollo profesional
- 6.3.** Se determinó que el nivel de innovación de procesos es medio en 48 %, la dimensión de situación estratégica es medio en 44%, la dimensión condición de demanda es medio en 54 % y la práctica de gestión de innovación es medio en 48 %, debido a que dentro de la entidad no se desarrollen evaluaciones paulatinas para medir la eficiencia de los procesos y no se cuenta con un monitoreo constante.
- 6.4.** Se determinó que existe correlación positiva muy alta y relación significativa entre la creación del conocimiento y la innovación de procesos, ya que el Rho Spearman alcanzó un coeficiente de 0.974 (positiva muy alta) y un  $p$ -valor de 0,000 indicando que, a mejor creación del conocimiento, mejor será la innovación de procesos.

- 6.5.** Se determinó que existe correlación positiva alta y relación significativa entre transferencia y almacenamiento del conocimiento y la innovación de procesos, ya que el Rho Spearman alcanzó un coeficiente de 0. 873 (positiva alta) y un  $p$ -valor igual a 0,000 indicando que mejor transferencia y almacenamiento del conocimiento, mejor será la innovación de procesos, además, la innovación de procesos depende en 75 % de la transferencia y almacenamiento del conocimiento.
- 6.6.** Se determinó que existe correlación positiva muy alta y relación significativa entre aplicación y uso de conocimientos y la innovación de procesos, ya que el Rho Spearman alcanzó un coeficiente de 0. 983 (positiva muy alta) y un  $p$ -valor de 0,000, indicando que, a mejor aplicación y uso del conocimiento, mejor será la innovación de procesos, además, la innovación de procesos depende en 97 % de la aplicación y uso de conocimientos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al director del Hospital Rural Saposoa, gestionar mayor número de módulos mediante la mejora de los canales de atención a los pacientes y usuarios en general, como también reforzar el personal especializado en cada área con el fin de brindar una atención primaria adecuada, evitando demoras en la atención y la lentitud en los procesos.
- 7.2.** Al jefe de personal, contar con un plan de desarrollo, mediante capacitaciones al personal del hospital respecto temas de atención al usuario, trámites y gestión de acuerdo al área que ocupe con la finalidad de brindar información coherente y verídica de manera oportuna y buscando su satisfacción.
- 7.3.** Al jefe de personal, desarrollar procesos de convocatoria y selección de personal adecuados mediante evaluación de personal de acuerdo al perfil del puesto que se establece y las competencias necesarias con la finalidad de poder desarrollar actividades innovadoras que ayuden a la mejoría de la gestión y tener personal conocedor de la realidad actual y con capacidades de gestión que ayuden al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- 7.4.** Al jefe del área de administración, evaluar al personal del hospital periódicamente para medir la eficiencia de los procesos, mediante evaluaciones constantes sobre su desempeño y el nivel de cumplimiento de metas con el fin de contar con acciones de solución de contingencias internas y se logre satisfacer todas las necesidades de los pacientes, sumado a ello, no se incurra en negligencias médicas.
- 7.5.** Al jefe de administración, contar con una comunicación eficaz en todas las áreas de trabajo, mediante la toma de mejores decisiones a los directivos y con el fin de brindar servicios médicos de calidad, haciendo participar a los colaboradores

en las reuniones de trabajo e involucrarlos mediante la asignación de mayores responsabilidades.

- 7.6.** Al jefe de personal, desarrollar adecuados procesos de gestión del cambio, sobre todo, con el personal nombrado, mediante adecuada información de las nuevas formas de realizar las funciones, adaptándose a los cambios tecnológicos, desarrollando y difundiendo nuevos manuales de los procesos actuales y explicándoles de manera detallada a cada uno de ellos con la finalidad de innovar procesos.

## REFERENCIAS

- Abbas, J. & Sagsan, M. (2019) Impact of knowledge management practices on green innovation and corporate sustainable development: A structural análisis. *Journal of Cleaner Production*. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.05.024>
- Acosta, V., Vega, B., Gonzalez, M. y Carmenate, L. (2020). Tipos de Innovación como Estrategias de Adaptación al Dinamismo de los Mercados. *INNOVA Research Journal*. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.2020.1288>
- Akhmadi & Tsakalerou (2022) Knowledge acquisition, elicitation, and management in innovative firms. (artículo científico) *Procedia Computer Science*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050922002174>
- Álvarez-Gonzaga, B. (2020). La gestión del conocimiento como generador de ventaja competitiva en organizaciones educativas *Revista Scientific* <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.17.10.205-220>
- Ammirato, S., Linzalone, R. & Felicetti, A. (2021) Knowledge management in pandemics. A critical literature review. (artículo científico) *The Operational Research Society*. <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/14778238.2020.1801364?needAccess=true&role=button>
- Ampuero-Velásquez, F., Ramos-Ramos, V., & Salgado-Arteaga, F. (2020). Competencias de innovación en entornos virtuales de aprendizaje basados en gestión del conocimiento. *Revista internacional de Administración*. <https://doi.org/10.32719/25506641.2020.7.9>
- Araya-Gúzman, S., Salgado-Jiménez, C., Grandón-Toledo, E., Ramírez-Correa, P. & Alfaro-Perez, J. (2019). Exploring the relationship between Knowledge Management and Organizational Performance in Educational Organizations.

14th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)  
<https://doi.org/10.23919/cisti.2019.8760781>

Bustanza, O., Gomes, E., Vendrell-Herrero, F. & Baines, T. (2017) Product–service innovation and performance: the role of collaborative partnerships and R&D intensity. *R&D Management*. <https://doi.org/10.1111/radm.12269>

Calabró, A., Vecchiarini, M., Gast, J., Campopiano, G., De Massis, A. & Kraus, S. (2018) Innovation in Family Firms: A Systematic Literature Review and Guidance for Future Research. *International Journal of Management Reviews*. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12192>

Calvo- Giraldo, O. (2018) La gestión del conocimiento en las organizaciones y las regiones: Una revisión de la literatura. *Revista Tendencias*. <http://dx.doi.org/10.22267/rtend.181901.91>

Castillo-Torres, T., González-Acuña, V., Soto-Velásquez, M. y Guerrero-Orbegozo, J. (2021). Gestión del conocimiento en la administración pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.865](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.865) p.7555

Céliz, A. (2021). Conocimiento y atención al público en la empresa Licores del Mundo S.A.C., Tarapoto - 2021. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66345/C%c3%a9liz\\_OAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66345/C%c3%a9liz_OAC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chopra, M., Saini, N., Kumar, S., Varma, A., Kumar, S. & Marx, W. (2021) Past, present, and future of knowledge management for business sustainability. (artículo científico) *Journal of Cleaner Production*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652621037707>

Chung-Alva, V. y Espinoza-Poves, J. (2020). Efecto mediador de la cultura organizacional en la relación entre el liderazgo transformacional y la gestión

del conocimiento. *Revista Científica TZHOECOEN*, 12(3).  
<https://doi.org/10.26495/tzh.v12i3.1333>

Conley, J., Snyder, G., Whitehead, D. & Levine, D. (2022) Technology-enabled Hospital at Home: Innovation for Acute Care at Home. *NEJM Catalyst Innovations in Care Delivery*. <https://doi.org/10.1056/CAT.21.0402>

De la Torre, R.M.P., Ramírez, J.G.P., Garay, J.P.P., Mayorga-Rojas, J.C., Centurión-Larrea, A.J. (2022). Knowledge management, digital competence and reflective teaching practice in the Covid-19 context. *Iberian Journal of Computer Systems and Technologies*, E(34), 219-230.  
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85129336582&partnerID=40&md5=a3db47555433a2c4ba70c745f135a99e>

Di Vaio, A., Palladino, R., Pezzi, A. & Kalisz, D. (2021) The role of digital innovation in knowledge management systems: A systematic literature review. *Journal of Business Research*. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.09.042>

Distanont, A. & Khongmalai, O. (2018) The role of innovation in creating a competitive advantage. *Kasetsart Journal of Social Sciences*. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/kjss/article/view/234863>

Dziallas & Blind (2019) Innovation indicators throughout the innovation process: An extensive literature análisis. *Revista Technovation*.  
<https://doi.org/10.1016/j.technovation.2018.05.005>

Escoria-Guzmán, J. y Barros-Arrieta, D. (2020) Gestión del conocimiento en Instituciones de Educación Superior: Caracterización desde una reflexión teórica. *Revista de Ciencias Sociales*.  
[https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6896/Gesti%  
c3%b3n%20del%20conocimiento%20en%20Instituciones%20de%20Educaci%  
c3%b3n%20Superior.%20Caracterizaci%  
c3%b3n%20desde%20una%20reflexi%  
c3%b3n%20te%  
c3%b3rica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6896/Gesti%c3%b3n%20del%20conocimiento%20en%20Instituciones%20de%20Educaci%c3%b3n%20Superior.%20Caracterizaci%c3%b3n%20desde%20una%20reflexi%c3%b3n%20te%c3%b3rica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Flores-Arévalo, J. y Barbarán-Mozo, H. (2021). Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Revista Científica Multidisciplinar Ciencia Latina*. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.368](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.368)
- Ginja-Antunes, H. & Gonçalves-Pinheiro, P. (2020) *Linking knowledge management, organizational learning and memory*. (artículo científico) *Journal of Innovation & Knowledge*. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2019.04.002>
- Gómez-Marín, N., Cara-Jiménez, J., Bernardo-Sánchez, A., Álvarez de Prado, L. y Ortega-Fernández, F. (2022) Sustainable knowledge management in academia and research organizations in the innovation context. (artículo científico) *The International Journal of Management Education*. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2022.100601>
- Heredia-Pérez, J., Geldes, C., Kunc, M., Flores, A. (2019) New approach to the innovation process in emerging economies: The manufacturing sector case in Chile and Peru. *Technovation*. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2018.02.012>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- López, N. (2021) Gestión del Conocimiento y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, 2021. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72093/L%c3%b3pez\\_ALN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72093/L%c3%b3pez_ALN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Luis, P. (2014). Población Muestra Y Muestreo. (artículo científico) *Punto Cero*, 6. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

- Machado, B., Secinaro, S., Calandra, D. & Lanzalonga, F. (2021) Knowledge management and digital transformation for Industry 4.0: a structured literature review. (artículo científico) (artículo científico) The Operational Research Society. <https://doi.org/10.1080/14778238.2021.2015261>
- Macharia-Chege, S., Wang, D. & Leparan-Santu, S. (2019) Impact of information technology innovation on firm performance in Kenya. *Information Technology for Development*. <https://doi.org/10.1080/02681102.2019.1573717>
- Machuca-Cabrera, Y., León-Castro, I. y Llanos-Bardales, J. (2021). La gestión del conocimiento y el capital humano. *Revista Ciencia Latina*. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2340](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2340)
- Mas, R., Meregildo, R., Torres, C. y Cruz, R. (2021) Gestión del conocimiento en la carrera de educación primaria en la Universidad Nacional del Santa, Perú. *Revista TeloS*. <https://doi.org/10.36390/telos232.02>
- Mejía, E. (2015). Técnicas e instrumentos de investigación. Unidad de Post Grado de la Facultad de Educación de la UNMSM. <http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasU6/tecnicas.pdf>
- Montero-Delgado, J. y Mañez-Ortiz, M. (2018). Innovación abierta en Farmacia Hospitalaria. *Farmacia hospitalaria*. DOI: 10.7399/fh.10990
- More, M. (2018) *Gestión del conocimiento y cultura organizacional en la subgerencia de gestión del riesgo de desastres GORE Ica 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17410>
- Moreno-Carrillo, A. (2020). Innovación en las unidades de urgencias. *Revista Universitas Medica*. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.umed61-3.inno>

- Nambisan, S., Wright, M., Feldman, M. (2019) The digital transformation of innovation and entrepreneurship: Progress, challenges and key themes. *Research Policy*. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2019.03.018>
- Ngoc-Thang, N. & Anh-Tuan, P (2020) *Knowledge acquisition, knowledge management strategy and innovation: An empirical study of Vietnamese firms*. (artículo científico) *Cogent Business & Management*. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1786314>
- Ode, E. & Ayavoo, R. (2020) *The mediating role of knowledge application in the relationship between knowledge management practices and firm innovation*. (artículo científico) *Journal of Innovation & Knowledge*. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2019.08.002>
- Pieroni, M., McAloone, T. & Pigosso, D. (2019) Business model innovation for circular economy and sustainability: A review of approaches. *Journal of Cleaner Production*. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.01.036>
- Quintana, J., García, B., Riesco, M., Fernández, E. y Sánchez, J. (2018). Fundamentos básicos de metodología de investigación educativa. (3ªed). Colombia: Ediciones de la U. <https://edicionesdelau.com/producto/fundamentos-basicos-de-metodologia-de-investigacion-educativa-3a-edicion/>
- Rodríguez-Ponce, E., Pedraja-Rejas, L., Araneda-Guirriman, C. y Muñoz-Fritis, C. (2022) Relaciones entre las fases del proceso de gestión del conocimiento en unidades académicas. *Revista Información tecnológica*. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000100049>
- Rodríguez-Rengifo, J. y Quintero-Sepúlveda, I. (2021). Capacidades de innovación empresarial en américa latina. Revisión de literatura. *Revista Ciencias Administrativas* <https://doi.org/10.24215/23143738e096>
- Sal-Moslehian, A., Kocaturk, T. & Tucker, R. (2020) An integral view of innovation in hospital building design: understanding the context of the research/practice

gap. *Building Research & Information.*  
<https://doi.org/10.1080/09613218.2020.1740577>

Santa Cruz-Malon, A., Córdova-Rodas, N., Cruz-Tarrillo, J. y Almestar-Villegas, C. (2021) Gestión del conocimiento y efectividad organizacional en municipalidades de la provincia de San Martín, Perú. *Revista Universidad San Martín de Porres.*  
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/239/395>

Shahzad, M., Qu, Y., Zafar, A., Rehman, S. & Islam, T. (2020) *Exploring the influence of knowledge management process on corporate sustainable performance through green innovation.* (artículo científico) *Journal of Knowledge Management.* <https://doi.org/10.1108/JKM-11-2019-0624>

Shujahat, M., Sousa, M., Hussain, S., Nawaz, F., Wang, M. & Umer, M. (2019) Translating the impact of knowledge management processes into knowledge-based innovation: The neglected and mediating role of knowledge-worker productivity. *Journal of Business Research.*  
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.11.001>

Silvestre, B. & Tirca, D. (2019) Innovations for sustainable development: Moving toward a sustainable future. *Journal of Cleaner Production.*  
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.09.244>

Tarí-Guillo, J. y García-Fernández, M. (2013). ¿Puede la gestión del conocimiento influir en los resultados empresariales? Cuadernos de Gestión. DOI: 10.5295/cdg.100263jt

Terán-Rosero, G., Mora-Chuger, E., Gutiérrez, M., Maldonado-Tapia, S., Delgado-Campaña, W. y Fernández-Lorenzo, A. (2017). Gestión de la innovación en los servicios de salud pública. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas.*  
<http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v36n3/ibi16317.pdf>

- Torring, J. (2018) Collaborative innovation in the public sector: the argument. *Public Management Review*. <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1430248>
- Trauco, M. (2021). Innovación pública y simplificación administrativa en el Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto, 2020. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56780/Trauco\\_SMDLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56780/Trauco_SMDLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Udriyah, U., Tham, J. & Azam, F. (2019) The effects of market orientation and innovation on competitive advantage and business performance of textile SMEs. *Management Science Letters*. DOI: 10.5267/j.msl.2019.5.009
- Urbinati, A., Chiaroni, D., Chiesa, V. & Frattini, F. (2018) The role of digital technologies in open innovation processes: an exploratory multiple case study análisis. *Journal R&R Management*. <https://doi.org/10.1111/radm.12313>
- Valderrama, S. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. 2 da ed. Lima: Editorial San Marco, 2013. 495. [http://www.sancristoballibros.com/libro/pasos-para-elaborar-proyectos-de-investigacion-cientifica\\_45757](http://www.sancristoballibros.com/libro/pasos-para-elaborar-proyectos-de-investigacion-cientifica_45757)
- Xie, X., Huo, J. & Zou, H. (2019) Green process innovation, green product innovation, and corporate financial performance: A content analysis method. *Journal of Business Research*. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.01.010>
- Yun, J., Zhao, X., Jung, K. & Yigitcantar, T. (2020) The Culture for Open Innovation Dynamics. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su12125076>

# **ANEXOS**

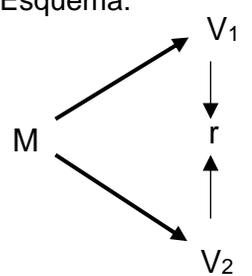
## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión del conocimiento	Es un proceso de generación, disseminación, compartir e interpretar conocimientos, la habilidad de una organización para incrementar el conocimiento tácito y crear las condiciones previas para el intercambio de información entre los colaboradores dentro de una unidad organizativa, y entre las unidades de la organización. (Santa Cruz-Malon., et al 2021)	Es un conjunto de actividades y procesos que fortalecen el intercambio de información y experticia dentro de una organización o grupo de profesionales, con el fin de mejorar el rendimiento de la organización o los resultados de un proyecto y se medirá mediante un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.	Creación del conocimiento	Búsqueda de información	Ordinal
				Procesamiento de la información	
				Generación del conocimiento	
				Interpretación del conocimiento	
			Transferencia y almacenamiento del conocimiento	Intercambia información con las demás áreas	
				Interaprendizaje del conocimiento	
				Compartir el conocimiento	
				Transferencia de la información	
			Aplicación y uso del conocimiento	Conocimiento explícito	
				Toma de decisiones	
	Innovación del conocimiento				
Innovación de procesos	La innovación requiere de gestión continua y del empleo de procedimientos y técnicas que garanticen su éxito, que en muchos casos se basa en la metodología de buenas prácticas generalizadas a la actividad. (Terán et al.,2017)	Es todo cambio significativo introducido en la forma de ejecutar una tarea determinada y se medirá mediante un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones.	Situación estratégica	Entorno exterior	Ordinal
				Recursos y actividades internas	
				Utilización de ideas internas	
			Condiciones de la demanda	Proactividad de la organización	
				Proceso de innovación	
			Prácticas de la gestión de la innovación	Mejoramiento de procesos	
				Formación de personal	
	Generación de nuevos conocimientos				

## Matriz de consistencia

**Título: Gestión del conocimiento e innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la gestión del conocimiento en el hospital rural Saposoa, 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de las dimensiones de la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la creación del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Identificar el nivel de las dimensiones de la gestión del conocimiento en el Hospital Rural Saposoa, 2023.</p> <p>Analizar el nivel de las dimensiones de la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023.</p> <p>Establecer la relación entre la creación del conocimiento y la innovación de procesos en el Hospital Rural Saposoa, 2023.</p> <p>Establecer la relación entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> <b>Hi:</b> Existe relación entre la gestión del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>H1:</b> El nivel de las dimensiones de la gestión del conocimiento en el hospital rural Saposoa, 2023, es alto.</p> <p><b>H2:</b> El nivel de las dimensiones de la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023, es alto.</p> <p><b>H3:</b> Existe relación entre la creación del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023.</p> <p><b>H4:</b> Existe relación entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023.</p>	<p><b>Técnica</b> La técnica empleada en el estudio es la encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> El instrumento empleado es el cuestionario</p>

<p>¿Cuál es la relación entre la aplicación y uso del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023?</p>	<p>Establecer la relación entre la aplicación y uso del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023.</p>	<p><b>H5:</b> Existe relación entre la aplicación y uso del conocimiento y la innovación de procesos en el hospital rural Saposoa, 2023.</p>											
<p><b>Diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Variables y dimensiones</b></p>											
<p><b>Diseño de investigación.</b> Tipo básica, diseño no experimental y de corte transversal</p> <p>Esquema:</p>  <p><b>Donde:</b>  M = Muestra  V<sub>1</sub> = Gestión del conocimiento  V<sub>2</sub> = Innovación de procesos  r = Relación de las variables de estudio</p>	<p><b>Población:</b> La población fue 50 colaboradores</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra fue 50 colaboradores</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1178 402 1398 446">Variables</th> <th data-bbox="1398 402 1686 446">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1178 446 1398 673" rowspan="3">Gestión del conocimiento</td> <td data-bbox="1398 446 1686 511">Creación del conocimiento</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1398 511 1686 609">Transferencia y almacenamiento del conocimiento</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1398 609 1686 673">Aplicación y uso del conocimiento</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1178 673 1398 941" rowspan="3">Innovación de procesos</td> <td data-bbox="1398 673 1686 755">Situación estratégica</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1398 755 1686 820">Condiciones de la demanda</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1398 820 1686 941">Prácticas de la gestión de la innovación</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión del conocimiento	Creación del conocimiento	Transferencia y almacenamiento del conocimiento	Aplicación y uso del conocimiento	Innovación de procesos	Situación estratégica	Condiciones de la demanda	Prácticas de la gestión de la innovación
Variables	Dimensiones												
Gestión del conocimiento	Creación del conocimiento												
	Transferencia y almacenamiento del conocimiento												
	Aplicación y uso del conocimiento												
Innovación de procesos	Situación estratégica												
	Condiciones de la demanda												
	Prácticas de la gestión de la innovación												

## Ficha técnica para evaluar la gestión del conocimiento

### Ficha técnica

Nombre: Cuestionario para evaluar la gestión del conocimiento

Autora: Ramírez Ruiz, Chelssy Nahara

Tipo de evaluación: Cuestionario

Lugar: Saposoa

Administración: Individual

Duración: 15 minutos

Objetivo: Evaluar la gestión del conocimiento a los colaboradores del hospital rural Saposoa.

Medio: físico

Valoración: Nivel bajo, nivel moderado, nivel bajo, no cumple

Tipo de administración: Individual

Área de aplicación: Trabajadores del hospital rural Saposoa

Tipo de puntuación: Numérica: 1, 2, 3, 4, 5

Escala de valores: nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4, siempre 5.

Niveles y rangos: alto: 4, moderado: 3, bajo: 2, no cumple: 1

Escala: Ordinal

Valor total del cuestionario: Máximo 80 puntos y mínimo 16 puntos.

Valoración: Cuantitativa

Aspectos a evaluar: El cuestionario está constituido por 16 ítems

Campo de aplicación: Distrito de Saposoa



## Ficha técnica para evaluar la innovación de procesos

### Ficha técnica

Nombre: Cuestionario para evaluar la innovación de procesos

Autora: Ramírez Ruiz, Chelssy Nahara

Tipo de evaluación: Cuestionario

Lugar: Saposoa

Administración: Individual

Duración: 15 minutos

Objetivo: Evaluar la innovación de procesos a los colaboradores del hospital rural Saposoa.

Medio: físico

Valoración: Nivel bajo, nivel moderado, nivel bajo, no cumple

Tipo de administración: Individual

Área de aplicación: Trabajadores del hospital rural Saposoa

Tipo de puntuación: Numérica: 1, 2, 3, 4, 5

Escala de valores: nunca 1, casi nunca 2, a veces 3, casi siempre 4, siempre 5.

Niveles y rangos: alto: 4, moderado: 3, bajo: 2, no cumple: 1

Escala: Ordinal

Valor total del cuestionario: Máximo 80 puntos y mínimo 16 puntos.

Valoración: Cuantitativa

Aspectos a evaluar: El cuestionario está constituido por 16 ítems

Campo de aplicación: Distrito de Saposoa

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario para medir la innovación de procesos

Datos informativos:

Género:         M                       F                      DNI: .....

**Instrucciones:** Estimado colaborador, el presente tiene como objetivo identificar el nivel de la innovación de procesos. El instrumento es anónimo y reservado, la información es sólo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	A VECES (AV)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)
1	2	3	4	5

N.º Ítems	Ítems	Respuestas				
		N	CN	AV	CS	S
	<b>DIMENSIÓN: Situación estratégica.</b>					
01	Analiza su contexto para aplicar procesos innovadores.					
02	Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades.					
03	Las actividades internas se desarrollan de acuerdo con lo planificado.					
04	Participa de las reuniones para solicitar nuevas ideas o estrategias de trabajo.					
05	Es política hacer participar a los trabajadores en la ejecución de las actividades institucionales.					
	<b>DIMENSIÓN: Condiciones de la demanda.</b>					
06	Los procesos institucionales permiten actuar proactivamente para promover acciones de innovación.					
07	Dadas la mayor demanda usted participa voluntariamente en otras actividades laborales.					
08	Las actividades extraordinarias contribuyen a implementar acciones innovadoras.					
09	En su experiencia los procesos de innovación se han mejorado en los últimos años.					
10	Considera que el mejoramiento de los procesos de innovación contribuye al logro de los objetivos.					
	<b>DIMENSIÓN: Prácticas de la gestión de la innovación.</b>					
11	El personal recibe apoyo institucional para su formación personal.					
12	El personal de cada área cumple con el perfil de puesto.					
13	Los cambios suscitados le generan nuevos conocimientos.					
14	La generación de nuevos conocimientos le ayuda a cumplir sus funciones.					
15	El personal adopta nuevas prácticas producto de la generación de conocimientos.					
16	La institución incentiva la aplicación de diferentes formas de innovación laboral.					

## Validación de los instrumentos de investigación



### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Gestión del conocimiento

Nº	DIMENSION: Creación del conocimiento	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Realiza una búsqueda minuciosa de información para poder desarrollar sus funciones.			X					X					X
02	La información acopiada ayuda a cumplir con sus metas.				X			X						X
03	Procesa la información recibida de manera oportuna.				X				X					X
04	Genera mayor conocimiento a raíz de la información obtenida.				X				X					X
05	La documentación recibida le permite interpretar su información de manera clara.			X					X					X
Nº	<b>DIMENSION: Transferencia y almacenamiento del conocimiento</b>													
01	El intercambio de información contribuye con la generación de su conocimiento.			X	X				X					X
02	Mejora el aprendizaje producto de la información recibida.				X				X					X
03	El aprendizaje obtenido le ayuda a un mejor desenvolvimiento en su puesto de trabajo.				X				X					X
04	Comparte conocimientos con sus compañeros de trabajo sobre temas de interés.				X				X					X
05	La transferencia de información le ayuda en su desarrollo laboral.				X			X				X		
Nº	<b>DIMENSION: Aplicación y uso del conocimiento</b>													
01	Los recursos basados en conocimiento explícito influyen positivamente en el desempeño innovador.			X					X			X		
02	La información le ayuda a una mejor toma de decisiones.				X				X					X
03	Se toma decisiones en función a información oportuna.				X				X					X
04	La información que circula en la organización a través de sus diversos sistemas apoya los procesos de innovación en el que participa.				X			X						X
05	La organización promueve la innovación en cada puesto de trabajo.				X				X					X
06	Los conocimientos obtenidos contribuyen a la solución de problemas laborales.				X			X						X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El cuestionario es suficiente y cumple con requisitos necesario.

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. Garate Ríos Jhony DNI: 05385671

**Especialidad del validador (a):** Gestión Pública y Gobernabilidad.

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, susintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 15 de mayo del 2023

  
 Dr. Jhonny Gárate Ríos  
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 DNI 05385671

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
Gestión del conocimiento

Nº	DIMENSION: Creación del conocimiento	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	<b>DIMENSION: Creación del conocimiento</b>			X				X				X		
02	La información buscada ayuda a cumplir con sus metas.			X				X				X		
03	Realiza una búsqueda minuciosa de información para poder desarrollar sus funciones.			X				X				X		
04	La información acopiada ayuda a cumplir con sus metas.			X				X				X		
05	Procesa la información recibida de manera oportuna.			X				X				X		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Transferencia y almacenamiento del conocimiento</b>													
01	El intercambio de información contribuye con la generación de su conocimiento.			X				X				X		
02	Mejora el aprendizaje producto de la información recibida.			X				X				X		
03	El aprendizaje obtenido le ayuda a un mejor desenvolvimiento en su puesto de trabajo.			X				X				X		
04	Comparte conocimientos con sus compañeros de trabajo sobre temas de interés.			X				X				X		
05	La transferencia de información le ayuda en su desarrollo laboral.			X				X				X		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Aplicación y uso del conocimiento</b>													
01	Los recursos basados en conocimiento explícito influyen positivamente en el desempeño innovador.			X				X				X		
02	La información le ayuda a una mejor toma de decisiones.			X				X				X		
03	Se toma decisiones en función a información oportuna.			X				X				X		
04	La información que circula en la organización a través de sus diversos sistemas apoya los procesos de innovación en el que participa.			X				X				X		
05	La organización promueve la innovación en cada puesto de trabajo.			X				X				X		
06	Los conocimientos obtenidos contribuyen a la solución de problemas laborales.			X				X				X		

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Pérez Arboleda Pedro Antonio DNI: 16456428

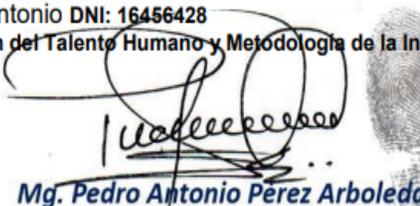
Especialidad del validador (a): Administración de empresas, Gestión del Talento Humano y Metodología de la Investigación Científica

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda

DNI N° 16456428

Mat. CORLAD N°0313

ORCID: 0000-0002-8571-4525

Tarapoto, 13 de mayo del 2023

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Gestión del conocimiento**

Nº	DIMENSION: Creación del conocimiento	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Realiza una búsqueda minuciosa de información para poder desarrollar sus funciones.			X					X				X	
02	La información acopiada ayuda a cumplir con sus metas.				X				X				X	
03	Procesa la información recibida de manera oportuna.			X					X				X	
04	Genera mayor conocimiento a raíz de la información obtenida.				X				X				X	
05	La documentación recibida le permite interpretar su información de manera clara.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Transferencia y almacenamiento del conocimiento</b>													
01	El intercambio de información contribuye con la generación de su conocimiento.			X					X				X	
02	Mejora el aprendizaje producto de la información recibida.			X					X				X	
03	El aprendizaje obtenido le ayuda a un mejor desenvolvimiento en su puesto de trabajo.			X					X				X	
04	Comparte conocimientos con sus compañeros de trabajo sobre temas de interés.				X				X				X	
05	La transferencia de información le ayuda en su desarrollo laboral.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Aplicación y uso del conocimiento</b>													
01	Los recursos basados en conocimiento explícito influyen positivamente en el desempeño innovador.				X				X				X	
02	La información le ayuda a una mejor toma de decisiones.			X					X				X	
03	Se toma decisiones en función a información oportuna.			X					X				X	
04	La información que circula en la organización a través de sus diversos sistemas apoya los procesos de innovación en el que participa.			X					X				X	
05	La organización promueve la innovación en cada puesto de trabajo.			X					X				X	
06	Los conocimientos obtenidos contribuyen a la solución de problemas laborales.			X					X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

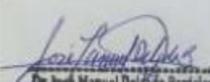
**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Instrumento tiene suficiencia para su aplicación  
**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]  
**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Delgado Bardales José Manuel      DNI: 01126836  
**Especialidad del validador (a):** Docente en gestión universitaria, metodólogo en investigación

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dr. José Manuel Delgado Bardales  
 DOCENTE POS GRADO

Tarapoto, 18 de mayo del 2023

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**
**Questionario para medir la gestión del conocimiento**

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
	<b>DIMENSIONES / Creación del conocimiento</b>														
01	Realiza una búsqueda minuciosa de información para poder desarrollar sus funciones.			X				X				X			
02	La información acopiada ayuda a cumplir con sus metas.			X				X							
03	Procesa la información recibida de manera oportuna.				X				X				X		
04	Genera mayor conocimiento a raíz de la información obtenida.				X				X				X		
05	La documentación recibida le permite interpretar su información de manera clara.			X				X				X			
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Transferencia y almacenamiento del conocimiento</b>														
06	El intercambio de información contribuye con la generación de su conocimiento.			X				X				X			
07	Mejora el aprendizaje producto de la información recibida.			X				X				X			
08	El aprendizaje obtenido le ayuda a un mejor desenvolvimiento en su puesto de trabajo.				X				X				X		
09	Comparte conocimientos con sus compañeros de trabajo sobre temas de interés.				X				X				X		
10	La transferencia de información le ayuda en su desarrollo laboral.			X				X				X			
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Aplicación y uso del conocimiento</b>														
11	Los recursos basados en conocimiento explícito influyen positivamente en el desempeño innovador.			X				X				X			
12	La información le ayuda a una mejor toma de decisiones.				X			X				X			
13	Se toma decisiones en función a información oportuna.				X			X				X			
14	La información que circula en la organización a través de sus diversos sistemas apoya los procesos de innovación en el que participa.			X				X				X			
15	La organización promueve la innovación en cada puesto de trabajo.			X				X				X			
16	Los conocimientos obtenidos contribuyen a la solución de problemas laborales.				X			X				X			
	<b>Sub – total (promedio)</b>			3.63				3.25				3.10			
	<b>Total (promedio)</b>							3.3							
								1							

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio ( )	2. Bajo nivel ( )	3. Moderado nivel (X)	4. Alto nivel ( )
----------------------------------	-------------------	-----------------------	-------------------

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mgtr. Ivo M. Encomenderos Bancallán    **DNI:** 17623582

**Especialidad del validador (a):** Economista, Magister en docencia universitaria, Docente de Investigación

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, susintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
-----  
Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán  
ECONOMISTA  
Reg. 0134 - CELAM

-----  
**Firma del experto informante**

**Tarapoto, 16 de mayo de 2023**

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Gestión del conocimiento**

Nº	DIMENSION: Creación del conocimiento	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Realiza una búsqueda minuciosa de información para poder desarrollar sus funciones.			X					X				X	
02	La información acopiada ayuda a cumplir con sus metas.			X			X						X	
03	Procesa la información recibida de manera oportuna.				X			X			X			
04	Genera mayor conocimiento a raíz de la información obtenida.				X			X			X			
05	La documentación recibida le permite interpretar su información de manera clara.				X			X					X	
Nº	<b>DIMENSION: Transferencia y almacenamiento del conocimiento</b>													
01	El intercambio de información contribuye con la generación de su conocimiento.			X			X						X	
02	Mejora el aprendizaje producto de la información recibida.				X		X						X	
03	El aprendizaje obtenido le ayuda a un mejor desenvolvimiento en su puesto de trabajo.			X			X						X	
04	Comparte conocimientos con sus compañeros de trabajo sobre temas de interés.			X				X				X		
05	La transferencia de información le ayuda en su desarrollo laboral.				X			X					X	
Nº	<b>DIMENSION: Aplicación y uso del conocimiento</b>													
01	Los recursos basados en conocimiento explícito influyen positivamente en el desempeño innovador.				X				X					X
02	La información le ayuda a una mejor toma de decisiones.				X			X						X
03	Se toma decisiones en función a información oportuna.				X			X				X		
04	La información que circula en la organización a través de sus diversos sistemas apoya los procesos de innovación en el que participa.			X				X				X		
05	La organización promueve la innovación en cada puesto de trabajo.			X				X					X	
06	Los conocimientos obtenidos contribuyen a la solución de problemas laborales.				X			X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguno

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Sánchez Dávila Keller DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): Metodólogo

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, susintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 15 de mayo del 2023

  
 Dr. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### Innovación de procesos

Nº	DIMENSION: Situación estratégica	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Analiza su contexto para aplicar procesos innovadores.				X			X					X	
02	Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades.				X			X			X			
03	Las actividades internas se desarrollan de acuerdo con lo planificado.				X			X					X	
04	Participa de las reuniones para solicitar nuevas ideas o estrategias de trabajo.			X				X					X	
05	Es política hacer participar a los trabajadores en la ejecución de las actividades institucionales.				X			X					X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Condiciones de la demanda</b>													
01	Los procesos institucionales permiten actuar proactivamente para promover acciones de innovación.				X			X					X	
02	Dadas la mayor demanda usted participa voluntariamente en otras actividades laborales.				X			X					X	
03	Las actividades extraordinarias contribuyen a implementar acciones innovadoras.				X			X					X	
04	En su experiencia los procesos de innovación se han mejorado en los últimos años.				X			X					X	
05	Considera que el mejoramiento de los procesos de innovación contribuye al logro de los objetivos.			X				X					X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Prácticas de la gestión de la innovación</b>													
01	El personal recibe apoyo institucional para su formación personal.				X			X					X	
02	El personal de cada área cumple con el perfil de puesto.				X			X					X	
03	Los cambios suscitados le generan nuevos conocimientos.				X		X						X	
04	La generación de nuevos conocimientos le ayuda a cumplir sus funciones.				X			X					X	
05	El personal adopta nuevas prácticas producto de la generación de conocimientos.				X			X					X	
06	La institución incentiva la aplicación de diferentes formas de innovación laboral.				X			X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El cuestionario es suficiente y cumple con requisitos necesario.

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. Garate Ríos Jhony DNI: 05385671

**Especialidad del validador (a):** Gestión Pública y Gobernabilidad.

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, susintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Tarapoto, 15 de mayo del 2023

Dr. Jhonny Gárate Ríos  
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 DNI 05385671

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### Innovación de procesos

Nº	DIMENSION: Situación estratégica	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Analiza su contexto para aplicar procesos innovadores.				X				X				X	
02	Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades.				X				X				X	
03	Las actividades internas se desarrollan de acuerdo con lo planificado.				X				X				X	
04	Participa de las reuniones para solicitar nuevas ideas o estrategias de trabajo.				X				X				X	
05	Es política hacer participar a los trabajadores en la ejecución de las actividades institucionales.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Condiciones de la demanda</b>													
01	Los procesos institucionales permiten actuar proactivamente para promover acciones de innovación.				X				X				X	
02	Dadas la mayor demanda usted participa voluntariamente en otras actividades laborales.				X				X				X	
03	Las actividades extraordinarias contribuyen a implementar acciones innovadoras.				X				X				X	
04	En su experiencia los procesos de innovación se han mejorado en los últimos años.				X				X				X	
05	Considera que el mejoramiento de los procesos de innovación contribuye al logro de los objetivos.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Prácticas de la gestión de la innovación</b>													
01	El personal recibe apoyo institucional para su formación personal.				X				X				X	
02	El personal de cada área cumple con el perfil de puesto.				X				X				X	
03	Los cambios suscitados le generan nuevos conocimientos.				X				X				X	
04	La generación de nuevos conocimientos le ayuda a cumplir sus funciones.				X				X				X	
05	El personal adopta nuevas prácticas producto de la generación de conocimientos.				X				X				X	
06	La institución incentiva la aplicación de diferentes formas de innovación laboral.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Pérez Arboleda Pedro Antonio. DNI: 16456428

Especialidad del validador (a):...Administración de empresas, Gestión del Talento Humano, Metodología de la Investigación

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

*Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda*

DNI N° 16456428

Mat. CORLAD N°0313

ORCID: 0000-0002-8571-4525

Tarapoto, 13 de mayo del 2023

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### Innovación de procesos

Nº	DIMENSION: Situación estratégica	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Analiza su contexto para aplicar procesos innovadores.				X				X				X	
02	Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades.			X					X				X	
03	Las actividades internas se desarrollan de acuerdo con lo planificado.			X					X				X	
04	Participa de las reuniones para solicitar nuevas ideas o estrategias de trabajo.			X					X				X	
05	Es política hacer participar a los trabajadores en la ejecución de las actividades institucionales.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Condiciones de la demanda</b>													
01	Los procesos institucionales permiten actuar proactivamente para promover acciones de innovación.			X					X				X	
02	Dadas la mayor demanda usted participa voluntariamente en otras actividades laborales.			X					X				X	
03	Las actividades extraordinarias contribuyen a implementar acciones innovadoras.				X				X				X	
04	En su experiencia los procesos de innovación se han mejorado en los últimos años.				X				X				X	
05	Considera que el mejoramiento de los procesos de innovación contribuye al logro de los objetivos.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Prácticas de la gestión de la innovación</b>													
01	El personal recibe apoyo institucional para su formación personal.				X				X				X	
02	El personal de cada área cumple con el perfil de puesto.				X				X				X	
03	Los cambios suscitados le generan nuevos conocimientos.				X				X				X	
04	La generación de nuevos conocimientos le ayuda a cumplir sus funciones.				X				X				X	
05	El personal adopta nuevas prácticas producto de la generación de conocimientos.				X				X				X	
06	La institución incentiva la aplicación de diferentes formas de innovación laboral.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. Delgado Bardales José Manuel      **DNI:** 01126836

**Especialidad del validador (a):** Doctor en gestión universitaria y metodólogo en investigación

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dr. José Manuel Delgado Bardales  
DOCENTE POS GRADO

Tarapoto, 18 de mayo del 2023

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### Questionario para medir la gestión del conocimiento

Nº	DIMENSIONES / Items	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	<b>DIMENSIONES / Creación del conocimiento</b>													
01	Realiza una búsqueda minuciosa de información para poder desarrollar sus funciones.			X				X				X		
02	La información acopiada ayuda a cumplir con sus metas.			X				X						
03	Procesa la información recibida de manera oportuna.				X				X				X	
04	Genera mayor conocimiento a raíz de la información obtenida.				X				X				X	
05	La documentación recibida le permite interpretar su información de manera clara.			X				X				X		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Transferencia y almacenamiento del conocimiento</b>													
06	El intercambio de información contribuye con la generación de su conocimiento.			X				X				X		
07	Mejora el aprendizaje producto de la información recibida.			X				X				X		
08	El aprendizaje obtenido le ayuda a un mejor desenvolvimiento en su puesto de trabajo.				X				X				X	
09	Comparte conocimientos con sus compañeros de trabajo sobre temas de interés.				X				X				X	
10	La transferencia de información le ayuda en su desarrollo laboral.			X				X				X		
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Aplicación y uso del conocimiento</b>													
11	Los recursos basados en conocimiento explícito influyen positivamente en el desempeño innovador.			X				X				X		
12	La información le ayuda a una mejor toma de decisiones.				X				X				X	
13	Se toma decisiones en función a información oportuna.				X				X				X	
14	La información que circula en la organización a través de sus diversos sistemas apoya los procesos de innovación en el que participa.			X					X				X	
15	La organización promueve la innovación en cada puesto de trabajo.			X					X				X	
16	Los conocimientos obtenidos contribuyen a la solución de problemas laborales.				X				X				X	
	<b>Sub – total (promedio)</b>			3.63				3.25				3.10		
	<b>Total (promedio)</b>							<b>3.3</b>						
								<b>1</b>						

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio ( )	2. Bajo nivel ( )	3. Moderado nivel (X)	4. Alto nivel ( )
----------------------------------	-------------------	-----------------------	-------------------

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mgtr. Ivo M. Encomenderos Bancallán    DNI: 17623582

**Especialidad del validador (a):** Economista, Magister en docencia universitaria, Docente de Investigación

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, susintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial      o importante, es decir debe ser incluido

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

  
-----  
Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán  
ECONOMISTA  
Reg. 0134 - CELAM

Firma del experto informante

Tarapoto, 16 de mayo de 2023

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**  
**Innovación de procesos**

Nº	DIMENSION: Situación estratégica	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Analiza su contexto para aplicar procesos innovadores.			X				X					X	
02	Cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades.			X				X					X	
03	Las actividades internas se desarrollan de acuerdo con lo planificado.			X			X						X	
04	Participa de las reuniones para solicitar nuevas ideas o estrategias de trabajo.				X			X					X	
05	Es política hacer participar a los trabajadores en la ejecución de las actividades institucionales.				X		X						X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Condiciones de la demanda</b>													
01	Los procesos institucionales permiten actuar proactivamente para promover acciones de innovación.				X			X					X	
02	Dadas la mayor demanda usted participa voluntariamente en otras actividades laborales.				X			X					X	
03	Las actividades extraordinarias contribuyen a implementar acciones innovadoras.				X			X					X	
04	En su experiencia los procesos de innovación se han mejorado en los últimos años.			X				X					X	
05	Considera que el mejoramiento de los procesos de innovación contribuye al logro de los objetivos.			X				X					X	
<b>Nº</b>	<b>DIMENSION: Prácticas de la gestión de la innovación</b>													
01	El personal recibe apoyo institucional para su formación personal.				X			X					X	
02	El personal de cada área cumple con el perfil de puesto.				X			X					X	
03	Los cambios suscitados le generan nuevos conocimientos.			X				X					X	
04	La generación de nuevos conocimientos le ayuda a cumplir sus funciones.			X				X					X	
05	El personal adopta nuevas prácticas producto de la generación de conocimientos.			X				X					X	
06	La institución incentiva la aplicación de diferentes formas de innovación laboral.				X			X					X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguno

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Sánchez Dávila Keller DNI:41997504

Especialidad del validador (a): Metodólogo

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, susintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 15 de mayo del 2023

  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

## Índice de la V de Ayken

### Variable 1: Gestión del conocimiento

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
<b>D1</b>	<b>P1</b>	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	<b>P2</b>	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
	<b>P3</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	<b>P4</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	<b>P5</b>	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
<b>D2</b>	<b>P6</b>	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
	<b>P7</b>	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
	<b>P8</b>	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	<b>P9</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	<b>P10</b>	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4
<b>D3</b>	<b>P11</b>	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
	<b>P12</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	<b>P13</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
	<b>P14</b>	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
	<b>P15</b>	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	<b>P16</b>	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4

**V de Ayken**

**0.90**

## Variable 2: Innovación de procesos

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
<b>D1</b>	<b>P1</b>	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	<b>P2</b>	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
	<b>P3</b>	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	<b>P4</b>	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	<b>P5</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
<b>D2</b>	<b>P6</b>	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
	<b>P7</b>	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
	<b>P8</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	<b>P9</b>	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
	<b>P10</b>	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
<b>D3</b>	<b>P11</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	<b>P12</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	<b>P13</b>	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
	<b>P14</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
	<b>P15</b>	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
	<b>P16</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4

V de Ayken

0.92

## Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### Análisis de confiabilidad de gestión de conocimiento

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

---

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
		,983	16

---

En el cuadro se presenta el análisis del Alfa de Cronbach que fue ,983, lo cual significa una confiabilidad muy alta del instrumento para ser aplicado al total de la muestra.

### Análisis de confiabilidad de innovación de procesos.

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

---

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
Alfa de Cronbach		N de elementos	
		,967	16

---

En el cuadro se presenta el análisis del Alfa de Cronbach que fue ,987, lo cual significa una confiabilidad muy alta del instrumento para ser aplicado al total de la muestra.

# Consentimiento informado para la aplicación del cuestionario



## Consentimiento informado (\*)

Título de la investigación: Gestión del conocimiento e innovación de procesos en el Hospital Rural Saposoa, 2023.

Investigador (a): Chelssy Nahara Ramírez Ruiz

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión del conocimiento e innovación de procesos en el Hospital Rural Saposoa, 2023", cuyo objetivo es Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la innovación de procesos. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Hospital Rural Saposoa.

### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

Es un desafío mejorar la calidad de los servicios que proporciona mediante la generación de nuevos conocimientos, así como elevar su producción intelectual, gestionar las competencias de los trabajadores, promover aprendizajes y desarrollo estratégico de la innovación en aras de revertir la problemática detectada permitirá a tomen de acciones luego del estudio beneficiando notoriamente al Hospital Rural Saposoa.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión del conocimiento e innovación de procesos en el Hospital Rural Saposoa, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de auditorio de la institución Hospital Rural Saposoa. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

*\*Obligatorio a partir de 18 años*

**Participación voluntaria (principio de autonomía):** Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

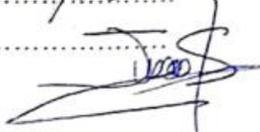
Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador (a) (apellidos y nombres) Ramírez Ruiz Chelssy Nahara email:Naharachel@gmail.com y docente asesor (apellidos y nombres) Contreras Julián Rosa Mabel email: cjulian16@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Jorge Enrique Sosa Neyra  
Fecha y hora: 22/05/23 11:15:20 P.M.  

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

**\*Obligatorio a partir de 18 años**

## Base de datos estadísticos

### Base de datos de gestión de conocimiento

N°	Creación del conocimiento						Transferencia y almacenamiento de conocimiento						Aplicación y uso del conocimiento						TOT AL	
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	Sub total	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	Sub total	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6		Sub total
1	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	2	16	3	3	2	2	2	3	15	44
2	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	3	19	50
3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	16
4	1	2	2	2	1	8	2	1	1	2	1	7	2	2	1	1	1	2	9	24
5	3	4	4	3	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	4	20	54
6	1	2	2	2	1	8	2	1	1	2	1	7	2	2	1	1	1	2	9	24
7	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	61
8	3	2	2	3	3	13	2	3	3	2	3	13	2	3	3	3	3	2	16	42
9	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	4	25	66
10	5	4	4	5	5	23	4	5	5	4	5	23	4	5	5	5	5	4	28	74
11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	64
12	3	2	2	4	3	14	2	3	3	2	3	13	2	4	3	3	3	2	17	44
13	2	3	3	2	2	12	3	2	2	3	2	12	3	2	2	2	2	3	14	38
14	4	3	3	4	4	18	3	4	4	3	4	18	3	4	4	4	4	3	22	58
15	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	2	11	30
16	2	3	3	3	2	13	2	1	2	2	2	9	3	3	2	2	2	3	15	37
17	3	3	3	4	3	16	3	1	2	2	3	11	3	4	3	3	3	3	19	46
18	1	1	1	1	1	5	2	3	4	4	1	14	1	1	1	1	1	1	6	25
19	1	2	2	2	1	8	3	4	1	3	1	12	2	2	1	1	1	2	9	29
20	3	4	4	3	3	17	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	4	20	54
21	2	3	3	3	2	13	3	3	5	3	2	16	3	3	2	2	2	3	15	44
22	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	3	19	50
23	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	6	16
24	1	2	2	2	1	8	2	1	1	2	1	7	2	2	1	1	1	2	9	24
25	3	4	4	3	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	4	20	54
26	1	2	2	2	1	8	2	1	1	2	1	7	2	2	1	1	1	2	9	24
27	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	61
28	3	2	2	3	3	13	2	3	3	2	3	13	2	3	3	3	3	2	16	42
29	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	4	25	66
30	5	4	4	5	5	23	4	5	5	4	5	23	4	5	5	5	5	4	28	74
31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	64
32	3	2	2	4	3	14	2	3	3	2	3	13	2	4	3	3	3	2	17	44
33	2	3	3	2	2	12	3	2	2	3	2	12	3	2	2	2	2	3	14	38

<b>34</b>	4	3	3	4	4	<b>18</b>	3	4	4	3	4	<b>18</b>	3	4	4	4	3	<b>22</b>	<b>58</b>
<b>35</b>	2	2	2	1	2	<b>9</b>	2	2	2	2	2	<b>10</b>	2	1	2	2	2	<b>11</b>	<b>30</b>
<b>36</b>	2	3	3	3	2	<b>13</b>	2	1	2	2	2	<b>9</b>	3	3	2	2	2	<b>15</b>	<b>37</b>
<b>37</b>	3	3	3	4	3	<b>16</b>	3	1	2	2	3	<b>11</b>	3	4	3	3	3	<b>19</b>	<b>46</b>
<b>38</b>	1	1	1	1	1	<b>5</b>	2	3	4	4	1	<b>14</b>	1	1	1	1	1	<b>6</b>	<b>25</b>
<b>39</b>	1	2	2	2	1	<b>8</b>	3	4	1	3	1	<b>12</b>	2	2	1	1	1	<b>9</b>	<b>29</b>
<b>40</b>	3	4	4	3	3	<b>17</b>	4	4	3	3	3	<b>17</b>	4	3	3	3	3	<b>20</b>	<b>54</b>
<b>41</b>	2	3	3	3	2	<b>13</b>	3	3	5	3	2	<b>16</b>	3	3	2	2	2	<b>15</b>	<b>44</b>
<b>42</b>	3	3	3	4	3	<b>16</b>	3	3	3	3	3	<b>15</b>	3	4	3	3	3	<b>19</b>	<b>50</b>
<b>43</b>	1	1	1	1	1	<b>5</b>	1	1	1	1	1	<b>5</b>	1	1	1	1	1	<b>6</b>	<b>16</b>
<b>44</b>	1	2	2	2	1	<b>8</b>	2	1	1	2	1	<b>7</b>	2	2	1	1	1	<b>9</b>	<b>24</b>
<b>45</b>	3	4	4	3	3	<b>17</b>	4	3	3	4	3	<b>17</b>	4	3	3	3	3	<b>20</b>	<b>54</b>
<b>46</b>	1	2	2	2	1	<b>8</b>	2	1	1	2	1	<b>7</b>	2	2	1	1	1	<b>9</b>	<b>24</b>
<b>47</b>	4	4	4	4	1	<b>17</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	4	4	<b>24</b>	<b>61</b>
<b>48</b>	3	2	2	3	3	<b>13</b>	2	3	3	2	3	<b>13</b>	2	3	3	3	3	<b>16</b>	<b>42</b>
<b>49</b>	4	4	4	5	4	<b>21</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	5	4	4	4	<b>25</b>	<b>66</b>
<b>50</b>	5	4	4	5	5	<b>23</b>	4	5	5	4	5	<b>23</b>	4	5	5	5	5	<b>28</b>	<b>74</b>

### Base de datos de innovación de procesos

N°	Situación estratégica						Condiciones de demanda						Prácticas de la gestión de innovación						TOT AL	
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	sub total	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	sub total	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6		sub total
1	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	3	16	41
2	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	3	19	54
3	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	1	6	19
4	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	2	10	26
5	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	4	21	55
6	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	2	10	28
7	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	63
8	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	2	15	41
9	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	4	25	60
10	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	4	27	69
11	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	4	24	67
12	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	2	16	43
13	2	3	2	2	2	11	2	3	3	4	2	14	2	3	2	3	2	3	15	40
14	4	3	4	2	3	16	4	3	3	4	3	17	4	3	4	3	4	3	21	54
15	2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	2	9	2	2	2	2	1	2	11	28
16	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	3	16	41
17	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	3	19	54
18	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	1	6	19
19	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	2	10	26
20	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	4	21	55
21	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	2	13	2	3	2	3	3	3	16	41
22	3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	4	3	19	54
23	1	1	1	2	2	7	1	1	1	1	2	6	1	1	1	1	1	1	6	19
24	1	2	2	2	1	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	2	2	2	10	26
25	3	4	3	4	3	17	3	4	4	3	3	17	3	4	3	4	3	4	21	55
26	1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	9	1	2	1	2	2	2	10	28
27	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	63
28	3	2	3	2	3	13	3	2	2	3	3	13	3	2	3	2	3	2	15	41
29	4	4	5	3	3	19	4	4	4	1	3	16	4	4	4	4	5	4	25	60
30	5	4	5	4	5	23	5	4	4	1	5	19	5	4	5	4	5	4	27	69
31	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	4	24	67
32	3	2	4	3	2	14	3	2	2	4	2	13	3	2	3	2	4	2	16	43

<b>33</b>	2	3	2	2	2	<b>11</b>	2	3	3	4	2	<b>14</b>	2	3	2	3	2	3	<b>15</b>	<b>40</b>
<b>34</b>	4	3	4	2	3	<b>16</b>	4	3	3	4	3	<b>17</b>	4	3	4	3	4	3	<b>21</b>	<b>54</b>
<b>35</b>	2	2	1	1	2	<b>8</b>	2	2	2	1	2	<b>9</b>	2	2	2	2	1	2	<b>11</b>	<b>28</b>
<b>36</b>	2	3	3	2	2	<b>12</b>	2	3	3	3	2	<b>13</b>	2	3	2	3	3	3	<b>16</b>	<b>41</b>
<b>37</b>	3	3	4	4	4	<b>18</b>	3	3	3	4	4	<b>17</b>	3	3	3	3	4	3	<b>19</b>	<b>54</b>
<b>38</b>	1	1	1	2	2	<b>7</b>	1	1	1	1	2	<b>6</b>	1	1	1	1	1	1	<b>6</b>	<b>19</b>
<b>39</b>	1	2	2	2	1	<b>8</b>	1	2	2	2	1	<b>8</b>	1	2	1	2	2	2	<b>10</b>	<b>26</b>
<b>40</b>	3	4	3	4	3	<b>17</b>	3	4	4	3	3	<b>17</b>	3	4	3	4	3	4	<b>21</b>	<b>55</b>
<b>41</b>	2	3	3	2	2	<b>12</b>	2	3	3	3	2	<b>13</b>	2	3	2	3	3	3	<b>16</b>	<b>41</b>
<b>42</b>	3	3	4	4	4	<b>18</b>	3	3	3	4	4	<b>17</b>	3	3	3	3	4	3	<b>19</b>	<b>54</b>
<b>43</b>	1	1	1	2	2	<b>7</b>	1	1	1	1	2	<b>6</b>	1	1	1	1	1	1	<b>6</b>	<b>19</b>
<b>44</b>	1	2	2	2	1	<b>8</b>	1	2	2	2	1	<b>8</b>	1	2	1	2	2	2	<b>10</b>	<b>26</b>
<b>45</b>	3	4	3	4	3	<b>17</b>	3	4	4	3	3	<b>17</b>	3	4	3	4	3	4	<b>21</b>	<b>55</b>
<b>46</b>	1	2	2	2	2	<b>9</b>	1	2	2	2	2	<b>9</b>	1	2	1	2	2	2	<b>10</b>	<b>28</b>
<b>47</b>	4	4	4	3	4	<b>19</b>	4	4	4	4	4	<b>20</b>	4	4	4	4	4	4	<b>24</b>	<b>63</b>
<b>48</b>	3	2	3	2	3	<b>13</b>	3	2	2	3	3	<b>13</b>	3	2	3	2	3	2	<b>15</b>	<b>41</b>
<b>49</b>	4	4	5	3	3	<b>19</b>	4	4	4	1	3	<b>16</b>	4	4	4	4	5	4	<b>25</b>	<b>60</b>
<b>5 0</b>	5	4	5	4	5	<b>23</b>	5	4	4	1	5	<b>19</b>	5	4	5	4	5	4	<b>27</b>	<b>69</b>



**Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión del conocimiento e innovación de procesos en el Hospital Rural Saposo, 2023

", cuyo autor es RAMIREZ RUIZ CHELSSY NAHARA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO <b>DNI:</b> 40035201 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0196-1351	Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 04-08-2023 16:32:46
CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL, RAMIREZ GARCIA GUSTAVO <b>DNI:</b> 01109463 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0035-7088	Firmado electrónicamente por: RRAMIREZGA24 el 04-08-2023 16:38:12

Código documento Trilce: TRI - 0641062