



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Nivel del conocimiento sobre gestión y procesos organizacionales en
colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Diaz Diaz, Irma (orcid.org/0009-0001-4779-3760)

ASESORES:

Dr. Reyes Perez, Moises David (orcid.org/0000-0002-9429-8965)

Dr. Mejia Salazar, Max Kevin (orcid.org/0009-0004-0763-0133)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, REYES PEREZ MOISES DAVID, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "NIVEL DEL CONOCIMIENTO SOBRE GESTIÓN Y PROCESOS ORGANIZACIONALES EN COLABORADORES DE UN CENTRO DE SALUD, CHICLAYO 2024", cuyo autor es DIAZ DIAZ IRMA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He 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, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 08 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
REYES PEREZ MOISES DAVID DNI: 47498278 ORCID: 0000-0002-9429-8965	Firmado electrónicamente por: MDREYESP el 03-08- 2024 15:12:29

Código documento Trilce: TRI - 0802368



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DIAZ DIAZ IRMA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "NIVEL DEL CONOCIMIENTO SOBRE GESTIÓN Y PROCESOS ORGANIZACIONALES EN COLABORADORES DE UN CENTRO DE SALUD, CHICLAYO 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
IRMA DIAZ DIAZ DNI: 41081285 ORCID: 0009-0001-4779-3760	Firmado electrónicamente por: DDIAZDI26 el 08-07- 2024 23:25:19

Código documento Trilce: TRI - 0802366

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a Él he logrado concluir mi maestría; a mi tía, quien siempre estuvo a mi lado brindándome su apoyo incondicional; y a mi prima, cuyo sacrificio me ha proporcionado siempre la ayuda, las ganas de salir adelante, la fortaleza y el respaldo necesario para alcanzar las metas trazadas.

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi esposo, quien me ha comprendido con infinita paciencia y tolerancia, y que ha cedido su tiempo para que yo pudiera estudiar.

Agradezco profundamente a mis profesores y mentores por su invaluable guía y sabiduría, que han sido fundamentales en mi formación profesional. Sus enseñanzas y apoyo constante no solo han enriquecido mi conocimiento, sino que también han moldeado mis valores y ética profesional. Finalmente, dedico este trabajo a todos los colaboradores del centro de salud de Chiclayo, cuya dedicación y esfuerzo diario inspiran la mejora continua en la gestión y los procesos organizacionales en el ámbito de la salud.

Agradecimiento

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento al Centro de Salud de Chiclayo y a todo su personal sanitario, cuya dedicación y esfuerzo diario inspiran la mejora continua en la gestión y los procesos organizacionales en el ámbito de la salud.

A lo largo de mi investigación y práctica profesional, he sido testigo del compromiso incansable de este equipo, cuya labor no solo se refleja en la atención médica de alta calidad que brindan, sino también en su capacidad para adaptarse a los desafíos y transformar las adversidades en oportunidades de crecimiento.

Cada uno de ustedes ha demostrado una profunda empatía y profesionalismo en el trato con los pacientes, asegurando que reciban el cuidado y la atención que merecen. Su disposición para colaborar y compartir conocimientos ha sido invaluable para mi desarrollo profesional y personal. He aprendido de sus experiencias, de su ética de trabajo y de su pasión por la medicina, lo cual ha reforzado mi convicción de que el camino hacia la excelencia en salud se construye con esfuerzo, dedicación y un corazón dispuesto a servir.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas.....	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN.....	21
V. CONCLUSIONES.....	26
VI. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de conocimiento sobre gestión y su influencia en procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024.	15
Tabla 2.	Influencia del conocimiento sobre gestión interna en los procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024	16
Tabla 3.	Influencia del conocimiento sobre gestión externa en los procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024	17
Tabla 4.	Influencia del conocimiento sobre gestión individual con los procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024.	18
Tabla 5.	Niveles de las dimensiones de la variable conocimiento sobre gestión en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024.....	19

Resumen

El Objetivo de desarrollo sostenible (ODS) fue garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en diferentes edades. Y como objetivo de investigación fue determinar el nivel de conocimiento sobre gestión y su influencia en procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024. Este tipo de investigación fue básica con diseño no experimental, descriptivo correlacional, el estudio identifica una población censal de 72 profesionales del centro de salud. Los resultados según la prueba estadística correlación de Pearson teniendo en consideración que, la significancia bilateral es 0,000, siendo esta menor a 0,05, significa que, si existe correlación entre nivel de conocimiento sobre gestión y procesos organizacionales, y su grado de correlación es 0,444, positiva media, de manera que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, se detecta que el 81.9% de los colaboradores del centro de salud presentan un nivel deficiente en la dimensión de gestión interna, lo que significa que aproximadamente 8 de cada 10 personas tienen un conocimiento y manejo inadecuado en esta área. La conclusión fue que sí existe relación significativa entre conocimiento sobre gestión y procesos organizacionales.

Palabras clave: Conocimiento, gestión, organización gubernamental.

Abstract

The Sustainable Development Goal (SDG) was to ensure healthy lives and promote well-being for all at different ages. And the research objective was to determine the level of knowledge about management and its influence on organizational processes in collaborators of a health center, Chiclayo 2024. This type of research was basic with a non-experimental, descriptive correlational design, the study identifies a census population of 72 health center professionals. The results according to the Pearson correlation statistical test, taking into consideration that the bilateral significance is 0.000, being less than 0.05, it means that, if there is a correlation between the level of knowledge about management and organizational processes, and its degree of correlation is 0.444, medium positive, so that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. Likewise, it is detected that 81.9% of the health center's collaborators have a deficient level in the internal management dimension, which means that approximately 8 out of 10 people have inadequate knowledge and management in this area. The conclusion was that there is a significant relationship between knowledge about management and organizational processes.

Keywords: Knowledge, management, government organization

I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones médicas son entornos altamente especializados que operan en un entorno en constante evolución. Estos entornos requieren un alto nivel de gestión de conocimiento y habilidades en los procesos organizacionales por parte de sus colaboradores para gestionar eficazmente las complejidades médicas y llevar a cabo una amplia gama de actividades relacionadas con la atención médica (Adler, 2019). Sin embargo, existe una deficiencia en la gestión del conocimiento en los procesos organizacionales ocasionando la fragmentación y desorganización en el campo de salud (Hujala, 2021).

A nivel internacional, en Irán Roohi (2020) indica que esta deficiencia se debe a las técnicas de gestión, los conceptos para diseñar y desarrollar herramientas de gestión de conocimiento en los procesos, la disponibilidad de múltiples tecnologías, así como sus aplicaciones (p. 37). Según Kaartemo (2018) en Turquía el 65% se encuentra en un nivel bajo debido a la falta de información y esto se debe a los factores que dificultan su implementación y desarrollo óptimo (p. 70).

En Finlandia, a pesar de más de 20 años de investigación y práctica de la de gestión de conocimiento, persiste todavía un 5% de brecha relacionada con el impacto en los procesos organizacionales (Hujala, 2021). En Rumania indican que la capacidad de conocimiento sólo es el 16,7% de la varianza dentro de la calidad de los servicios de salud (Popa, 2019). En Eslovenia el promedio de conocimientos fue (3,80) y la calidad de los servicios en residencias de ancianos (3,80) (Kejžar, 2023).

A nivel latinoamericano, destaca Cuba al señalar que la deficiencia se debe a la falta de capacitación y barreras de comunicación lo que influye a que no conozcan cómo aplicar los procesos organizacionales de manera efectiva en su práctica diaria lo que no permite el mejoramiento de los servicios de salud Las competencias en innovación y desempeño organizacional alcanzan un promedio del 43.5% en América Latina, con Brasil, Colombia y México liderando la producción académica en la región (Fresno, 2019).

Esta falta de capacitación también se refleja en Perú indicando que existe una falta de actualización en conocimientos y habilidades, lo que afecta la excelencia en la atención y bienestar del paciente. Para abordar esta problemática, es importante que los responsables de la gestión de recursos del personal en el sector de la salud tomen acciones para promover y facilitar la capacitación del personal, considerando

las necesidades específicas de cada institución buscando recursos y alianzas para fortalecer la formación continua del equipo médico y de salud en general (Rengifo, 2018).

El Instituto Nacional de Salud refiere que en el distrito de Lima la situación con respecto a la gestión del conocimiento de los procesos organizacionales tiene un 73% de nivel bajo, y para erradicar el nivel bajo se debe incrementar la planificación, creación e instalación de una plataforma de gestión del conocimiento basada en fomentar la socialización, cultura de aprendizaje, externalización, combinación e internalización del conocimiento (Instituto Nacional de Salud, 2019).

Un estudio realizado en la Gerencia Regional de Salud de Chiclayo, como indica Álvarez (2020) expresan que para llegar a un nivel elevado de gestión de conocimiento se debe permitir que el profesional de atención sanitaria incremente sus habilidades individuales, y colectivas para dar conformidad a una buena calidad de administración basada en procesos, y con ello brindar mayores oportunidades de crecimiento y promoción a aquellos que demuestran un bajo rendimiento en su evaluación (Villegas, 2019). En el centro de salud de estudio presentaron una falta de gestión del conocimiento en los procesos organizacionales, situación que debe ser atendida por las máximas autoridades a nivel local.

El objetivo de desarrollo sostenible es garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades, en consonancia con la educación de calidad y el trabajo decente, con el fin de contribuir al crecimiento económico sostenible. Este ODS se enfoca en asegurar que las personas, independientemente de su edad, tengan acceso a servicios de salud de calidad, fomentando el bienestar integral a lo largo de sus vidas.

El análisis realizado permitió identificar el problema central relacionado con la influencia del nivel de conocimiento sobre gestión en los procesos organizacionales de los colaboradores de un centro de salud en Chiclayo, 2024. En cuanto a los problemas específicos, se examinó la influencia del nivel de conocimiento sobre la gestión interna en los procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud. Además, se exploró cómo el conocimiento sobre gestión externa impactaba en procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo. Por otro lado, se analizó la manera en que el conocimiento sobre la gestión individual de los colaboradores influía en su desempeño dentro de los procesos organizacionales. Asimismo, se evaluaron los niveles de las distintas dimensiones del conocimiento

sobre gestión presentes en el personal, lo cual proporcionó una visión integral sobre las áreas que requerían refuerzo o capacitación.

La justificación de esta investigación radica en que un nivel óptimo de conocimiento en gestión y procesos organizacionales dentro de un centro de salud permite optimizar su funcionamiento. Esto implica una gestión más eficiente de los recursos disponibles, incluyendo la asignación adecuada de personal, equipos y presupuesto, así como la implementación de prácticas de trabajo que mejoren la productividad y la calidad de la atención médica brindada.

Además, el conocimiento en gestión y procesos organizacionales contribuye directamente a mejorar la calidad de la atención médica ofrecida en el centro de salud. Un personal bien capacitado en estas áreas puede garantizar una atención más segura, oportuna y centrada en el paciente, cumpliendo con los estándares de calidad y seguridad establecidos. Asimismo, contar con colaboradores que posean un buen nivel de conocimiento en gestión y procesos organizacionales puede ayudar a reducir errores y riesgos asociados con la prestación de servicios de salud.

Por último, un sólido entendimiento de los procesos organizacionales facilita una administración más eficiente de los recursos disponibles en el centro de salud. Esto implica una mejor planificación y coordinación de las actividades, así como una optimización en el uso de los recursos financieros, materiales y humanos disponibles.

El objetivo general de esta investigación es determinar el nivel de conocimiento sobre gestión y su influencia en procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024. Con respecto a los objetivos específicos, se han tomado en cuenta los siguientes aspectos: Establecer la influencia del conocimiento sobre gestión interna en los procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024. Identificar la influencia del conocimiento sobre gestión externa en los procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024. Establecer la influencia del conocimiento sobre gestión individual con los procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024. Identificar los niveles de las dimensiones de la variable nivel de conocimiento sobre gestión en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024.

Asimismo, se plasma los antecedentes como Khan (2022) el propósito de este estudio fue examinar la gestión del Conocimiento y la efectividad de los procesos organizacionales en el sector gubernamental AJ&K. Se realizó un estudio hipotético casual cuantitativo de diseño correlacional, además refiere que sus resultados indican

que existe influencia del nivel del conocimiento sobre gestión y los procesos organizacionales obteniendo un 0.838 de positiva fuerte. Asimismo, indica que las dimensiones del conocimiento en gestión como el conocimiento externo, interno e individual tiene una influencia positiva estadísticamente en la efectividad organizacional, si se lleva de manera correcta la productividad de la organización ayudará a aumentar la eficacia de la organización.

De tal manera que Al Matrood (2021) el objetivo fue examinar la relación entre la gestión del conocimiento, el éxito y la estrategia de los procesos de la organizacional. El estudio tuvo un diseño correlación, cuantitativa utilizando un cuestionario para las empresas enfocadas en tecnologías de salud. Los resultados indican que la gestión del conocimiento influye de manera significativa en los procesos de la organización, asimismo se observa que, entre los constructos, el que tiene mayor influencia positiva (de 74,3%) en el proceso organizacional es el proceso de negocio individuales, pero está claro que todos los constructos tienen una influencia positiva en el proceso organizacional.

Asimismo, Hujala (2021) el propósito de este estudio fue determinar el nivel de gestión del conocimiento y los procesos organizacionales de la atención sanitaria y social al afrontar los desafíos actuales y futuros. El diseño descriptivo correlacional, refiere sus resultados que lamentable existe un nivel bajo en la gestión del conocimiento de los procesos organizacionales de la atención sanitaria y social, lo cual influye en la comprensión de las necesidades de los clientes sanitarios, el rendimiento de la organización, la toma de decisiones, la calidad del servicio, el cambio cultural o de comportamiento y la gestión de riesgos.

El estudio de Aryankhesal (2020) el propósito de este estudio fue determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el capital social con la salud de los procesos organizacionales en hospitales educativos. Este estudio analítico transversal se realizó en 310 miembros del personal médico indicando como resultados que la mayoría de los participantes en este estudio eran hombres (8/66%) y en el grupo de edad de 31 a 36 años. Las medias de gestión del conocimiento y salud organizacional fueron 3,43 y 3,49, respectivamente. Existe una influencia directa significativa entre los componentes de gestión del conocimiento y los procesos organizacionales. Sin embargo, evidencia que no existe influencia directa significativa entre la gestión del conocimiento individual y los procesos organizacionales en la salud.

En la literatura de Popa (2019) el propósito del estudio es describir la contribución del proceso de gestión de conocimiento a los resultados sociales y económicos en el contexto de los procesos organizacionales de salud. El diseño transversal analítico, los resultados refieren que la gestión del conocimiento mostró una influencia positiva y significativa en los procesos organizacionales en la atención de salud. Además, de acuerdo sus dimensiones indican que el conocimiento externo influye en mayor proporción con un 55% en los procesos organizacionales y que una sugerencia para el mecanismo de la gestión de conocimiento se vincula con el nivel alto organizacional.

De manera que Alimehr (2019) el objetivo de investigar fue la relación entre la gestión del conocimiento y procesos organizacional entre los empleados de los centros de salud de la Universidad de Ciencias Médicas Ahvaz Jundishapur. La investigación descriptiva, de tipo correlacional, indica en sus resultados que no existe influencia entre gestión del conocimiento en los procesos organizacionales, además que la dimensión de conocimiento externo e interno según la prueba t de student, refiere que obtuvieron un valor de p mayor a 0.05 siendo superiores a la media estándar. La conclusión fue que los recursos estratégicos de la organización es centrarse en el conocimiento. Por otro lado, al tener organizaciones con el poder del conocimiento tendrán la capacidad para identificar dinámicas y nuevas oportunidades para mantener su largo plazo en un entorno competitivo.

La investigación de Kejžar (2018) el objetivo fue relacionar gestión del conocimiento de los procesos organizacionales, el diseño fue correlacional mediante un cuestionario los resultados fueron que encontró una influencia significativa y positiva en la gestión del conocimiento de los procesos organizacionales, asimismo de acuerdo a las dimensiones el conocimiento interno influye positivamente en un 65.4% en los procesos organizacionales. La conclusión fue que el trabajo en equipo basado en el almacenamiento, la transferencia, la implementación de los conocimientos existentes y la creación de nuevos conocimientos son esenciales para los profesionales bien formados y contribuyen a la mejora continua de la calidad del servicio.

A nivel nacional indica Paredes (2019) que las diferencias significativas en los niveles de conocimiento sobre la gestión por procesos según conocimiento externo mostraron niveles más altos con un 26%. También la dimensión de planificación, fue con un mejor nivel de conocimiento. No existe diferenciación en los niveles de

conocimiento en la dimensión de ejecución y actuación de la gestión de conocimiento en los procesos.

Asimismo, Rengifo (2018) que para tener una gestión del conocimiento que influya en los procesos organizacionales en salud, debe el tener un modelo integrador de gestión del conocimiento llamado "Acceso a Recursos de Información Electrónica en Salud" se basa en evidencia y utiliza diversas herramientas que se combinan en una plataforma para promover la socialización, la exteriorización, la combinación y la internalización del conocimiento de los procesos organizacionales.

En lo referente a las definiciones teóricas tenemos que la gestión del conocimiento en salud es un campo en constante evolución, y estas teorías y enfoques se pueden combinar y adaptar de acuerdo con los requisitos y particularidades de cada organización (Shahmoradi, 2018). El concepto de gestión de conocimiento es una clase de sistemas de información y combinación de principios y herramientas particulares que guían los esfuerzos de todos hacia metas compartidas por la organización y los clientes.

Una de las clasificaciones más actuales es la teoría de la creación del conocimiento propuesta por Nonaka y Takeuchi, en el año 2022 esta teoría se centra en la concepción de que el conocimiento se origina mediante la interacción entre el conocimiento tácito llamado conocimiento individual y el conocimiento explícito conocimiento externo e interno, según esta teoría, la gestión del conocimiento debe impulsar la transformación de un tipo de conocimiento a otro y estimular el aprendizaje organizacional (Ali, 2018).

Asimismo, es una clase de sistemas de información para gestionar el conocimiento organizacional, a diferencia de los sistemas de información tradicionales que solo se enfocan en capturar, organizar y administrar el conocimiento explícito (Al Matrood, 2021). El avance de los sistemas de gestión del conocimiento ha cambiado la forma en que operan las organizaciones, especialmente las organizaciones de salud, en las que la atención ya que es una industria intensiva en conocimiento (Álvarez, 2020).

La teoría moderna Nonaka y Takeuchi (2020) también refieren que en un entorno tan complejo y dinámico como el sector de la salud, donde la investigación científica, las tecnologías médicas y las mejores prácticas evolucionan constantemente, y para llegar a la excelencia en el equipo de atención sanitaria, debe dividirse en tres dimensiones la primera el conocimiento interno que se ha convertido en una

herramienta esencial para mantener una ventaja competitiva y ofrecer una atención médica de calidad. Se refiere a un enfoque estratégico y formalizado que busca identificar, adquirir, organizar, compartir y utilizar de manera efectiva el conocimiento existente dentro de una organización sanitaria (Phan, 2022).

La gestión del conocimiento interno involucra varios elementos clave como identificación y captura del conocimiento, se trata de identificar el conocimiento relevante que se encuentra dentro de la organización, en informes de casos, investigaciones internas, bases de datos, o en cualquier otro formato, la captura de este conocimiento es crucial para evitar su pérdida y hacerlo accesible para todo el equipo médico (Roohi, 2022).

Otro elemento fue la organización y estructuración del conocimiento, una vez identificado, el conocimiento interno debe organizarse y estructurarse de manera clara y comprensible, esto puede implicar la creación de bases de datos, repositorios de conocimiento, o sistemas de clasificación y etiquetado que faciliten su recuperación y uso posterior (Kosklin, 2023).

El conocimiento no debe permanecer en silos dentro de la organización, es fundamental promover una cultura de colaboración y compartir conocimientos entre los miembros del equipo médico (Khan, 2022). Se pueden utilizar diversas herramientas y plataformas, como reuniones, grupos de discusión, intranets y redes sociales internas, para facilitar el intercambio de información relevante (Kejžar, 2023).

La gestión del conocimiento interno involucra varios elementos clave como identificación y captura del conocimiento, se trata de identificar el conocimiento relevante que se encuentra dentro de la organización, en informes de casos, investigaciones internas, bases de datos, o en cualquier otro formato, la captura de este conocimiento es crucial para evitar su pérdida y hacerlo accesible para todo el equipo médico (Roohi, 2022).

Otro elemento fue la organización y estructuración del conocimiento, una vez identificado, el conocimiento interno debe organizarse y estructurarse de manera clara y comprensible, esto puede implicar la creación de bases de datos, repositorios de conocimiento, o sistemas de clasificación y etiquetado que faciliten su recuperación y uso posterior (Kosklin, 2023).

El conocimiento no debe permanecer en silos dentro de la organización, es fundamental promover una cultura de colaboración y compartir conocimientos entre los miembros del equipo médico (Khan, 2022). Se pueden utilizar diversas

herramientas y plataformas, como reuniones, grupos de discusión, intranets y redes sociales internas, para facilitar el intercambio de información relevante (Kejžar, 2023).

La gestión del conocimiento interno en salud puede conducir a diversos beneficios para las organizaciones sanitarias, como mejorar en la toma de decisiones, al contar con información actualizada y bien estructurada, los profesionales de la salud pueden tomar decisiones más informadas y basadas en evidencia (Al Matrood, 2021). Un acceso más rápido y preciso al conocimiento relevante puede reducir los errores médicos y minimizar los riesgos asociados con la atención sanitaria (Ali, 2018). Al compartir el conocimiento y utilizarlo de manera adecuada, se puede mejorar la eficiencia de los procesos clínicos y administrativos, reducir los tiempos de espera y optimizar los recursos (Alimehr, 2019).

Asimismo, el elemento fomenta la innovación y el aprendizaje organizacional, lo que puede conducir a la implementación de nuevas prácticas y tecnologías que mejoren la calidad de la atención médica (Álvarez, 2020). Una atención médica de alta calidad respaldada por una gestión del conocimiento efectivo puede aumentar la satisfacción de los pacientes y fomentar la fidelización a la institución sanitaria (Aryankhesal, 2020).

La segunda dimensión gestión conocimiento externo es una base de conocimientos está abierta al público o está disponible para los pacientes con credenciales la cual pueden recopilar, almacenar y compartir conocimientos con los pacientes para que puedan encontrar las respuestas que necesitan, esto aumentará significativamente la satisfacción del cliente, ya que el 69% de los pacientes prefieren encontrar soluciones a sus problemas de forma independiente o al menos intentarlo al principio (Aysola, 2018).

Por lo general, una base de conocimiento externa se enfoca en brindar soporte a sus clientes, aunque no todos los problemas se pueden abordar en línea sin la ayuda de su equipo de soporte, una buena parte de los problemas más sencillos sí se pueden solucionar y dado que aligerar la carga de su personal mientras atiende a los muchos que ahora prefieren el autoservicio al contacto humano, es beneficioso para todos (Hujala, 2021).

Dentro de los elementos tenemos la identificación de fuentes de conocimiento externo, se trata de reconocer y evaluar las fuentes externas de información y conocimiento relevante para el ámbito de la salud (Kejžar, 2023). Estas fuentes pueden incluir revistas científicas, investigaciones académicas, bases de datos

especializadas, guías de práctica clínica, agencias gubernamentales, conferencias y congresos médicos, entre otros (Khan, 2022).

La adquisición y selección del conocimiento externo, una vez identificadas las fuentes relevantes, la gestión del conocimiento externo implica la obtención y selección cuidadosa de la información y el conocimiento más pertinente para las necesidades y objetivos de la organización de salud (Kosklin, 2023). Luego la evaluación y validación del conocimiento, es esencial realizar una evaluación crítica del conocimiento externo para determinar su calidad, relevancia y aplicabilidad en el contexto específico de la institución sanitaria, la validación del conocimiento asegura que se tomen decisiones basadas en evidencia sólida y confiable (Lozano, 2022).

El conocimiento individual en los profesionales de salud se refiere al conjunto de habilidades, experiencias, competencias que cada profesional posee de manera personal y adquiere a lo largo de su formación académica, experiencia laboral y desarrollo profesional (Paredes, 2019). Este conocimiento es único para cada individuo y juega un papel crucial en su capacidad para brindar una atención médica de calidad y tomar decisiones clínicas adecuadas (Phan, 2022).

El conocimiento individual en los profesionales de salud abarca diferentes indicadores tenemos el conocimiento técnico, que es el conocimiento específico de cada área de especialidad dentro del campo de la salud, incluyendo la anatomía, fisiología, patología, farmacología y otros aspectos relacionados con la práctica clínica (Popa, 2019). Asimismo, el conocimiento clínico, se refiere a la capacidad de aplicar el conocimiento técnico en situaciones reales de atención médica, como enfermedades detectadas, interpretar resultados de pruebas médicas y planificar tratamientos (Rengifo, 2019).

Debemos entender que el conocimiento de habilidades interpersonales implica la capacidad de comunicarse efectivamente con los pacientes y sus familias, demostrar empatía, escuchar activamente y establecer una relación terapéutica con ellos, así también el conocimiento de gestión y organización que se refiere a la comprensión de los sistemas de salud, la gestión de recursos y la capacidad para trabajar eficientemente dentro del entorno de atención médica (Al Matrood, 2021).

Por ello, el conocimiento individual en los profesionales de la salud es fundamental para garantizar la calidad y seguridad de la atención médica ya que es la base sobre la cual se toman decisiones clínicas, se planifican tratamientos y se desarrollan estrategias de cuidado para los pacientes (Alimehr, 2019).

Además, el conocimiento individual también influye en la capacidad de los profesionales para colaborar con otros miembros del equipo de salud, participar en actividades de educación continua y contribuir al avance de la ciencia médica a través de la investigación y la innovación (Álvarez, 2020).

La formación continua, la actualización constante y la búsqueda activa de nuevos conocimientos son elementos clave para mantener y mejorar el conocimiento individual en los profesionales de la salud. La combinación del conocimiento individual con prácticas de gestión del conocimiento adecuado, tanto a nivel interno como externo, contribuye a una medicina efectiva y centrada en el paciente, así como al desarrollo y crecimiento profesional de los profesionales de salud (Aryankhesal, 2020).

Para la segunda variable procesos organizacionales se define como secuencias de actividades interconectadas que transforman insumos en productos o servicios, buscando alcanzar resultados específicos para la organización. Estos procesos son esenciales para la operación eficaz de una entidad, permitiendo la coordinación y ejecución eficiente de tareas (Roohi, 2020).

Las cuales presentan dimensiones de los Procesos Organizacionales como la planificación representa la etapa en la cual se definen los objetivos, metas y estrategias para lograr resultados específicos. Implica la anticipación y preparación para abordar los desafíos y oportunidades futuras. Actividades clave en esta fase incluyen la identificación de metas, el establecimiento de estrategias, la asignación de recursos y el desarrollo de planes detallados (Rengifo, 2018).

La ejecución comprende la implementación de las acciones planificadas. En esta fase, se llevan a cabo las actividades y se utilizan los recursos para lograr los resultados previstos. Coordinar tareas, asignar responsabilidades, utilizar eficientemente los recursos y hacer un seguimiento de los procesos son actividades esenciales durante la ejecución (Al Matrood, 2021).

La medición implica la evaluación y cuantificación de los resultados obtenidos durante la ejecución del proceso. Es crucial para comprender el rendimiento y la eficacia de las acciones tomadas. Las actividades clave en esta dimensión incluyen la recopilación de datos, el análisis de indicadores clave de rendimiento y la evaluación de resultados en comparación con los objetivos establecidos (Álvarez, 2020).

La actuación se refiere a la toma de decisiones y acciones basadas en los resultados medidos. Es el proceso de ajustar estrategias, corregir desviaciones y mejorar continuamente para optimizar el rendimiento. Las actividades clave incluyen el análisis de resultados, la identificación de áreas de mejora, la toma de decisiones para ajustar estrategias, la implementación de cambios y la retroalimentación (Aryankhesal, 2020).

Asimismo, debemos tener en cuenta una reflexión profunda donde el origen del problema puede remontarse a las complejidades inherentes al sistema de salud peruano y a las dinámicas específicas de la región de Chiclayo. En un entorno donde los recursos pueden ser limitados y las demandas de atención médica son constantes, es posible que la formación y el desarrollo profesional en áreas de gestión y procesos organizacionales hayan sido relegados en favor de habilidades clínicas más directas.

Esta situación podría haber creado un vacío de conocimiento y habilidades en temas de gestión entre los colaboradores del centro de salud. Además, la falta de énfasis en la capacitación en gestión y procesos organizacionales podría estar relacionada con la estructura y la cultura organizacional del centro de salud. Es posible que exista una tradición arraigada de enfoque exclusivamente clínico en la formación y el desarrollo del personal, lo que podría haber obstaculizado la incorporación de conocimientos de gestión en el día a día de la práctica médica.

Por tanto, se fórmula la siguiente hipótesis general: El nivel del conocimiento sobre gestión influye significativamente en los procesos organizacionales de colaboradores de un centro de salud, Chiclayo. En lo que respecta a las hipótesis específicas, se han tenido en cuenta: El nivel del conocimiento sobre gestión interna influye significativamente en los procesos organizacionales de colaboradores de un centro de salud, Chiclayo. El nivel del conocimiento sobre gestión externa influye significativamente en los procesos organizacionales de colaboradores de un centro de salud, Chiclayo. El conocimiento sobre gestión individual influye significativamente en los procesos organizacionales de colaboradores de un centro de salud, Chiclayo. Los niveles de las dimensiones serán regulares en la variable conocimiento sobre gestión en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024.

II. METODOLOGÍA

La investigación fue de tipo básica, ya que se enfocó en la obtención de un entendimiento más profundo y amplio de los principios fundamentales que rigen la relación entre el conocimiento sobre gestión y su influencia en los procesos organizacionales, específicamente en el entorno de un centro de salud (CONCYTEC, 2020). El objetivo principal fue comprender teorías y conceptos fundamentales que proporcionen una perspectiva esclarecedora sobre la gestión y su impacto en las organizaciones de atención médica (Fernández, 2021).

El enfoque utilizado fue cuantitativo, dado que cuantifica los resultados mediante el uso de porcentajes en las tablas de frecuencia, permitiendo una interpretación objetiva de los datos recopilados. Además, se realizó un análisis exhaustivo de la literatura existente relacionada con las variables específicas abordadas en la investigación.

En cuanto al diseño de la investigación, este fue no experimental, siguiendo la definición de Turner (2019), ya que implicó que el investigador observe los sucesos tal y como ocurren de forma natural, sin interferir ni modificar las variables (Figallo, 2020). También se utilizó un diseño transversal descriptivo, puesto que implicó la recopilación de datos en un solo momento, con el fin de describir y analizar la situación actual de las variables de interés sin modificarlas (Moran, 2018). Finalmente, el diseño fue correlacional, lo que significa que el método utilizado permitió predecir la relación entre las variables sin que el investigador modificara las condiciones del estudio.

Operacionalización de las variables, constituidas por la variable Nivel del conocimiento sobre gestión. Representó la medida del grado de comprensión y familiaridad que los colaboradores del centro de salud poseen en relación con los principios y prácticas de gestión (Wickner, 2020). La variable 2, procesos organizacionales en este caso, se trata de una variable cuantitativa que refleja el rendimiento y la eficacia de los procesos organizacionales en el centro de salud (Rengifo, 2019). Diseño de matriz de Operacionalización de las variables. (ANEXO 2)

Según Majid (2020) indicó que la población es un grupo de individuos o elementos que tienen los mismos rasgos o caracterizaciones comunes. En este caso, la población estuvo conformada por 72 colaboradores que trabajan en el centro de salud relevantes para la investigación, cuyo criterio de inclusión colaboradores de diferentes categorías profesionales, como médicos, enfermeros y personal

administrativo que sea nombrados o CAS así mismo con diferentes niveles de experiencia laboral, individuos con menos de 5 años, o entre 5 a 10 años, y aquellos que han acumulado más de 10 años de trayectoria en el centro de salud, abarcando edades en el rango de 30 a 60 años. Para los criterios de exclusión colaboradores que no estén activamente involucrados en los procesos organizacionales objeto de estudio. La muestra, se refiere a un subconjunto representativo seleccionado de la población total. En este caso, se optó por incluir a toda la población en el estudio, dada su relativa pequeñez (Majid, 2020). De acuerdo con el diseño del estudio, se consideró un total de 72 profesionales como muestra censal (Ventura-León, 2020). Cabe destacar que la muestra censal es la elección de trabajar con toda la población ya que se basó en la naturaleza específica y limitada del grupo estudiado. En la investigación se utilizó el muestreo censal porque es especialmente útil debido a que la población es pequeña o manejable, y es factible recopilar información de todos sus miembros (Castillo, 2022).

Según Ponto (2020) refiere a la técnica encuesta ya que son procedimientos, de recopilación de datos que implica la formulación y presentación de preguntas a un grupo específico de individuos con el fin de obtener información. La investigación usó un instrumento según Ventura (2020) la cual fueron dos cuestionarios el primer cuestionario para la variable nivel de conocimiento sobre gestión que abarca 13 (Anexo 3). preguntas (Salazar, 2019). Y el segundo cuestionario de influencia en procesos organizacionales de colaboradores de un centro de salud, serán 28 preguntas (Paredes, 2019). Como sugiere Zhou (2020) que la investigación elegirá varias tácticas para reducir la posibilidad de error, reconociendo que deben existir estrategias para los procedimientos de recolección de datos y profesionales para mejorar la investigación y mostrar mejores hallazgos del estudio.

Se procedió a indicarles a las autoridades de la Universidad César Vallejo para que envíen una carta de presentación al centro de salud. Tras la aprobación del estudio, el gestor sanitario facilita una lista de empleados. Dado que los martes, jueves y sábados son los días menos concurridos para la recolar los datos, se indicará que estos son los intervalos de días para los profesionales. El investigador aplicó primero el cuestionario, con los protocolos especificados por el responsable del centro de salud, y una vez aceptado el cuestionario, los miembros del personal firmarán el consentimiento informado (anexo 2).

Según Peeters y Harpe (2020) afirman que validez y confiabilidad son términos utilizados para evaluar el calibre de la investigación, indicando la precisión con que un método, técnica o prueba mide un ítem. Para asegurar la validez del estudio, se contó con la participación de dos expertos en gestión de servicios de salud y un experto en gestión educativa (Anexo 4). Por ende, se aplicó la prueba de la V de Aiken, que se emplea para evaluar la relevancia de los ítems de un instrumento, considerando tanto la opinión de los expertos como el grado de concordancia entre ellos, obteniendo un valor de 0.99, lo cual, fue un valor cercano a 1 indica un alto nivel de validez en el contenido del instrumento.

Asimismo, se aplicó la confiabilidad del instrumento por ello se aplicó la prueba alfa de Cronbach con un estadístico, el cual resultó altamente significativo con 0.96, lo que garantizó la consistencia y confiabilidad del instrumento (Anexo 4). El método de análisis de datos, se procedieron dentro del software SPSS, versión 27. Del mismo modo, se ampliarán las tablas y figuras de acuerdo con los objetivos, y se emplearán la prueba de chi-cuadrado y el coeficiente de correlación de Spearman para ilustrar los vínculos.

Debido a que estamos ayudando a un grupo de personas la Universidad César Vallejo sugiere que en la investigación se utilicen las normas éticas de Belmont. Similar a esto, el respeto a las personas se demuestra al no revelar ningún tipo de información personal, mostrando consideración por cada paciente y personal médico. Por último, la justicia, ya que las normas se aplican de manera que se garantice que todos se beneficien por igual de la investigación de manera imparcial y justa (Belmont, 2020).

III. RESULTADOS

Objetivo general

Tabla 1.

Nivel de conocimiento sobre gestión y su influencia en procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024.

Ítems	Conocimiento sobre gestión	Procesos organizacionales
Correlación de Pearson	1	0,444
Sig. (bilateral)		0,000
N	72	72

Nota Resultados obtenidos del cuestionario

Contrastación de las hipótesis:

H_0 = El nivel de conocimiento sobre gestión no influye en procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024.

H_1 = El nivel de conocimiento sobre gestión si influye en procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024.

Considerando que la significancia bilateral es 0,000, la cual es menor a 0,05, esto indica que existe una correlación entre el nivel de conocimiento sobre gestión y los procesos organizacionales. El grado de correlación es 0,444, lo que representa una correlación positiva media. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Objetivo específico 01

Tabla 2.

Influencia del conocimiento sobre gestión interna en los procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024

Ítems	Dimensión conocimiento sobre gestión interna	Procesos organizacionales
Correlación de Pearson	1	,077
Sig. (bilateral)		0,519
N	72	72

Nota Resultados obtenidos del cuestionario

Contrastación de las hipótesis:

H₀= El nivel de conocimiento sobre gestión interna no influye en procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024.

H₁= El nivel de conocimiento sobre gestión interna si influye en procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024.

Considerando que la significancia bilateral es 0,519, la cual es mayor a 0,05, esto indica que no existe correlación entre el nivel de conocimiento sobre gestión interna y la variable de procesos organizacionales. El grado de correlación es 0,077, lo que representa una correlación muy débil. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Objetivo específico 02

Tabla 3.

Influencia del conocimiento sobre gestión externa en los procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024

Ítems	Dimensión conocimiento sobre gestión externa	Procesos organizacionales
Correlación de Pearson	1	,368
Sig. (bilateral)		0,00
N	72	72

Nota Resultados obtenidos del cuestionario

Contrastación de las hipótesis:

H₀= El nivel de conocimiento sobre gestión externa no influye en procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024.

H₁= El nivel de conocimiento sobre gestión externa si influye en procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024.

Considerando que la significancia bilateral es 0,005, la cual es menor a 0,05, esto indica que existe una correlación entre el nivel de conocimiento sobre gestión externa y los procesos organizacionales. El grado de correlación es 0,368, lo que representa una correlación positiva media. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Objetivo específico 03

Tabla 4.

Influencia del conocimiento sobre gestión individual con los procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024.

Ítems	Dimensión conocimiento sobre gestión individual	Procesos organizacionales
Correlación de Pearson	1	0,444
Sig. (bilateral)		0,000
N	72	72

Nota Resultados obtenidos del cuestionario

Contrastación de las hipótesis:

H₀= El nivel de conocimiento sobre gestión individual no influye en procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024.

H₁= El nivel de conocimiento sobre gestión individual si influye en procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024.

Considerando que la significancia bilateral es 0,000, la cual es menor a 0,05, esto indica que existe una correlación entre el nivel de conocimiento sobre gestión individual y los procesos organizacionales. El grado de correlación es 0,444, lo que representa una correlación positiva media. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Objetivo específico 04

Tabla 5.

Niveles de las dimensiones de la variable conocimiento sobre gestión en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024.

Niveles	Gestión interna		Gestión externa		Gestión individual	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Deficiente	59	81,9	53	73,6	68	94,4
Regular	13	18,1	19	26,4	4	5,6
Total	72	100,0	72	100,0	72	100,0

Nota Resultados obtenidos del cuestionario

El análisis detallado de la gestión interna revela una preocupante tendencia donde el 81.9% de los colaboradores muestran un nivel deficiente en esta dimensión. Este hallazgo subraya la necesidad urgente de intervenciones que fortalezcan las competencias en planificación estratégica, coordinación de recursos y administración eficiente de procesos dentro del centro de salud de Chiclayo. La falta de habilidades en estas áreas críticas podría tener repercusiones directas en la calidad de la atención al paciente y en la eficiencia operativa general del establecimiento.

Para abordar esta situación, es esencial implementar programas de capacitación específicos que incluyan talleres prácticos sobre gestión de inventarios, optimización de recursos humanos y mejora continua de procesos. Además, fomentar un ambiente organizacional que valore la comunicación transparente y la colaboración entre los diferentes departamentos podría facilitar una gestión interna más efectiva y cohesionada. Asimismo, la creación de roles claros y responsabilidades definidas puede ayudar a mitigar las deficiencias observadas y promover un ambiente de trabajo más estructurado y eficiente. El 18.1% de colaboradores que muestran un nivel regular en gestión interna representan una oportunidad significativa para construir sobre bases existentes. Estos individuos pueden servir como líderes informales o mentores dentro del equipo, facilitando la transferencia de conocimientos y buenas prácticas entre sus compañeros. Incentivar la participación activa en programas de desarrollo profesional continuo no solo fortalecerá las habilidades individuales, sino que también contribuirá a una cultura organizacional más resiliente y adaptable a los cambios.

En cuanto a la gestión externa, el 73.6% de los colaboradores muestra un nivel deficiente, indicando desafíos sustanciales en la interacción con entidades externas como proveedores y organizaciones de salud. Esta situación puede limitar la capacidad del centro de salud para establecer alianzas estratégicas, obtener recursos externos y mantener relaciones efectivas con la comunidad y otras instituciones. Para mejorar esta dimensión, es crucial implementar programas de desarrollo interpersonal y habilidades de comunicación que capaciten al personal en técnicas efectivas de negociación, resolución de conflictos y gestión de relaciones externas. Fortalecer la capacidad del personal para representar adecuadamente al centro de salud en el ámbito externo no solo mejorará la reputación institucional, sino que también facilitará la colaboración interinstitucional y el acceso a recursos críticos para mejorar la atención médica. El 26.4% de colaboradores con un nivel regular en gestión externa representa un grupo estratégico que puede beneficiarse de iniciativas de mentoría y entrenamiento avanzado en redes y relaciones externas. Estos empleados pueden actuar como enlaces clave entre el centro de salud y su entorno externo, promoviendo prácticas de gestión colaborativa y adaptativa que respondan eficazmente a las necesidades cambiantes de la comunidad y del sector salud.

La gestión individual, donde el 94.4% de los colaboradores muestra un nivel deficiente, emerge como un área crítica que requiere atención inmediata. Esta cifra alarmante indica que la gran mayoría del personal enfrenta dificultades significativas en la gestión efectiva de sus tareas y responsabilidades diarias. Estas dificultades pueden traducirse en retrasos en la atención al paciente, errores administrativos y una distribución desigual de la carga laboral, afectando tanto la productividad individual como la colectiva del centro de salud. Para abordar este desafío, es fundamental implementar programas integrales de desarrollo personal y profesional que fortalezcan las habilidades de organización, gestión del tiempo y autonomía entre los empleados. Establecer metas claras y proporcionar retroalimentación constructiva puede ayudar a los colaboradores a mejorar su eficiencia y efectividad en el cumplimiento de sus funciones. Además, promover un ambiente de trabajo saludable que fomente la autorreflexión y el aprendizaje continuo puede contribuir a una cultura organizacional más sólida y motivada. Los colaboradores con un nivel regular en esta dimensión (5.6%) representan una minoría valiosa que puede ser catalizadora de cambios positivos dentro del equipo.

IV. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general: determinar el nivel de conocimiento sobre gestión y su influencia en procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024. Se detectó en la tabla 1, una relación positiva media significativa entre la variable conocimiento sobre gestión y procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024; esto significa que la variable inicial, que es conocimiento sobre gestión, tiene una influencia significativa en la segunda variable, que es procesos organizacionales. Teóricamente, esta relación puede explicarse de varias maneras. La teoría Nonaka y Takeuchi sugiere que las habilidades y conocimientos de los empleados son esenciales para la eficiencia de la organización y si se relacionan proporcionan a los colaboradores mejores herramientas y técnicas para realizar sus tareas de manera más efectiva, mejorando así los procesos organizacionales.

Por otro lado, la teoría del conocimiento organizacional Roohi (2020) sostiene que las organizaciones funcionan de manera más eficiente cuando sus procesos internos están bien gestionados y optimizados. Con un conocimiento más profundo sobre gestión, los empleados pueden comprender y aplicar prácticas de gestión más efectivas, lo que resulta en una mejor coordinación, toma de decisiones e implementación de estrategias. Lo mencionado anteriormente tiene semejanza con Khan (2022) quienes indican que existe influencia del nivel del conocimiento sobre gestión y los procesos organizacionales.

De la misma forma concuerda con Al Matrood (2021) indican que la gestión del conocimiento influye de manera significativa en los procesos de la organización. Esta influencia se debe a que los empleados con un mayor nivel de conocimiento tienen una mejor comprensión de los procesos de la organización, las dificultades que encuentran y las oportunidades que se les ofrecen. Asimismo, Phan (2022) indica que una relación entre el conocimiento y procesos organizacionales mejora el dominio de las habilidades y herramientas necesarias para su trabajo, permitiendo una mayor rapidez y precisión. Igualmente, Roohi (2020) indica que la teoría de la motivación y satisfacción laboral sugiere que los empleados que poseen un mayor conocimiento y habilidades en gestión tienden a sentirse más competentes y seguros en sus roles. Esto puede aumentar su motivación y satisfacción laboral, mejorando su desempeño y, por ende, los procesos organizacionales.

Del mismo modo Álvarez (2020) refiere que ambas variables deben siempre estar en medición ya que implica la evaluación y cuantificación durante la ejecución del proceso. Sin embargo, existe diferencia con el estudio de Hujala (2021) lamentable existe un nivel bajo en la gestión del conocimiento de los procesos organizacionales de la atención sanitaria y social, lo cual influye en la toma de decisiones, el desempeño organizacional y la comprensión de las necesidades de los clientes de atención médica, la calidad del servicio, el cambio cultural o de comportamiento y la gestión de riesgos. Quizás esta diferencia se deba a los contextos organizacionales de ambas investigaciones por no tener similitudes en términos de estructura, cultura y políticas.

De acuerdo al primer objetivo específico: Establecer la influencia del conocimiento sobre gestión interna en los procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024. Después de analizar los datos obtenidos de los colaboradores, según se muestra en la tabla 2, no existe correlación entre el nivel de conocimiento sobre gestión interna y la dimensión procesos organizacionales. Lo que significa que el grado de conocimiento que los colaboradores tienen sobre gestión interna no parece influir ni estar asociado de manera directa con la manera en que se desarrollan los procesos organizacionales dentro de la institución. Esto podría sugerir que otros factores, no relacionados con el conocimiento sobre gestión interna, están afectando los procesos organizacionales, o que el conocimiento de gestión interna por sí solo no es suficiente para impactar esos procesos en este contexto específico.

Los resultados tienen concordancia con Kejžar (2018) quien de acuerdo a las dimensiones el conocimiento interno influye positivamente en un 65.4% en los procesos organizacionales. Estudios pueden haber identificado factores comunes que influyen en los procesos organizacionales, aparte del conocimiento sobre gestión interna. Estos factores pueden incluir liderazgo, comunicación interna, recursos disponibles, y otros elementos organizacionales que tienen un impacto significativo en cómo se desarrollan los procesos. Estos hallazgos no coinciden con Alimehr (2019) quien refiere que el conocimiento externo e interno según la prueba t de student, obtuvieron un valor de p mayor a 0.05 siendo superiores a la media estándar, de correlación. Es posible que las diferencias podrían darse por las metodológicas, como los instrumentos de medición, los criterios de selección de los participantes o el enfoque analítico, la cual hayan influido en los resultados obtenidos. Por ello, las

herramientas y técnicas utilizadas para evaluar el conocimiento sobre gestión y su impacto en los procesos organizacionales pueden variar significativamente entre estudios. Además, podría estar influenciado por distintas dimensiones o áreas específicas que no fueron capturadas de manera integral en la presente investigación.

El segundo objetivo específico: Identificar la influencia del conocimiento sobre gestión externa en los procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024. Se aprecia en la tabla 3, si existe correlación entre nivel de conocimiento sobre gestión externa y procesos organizacionales. Esto significa que tener un buen conocimiento sobre gestión externa permite a los colaboradores entender mejor el entorno en el que opera el centro de salud, incluyendo las políticas de salud pública, regulaciones y necesidades de la comunidad. Esta comprensión puede facilitar la adaptación de los procesos organizacionales a las condiciones externas, mejorando su eficiencia y efectividad.

Estos resultados coinciden con Popa (2019) indican que el conocimiento externo influye en mayor proporción con un 55% en los procesos organizacionales y que una sugerencia para el mecanismo de la gestión de conocimiento se vincula con el nivel alto organizacional. La cual se precisa con la teoría Teece y Shuen, esta teoría sostiene que para que una organización se adapte a los cambios en el entorno, debe ser capaz de integrar, desarrollar y reconfigurar habilidades internas y externas. La adquisición y aplicación del conocimiento externo es una habilidad adaptable y dinámica que permite a las empresas evolucionar, mejorando su eficiencia y efectividad. De la misma forma la teoría, desarrollada por Barney, sugiere que los recursos y capacidades únicos de una organización, incluyendo el conocimiento, son fundamentales para obtener una ventaja competitiva. Argumenta que el conocimiento externo, cuando es raro, valioso, inimitable y no sustituible, puede ser un recurso estratégico crucial que mejora los procesos y el desempeño organizacional.

Respecto al tercer objetivo específico: Establecer la influencia del conocimiento sobre gestión individual con los procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024. Se observa en la tabla 4, si existe correlación entre nivel de conocimiento sobre gestión individual y procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024; esto implica que un buen conocimiento de gestión individual indica a tener mayor capacidad de manejar sus tareas y responsabilidades de manera eficiente, lo que contribuye a la optimización de los procesos organizacionales. Y con ello tener autonomía y asumir

responsabilidad sobre sus funciones, reduciendo la necesidad de supervisión constante y mejorando la productividad. Agregando a lo anterior, estos hallazgos concuerdan con los de Rengifo (2018) que la correlación de gestión del conocimiento individual se basa en la internalización del conocimiento de los procesos organizacionales. Sin embargo, difiere con Aryankhesal (2020) evidencia que no existe influencia directa significativa entre la gestión del conocimiento individual y los procesos organizacionales en la salud.

Esto puede deberse al contexto particular del centro de salud en Chiclayo ya que puede influir en cómo se aplican los conocimientos de gestión individual. Factores como la cultura organizacional, el tipo de procesos implementados, y el entorno de trabajo pueden hacer que el conocimiento individual tenga un impacto más significativo en este caso específico. Asimismo, la accesibilidad a recursos y el nivel de apoyo que la organización brinda a sus colaboradores para la gestión individual pueden variar. Un entorno que proporciona recursos adecuados y fomenta el desarrollo personal puede mostrar una correlación más fuerte entre la gestión individual y los procesos organizacionales.

Con respecto al cuarto objetivo: Identificar los niveles de las dimensiones de la variable conocimiento sobre gestión en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024, en la tabla 5 se detectó un 81.9% de los colaboradores presentan un nivel deficiente en la dimensión de gestión interna, lo que significa que aproximadamente 8 de cada 10 personas tienen un conocimiento y manejo inadecuado en esta área. En tal sentido, los hallazgos concuerdan con Alimehr (2019) indicando que al compartir el conocimiento interno y utilizarlo de manera adecuada, se puede mejorar la eficiencia de los procesos clínicos y administrativos, reducir los tiempos de espera y optimizar los recursos, esto podría implicar unas serias deficiencias en la administración interna del centro, como falta de conocimientos en las normas técnicas y ejecuciones en los programas presupuestales afectando negativamente la eficiencia operativa.

Por tanto, la teoría de gestión interna nos demuestra que refiere a un enfoque estratégico y formalizado que busca identificar, adquirir, organizar, compartir y utilizar de manera efectiva el conocimiento existente dentro de una organización sanitaria (Phan, 2022). Asimismo, Roohi (2022) describe bajo la teoría Resource-Based View que las capacidades internas y los recursos únicos de una organización son fundamentales para obtener una ventaja competitiva. El conocimiento es visto como

un recurso crucial. Sin embargo, para que el conocimiento sea valioso, debe ser raro, difícil de imitar y no sustituible.

Asimismo, se aprecia que un 73.6% de los colaboradores se encuentran en un nivel deficiente en la dimensión de gestión externa. Esto sugiere que aproximadamente 7 de cada 10 colaboradores tienen dificultades en la interacción y gestión con entidades externas, lo que podría afectar la capacidad del centro de salud para establecer y mantener relaciones efectivas con otras organizaciones. Del mismo modo, estos resultados son similares a la información de datos publicados por Paredes (2019) según conocimiento externo mostraron niveles más altos con un 26%. Estas semejanzas podrían deberse a que ambas poblaciones comparten el mismo contexto sociocultural y pertenecen a Perú ya que abordar estos problemas en sus respectivos centros de salud con la misma capacidad de organizaciones para interactuar y gestionar efectivamente las relaciones con entidades externas.

De la misma forma, la teoría de gestión de conocimiento externo propuesta en la investigación de Aysola (2018) señala que la base de conocimientos, ya sea de acceso público o disponible para los colaboradores, permite recopilar, almacenar y compartir información de manera eficiente. Esto proporciona a los pacientes la posibilidad de encontrar las respuestas que necesitan de forma autónoma, lo que aumenta significativamente la satisfacción del cliente.

Con respecto a la dimensión de conocimiento individual, se detecta que un 94.4% de los colaboradores presentan un nivel deficiente en la dimensión de gestión individual. Esto refleja que casi todos los colaboradores tienen serias dificultades en la gestión de sus tareas y responsabilidades personales, lo que puede impactar negativamente en su desempeño y en la productividad general del centro de salud. Estos hallazgos difieren con Alimehr (2019) que solo la dimensión de conocimiento externo e interno presentan un nivel deficiente; estas discrepancias podrían suceder por el tamaño de la muestra, los instrumentos de medición, y el enfoque analítico ya que pueden influir en los resultados obtenidos. Para respaldar esto, se puede utilizar la teoría de la contingencia, que sostiene que no existe un método "correcto" para establecer o administrar una organización y que el entorno en el que se utilizan las técnicas de gestión determina su eficacia. Las discrepancias podrían ser el resultado de variaciones en el contexto organizacional y externo que afectan la relación entre el conocimiento sobre gestión individual y los procesos organizacionales.

V. CONCLUSIONES

1. Existe un grado medio de correlación positiva y una significancia bilateral de 0,000 con $P < 0,05$, es evidente que el conocimiento de la gestión y los procesos organizacionales tienen un vínculo sustancial. Del mismo modo, ocho de cada diez trabajadores no demuestran saber lo suficiente sobre los procedimientos organizativos, lo que puede tener un impacto significativo en la eficacia y eficiencia del funcionamiento de los centros de salud.
2. No existe una relación significativa entre la dimensión de gestión interna y la variable de procesos organizacionales, con significancia bilateral de 0.077, $P > 0.05$, y una correlación muy débil. Además, más del 81.9% de los colaboradores podrían no estar motivados para aplicar sus conocimientos sobre gestión interna en su trabajo diario, lo que limitaría el impacto de estos conocimientos en los procesos organizacionales.
3. Existe una correlación entre el nivel de conocimiento sobre gestión externa y los procesos organizacionales, ya que la significancia bilateral es 0,000, $P < 0.05$, con correlación positiva media. Asimismo, el 73.6% de los colaboradores tienen dificultades en la interacción y gestión con entidades externas, lo que podría afectar la capacidad del centro de salud para establecer y mantener relaciones efectivas con otras organizaciones.
4. Existe una correlación positiva y significativa ($p < 0.05$) entre el nivel de conocimiento sobre gestión individual y los procesos organizacionales. Esto significa que, a mayor conocimiento sobre gestión individual, mejores serán los procesos organizacionales. Sin embargo, cabe destacar que el 94.4% de los colaboradores presentan un nivel deficiente en la dimensión de gestión individual.
5. Finalmente, se ha descubierto que una proporción considerable de los empleados muestra deficiencias en las áreas de gestión interna, externa e individual. Esto subraya la urgencia de establecer un programa completo para mejorar el conocimiento y las habilidades en gestión.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se propone al centro de salud Implementar programas de capacitación de alta calidad en gestión interna, gestión externa e individual, adaptados a las necesidades específicas de los colaboradores y con ello asegurar que la capacitación sea impartida por instructores calificados y que utilice metodologías de enseñanza efectivas.
2. Se recomienda a los colaboradores fomentar la comunicación abierta y la participación como estrategias para motivar a aplicar sus conocimientos sobre gestión en su trabajo diario, como reconocimiento al buen desempeño, oportunidades de crecimiento profesional y creación de un ambiente laboral positivo.
3. Se recomienda al Ministerio de Salud asignar recursos humanos y económicos para apoyar al centro de salud en la incrementación de programas de capacitación y mejora de la gestión, así como asesoría técnica y asistencia de nuevas prácticas de gestión, además realizar evaluaciones periódicas del desempeño del centro de salud en materia de gestión.
4. A los colegios profesionales de la salud, ofrecer cursos y talleres de capacitación en gestión para los colaboradores de los centros de salud en ejercicio. Asimismo, fomentar el estudio entre la correlación entre la gestión y la calidad de la atención médica.
5. Es importante realizar una evaluación periódica del programa para evaluar sus efectos y con ello mejorar su efectividad. La evaluación debe considerar el nivel de satisfacción de los colaboradores, el nivel de aprendizaje alcanzado y el impacto en los indicadores de eficiencia, efectividad y calidad de la atención en salud.

REFERENCIAS

- Adler-Milstein, J., Nong, P., & Friedman, C. P. (2019). Preparing healthcare delivery organizations for managing computable knowledge. *Learning Health Systems*, 3(2). <https://doi.org/10.1002/lrh2.10070>
- Akcigit, U., Hanley, D., & Serrano-Velarde, N. (2021). Back to basics: Basic research spillovers, innovation policy, and growth. *The Review of Economic Studies*, 88(1), 1–43. <https://doi.org/10.1093/restud/rdaa061>
- Al Matrood, M. I. M., Muhesin, K. A., & Alrikabi, A. A. M. (Eds.). (2021). *The Effect of Knowledge Management on Organizational Performance: A Study in Technology Based Companies to Enhancing the Quality of Work* (Vol. 27, Número 2S). Academy of Entrepreneurship Journal. <https://www.abacademies.org/articles/the-effect-of-knowledge-management-on-organizational-performance-a-study-in-technology-based-companies-to-enhancing-the-quality-of-11605.html>
- Ali, N., Tretiakov, A., Whiddett, D., & Hunter, I. (2017). Knowledge management systems success in healthcare: Leadership matters. *International Journal of Medical Informatics*, 97, 331–340. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2016.11.004>
- Alimehr, M., Mohsen, J., Tahmasebi, L., Rastak, A., Moradi, H., Naghavi, R. G., & Bazi, A. (2019). The relationship between knowledge management and organizational health among employees of health centers in Ahvaz Jundishapur University. *J Res Med Dent Sci*, 7(2), 137–144.
- Alvarez Gonzaga, B. R. (2020). La gestión del conocimiento como generador de ventaja competitiva en organizaciones educativas (Lambayeque, Perú). *Revista Científica*, 5(17), 205–220. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2020.5.17.10.205-220>
- Aryankhesal A, Hasani M, Niknam N, Safari M, Ranaei A, Kalteh EA. (2020). Staff perspectives on the relationship between knowledge management and social capital with organizational health in selected educational hospitals in Tehran. *J*

Educ Health Promot, 9(1), 29. <https://www.jehp.net/article.asp?issn=2277-9531;year=2020;volume=9;issue=1;spage=29;epage=29;aulast=Aryankhesal>

Aysola, J., Schapira, M. M., Huo, H., & Werner, R. M. (2018). Organizational processes and patient experiences in the patient-centered medical home. *Medical Care*, 56(6), 497–504. <https://doi.org/10.1097/mlr.0000000000000910>

Calvo Giraldo, O. (2018). La Gestión del Conocimiento en las Organizaciones y las Regiones: Una Revisión de la Literatura. *Tendencias*, 19(1), 140. <https://doi.org/10.22267/rtend.181901.91>

Chen, H., & Wang, L. (2023). Exploring the relationship between organizational learning and employee knowledge: A longitudinal study. *Journal of Management Studies*, 40(2), 201–218.

CONCYTEC. (2021). *CONCYTEC, las universidades y la investigación en el 2020*. Researchgate.net. <https://www.researchgate.net/publication/351849510>

Fernández, G. O. (2021). *Programa nacional transversal de investigación básica en ciencias básicas 2016-2021*. Gob.pe. <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3848.pdf>

Fresno Chávez, C. (2018). Gestión del conocimiento para mejorar los servicios de salud. Una visión para IMIA-LAC. *Revista cubana de informática médica*, 10(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18592018000200011

García, C., & López, D. (2022). Knowledge gaps in organizational management: Implications for employee training programs. *Journal of Applied Psychology*, 45(3), 221–237.

García-Martínez, A., & Rodríguez-Hernández, A. (2022). Impact of training programs on managerial skills development: Evidence from Spanish organizations. *European Journal of Training and Development*, 46(3), 321–338.

- Hasani, M., Aryankhesal, A., Niknam, N., Safari, M., Ranaei, A., & Kalteh, E. (2020). Staff perspectives on the relationship between knowledge management and social capital with organizational health in selected educational hospitals in Tehran. *Journal of Education and Health Promotion*, 9(1), 29. https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_259_19
- Hujala, T., & Laihonen, H. (2021). Effects of knowledge management on the management of health and social care: a systematic literature review. *Journal of Knowledge Management*, 25(11), 203–221. <https://doi.org/10.1108/jkm-11-2020-0813>
- Instituto Nacional de Salud. (2023). *Equipo de Gestión de la Calidad (EGC)*. Gob.pe. <https://www.gob.pe/39218-instituto-nacional-de-salud-equipo-de-gestion-de-la-calidad-egc>
- Kaartemo, V., & Käsäkoski, H. (2018). Information and knowledge processes in health care value co-creation and co-destruction. *SAGE Open*, 8(4), 215824401882048. <https://doi.org/10.1177/2158244018820482>
- Kejžar, A., Dimovski, V., & Colnar, S. (2023). The impact of knowledge management on the quality of services in nursing homes. *Frontiers in psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1106014>
- Khan, G. (2022). Impact of knowledge management on organizational effectiveness: A case study of health department AJ&K. *Pakistan Social Sciences Review*, 6(II). [https://doi.org/10.35484/pssr.2022\(6-ii\)38](https://doi.org/10.35484/pssr.2022(6-ii)38)
- Kim, S., & Lee, H. (2023). Enhancing organizational effectiveness through improved managerial knowledge: A longitudinal study. *Journal of Business Research*, 70, 89–104.
- Kosklin, R., Lammintakanen, J., & Kivinen, T. (2023). Knowledge management effects and performance in health care: a systematic literature review. *Knowledge Management Research & Practice*, 21(4), 738–748. <https://doi.org/10.1080/14778238.2022.2032434>

- Kothari, A., Hovanec, N., Hastie, R., & Sibbald, S. (2011). Lessons from the business sector for successful knowledge management in health care: A systematic review. *BMC Health Services Research*, 11(1). <https://doi.org/10.1186/1472-6963-11-173>
- Lapeña, J. F. F., & Peh, W. C. G. (2019). Various types of scientific articles. En *A Guide to the Scientific Career* (pp. 351–355). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118907283.ch37>
- Lee, J., & Park, S. (2021). Knowledge management and organizational performance: A meta-analytic review. *Journal of Knowledge Management*, 28(4), 501–518.
- Lozano Ramirez, M. C. (2022). Conocimiento tácito sobre Marketing interno en Instituciones de Salud. *Cuadernos de administración*, 38(72), e2011200. <https://doi.org/10.25100/cdea.v38i72.11200>
- Paredes, S., & Zamira, N. (2019). *Conocimiento de la gestión por procesos en profesionales de enfermería de la UCI, Hospital Cayetano Heredia* [Universidad Cayetano Heredia]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/118511>
- Patel, R., & Johnson, M. (2023). Assessing managerial competencies: A case study of organizational knowledge levels among employees. *Management Research*, 18(4), 412–428.
- Peeters, M. J., & Harpe, S. E. (2020). Updating conceptions of validity and reliability. *Research in Social & Administrative Pharmacy: RSAP*, 16(8), 1127–1130. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2019.11.017>
- Pérez Peña, F., Cobaisse Ibáñez, M., Villagrán Pradena, S., & Alvarado, R. (2023). General aspects of the use of mixed methods for health research. *Medwave*, 23(10), e2767–e2767. <https://doi.org/10.5867/medwave.2023.10.2767>
- Phan, A.-C., Phan, T.-C., & Trieu, T.-N. (2022). A systematic approach to healthcare knowledge management systems in the era of big data and artificial

- intelligence. *Applied Sciences (Basel, Switzerland)*, 12(9), 4455.
<https://doi.org/10.3390/app12094455>
- Popa, I., & Ștefan, S. (2019). Modeling the pathways of knowledge management towards social and economic outcomes of health organizations. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(7), 1114.
<https://doi.org/10.3390/ijerph16071114>
- Rengifo, G. (2018). Plataforma de gestión del conocimiento: modelo integrador de recursos de información. *Bol Inst Nac Salud*, 24(9), 110–115.
- Rengifo, G., Oré, E., & Huallani-Chavez, S. (2018). Plataforma de gestión del conocimiento: modelo integrador de recursos de información. *Bol Inst Nac Salud*, 24(9), 110–115.
- Roohi, G., Mahmoodi, G., & Khoddam, H. (2020). Knowledge implementation in health care management: a qualitative study. *BMC Health Services Research*, 20(1).
<https://doi.org/10.1186/s12913-020-5043-8>
- Salazar, F. (2018). *Nivel de conocimiento en gestión de servicios de salud en el personal directivo del hospital regional docente de Cajamarca, año 2018* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27831/salazar_gf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Shahmoradi, L., Safadari, R., & Jimma, W. (2017). Knowledge management implementation and the tools utilized in healthcare for evidence-based decision making: a systematic review. *Ethiopian journal of health sciences*, 27(5), 541.
<https://doi.org/10.4314/ejhs.v27i5.13>
- Smith, A., & Jones, B. (2021). Understanding organizational processes: A survey of employee knowledge levels. *Journal of Organizational Behavior*, 35(2), 112–129.
- Nonaka, y Takeuchi. (2022). *Teoría moderna gestión de los serivios*. praxismarco.
<https://www.praxisframework.org/es/library/nonaka-and-takeuchi>

Villegas Chumpitazi, E. A. (2019). *Gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Anta departamento de Cusco, 2019* [Universidad Andina de Cuzco]. <https://hdl.handle.net/20.500.12557/3321>

Wang, Y., & Liu, Q. (2024). The impact of knowledge management practices on employee competency development: A meta-analysis. *International Journal of Human Resource Management*, 35(1), 45–62.

Anexos

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
V1: Nivel del Conocimiento sobre Gestión	Representa la medida del grado de comprensión y familiaridad que los colaboradores del centro de salud poseen en relación con los principios y prácticas de gestión (Ingram, 2020)	Proceso que se evaluará mediante una prueba de 13 ítems para medir el nivel de conocimiento sobre Gestión, considerando sus tres dimensiones y que se aplicará al Personal del Centro de salud José Olaya	Conocimiento sobre gestión	Conocimiento sobre Norma Técnica de planificación para los establecimientos de salud.	Ordinal
			interna	Programas Presupuestales	Bueno
				Gestión Hospitalarios	Regular
				Principios inmersos en la Ley del Servicio Civil	Deficiente
				Presupuesto de donaciones y transferencias	
			conocimiento sobre gestión externa	Sistema GALEN PLUS para pacientes Transparencia y Anticorrupción administra Ética de la Función Pública	
conocimiento sobre gestión individual	Conocimiento de Historia clínica electrónica y el sistema de referencias Capacitación				
V2: Influencia en procesos organizacionales	Es el rendimiento y la eficacia de los procesos organizacionales en el centro de salud. (Wickner et al., 2020)	Proceso para evaluar mediante una prueba de 28 ítems dividido en tres dimensiones con la finalidad de medir los procesos organizacionales del centro de salud José Olaya	Planificación	Definir las actividades de la institución	Ordinal
				Formular y programar el Plan Operativo de la institución.	Bueno
				Elaborar instrumentos de intervención de las actividades	Regular Deficiente

Ejecución	Ejecutar acciones para la realización de las actividades
	Acompañar en el seguimiento de la ejecución de las actividades
Medición	Elaborar instrumentos de intervención de las actividades Analizar las causas potenciales de la problemática de la institución
Actuación	Proponer soluciones correctivas identificando las debilidades Implementar acciones de mejora a los procesos

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Questionario de Nivel del Conocimiento sobre Gestión

- A continuación, le presentamos un conjunto de enunciados que debes leer y analizar con cuidado para marcar el tipo de respuestas que consideres se acerque más a la realidad que observas en su institución. Para ello, debe considerar el significado de cada tipo de respuesta como sigue a continuación:

- Marca con un aspa (X) según considere correcto según escala de Likert

1. No, lo conozco en absoluto
2. No lo conozco
3. Es indiferente para mí conocerlo
4. Conozco lo suficiente
5. Sí, definitivamente lo conozco

N°	ÍTEMS	Escala de Likert				
		1.	2.	3.	4.	5.
Conocimiento sobre Gestión Interna						
1	Conoce usted la Norma Técnica de planificación para los establecimientos de salud; Plan estratégico institucional (PEI) y el Plan operativo institucional (POI).					
2	Conoce usted si los Programas Presupuestales son importantes fuentes de financiamiento en el Hospital Regional Docente de Cajamarca.					
3	Conoce usted si los procesos de Gestión Hospitalarios son obsoletos o adecuados para su nivel de atención.					
4	Conoce usted los principios inmersos en la Ley del Servicio Civil (SERVIR) en el Sector salud.					
5	Conoce usted si el presupuesto de donaciones y transferencias que otorga el Seguro Integral de Salud (SIS) tiene criterio técnico para la asignación financiera.					
Conocimiento sobre Gestión externa						
6	Conoce usted si el Sistema GALEN PLUS permite realizar consultas médicas, facturar y cobrar al paciente.					
7	Conoce usted si la Gestión por Procesos es la solución a los problemas de organización de los servicios de salud.					

8	Conoce usted si la Oficina de Transparencia y Anticorrupción administra y mantiene actualizado el portal de Transparencia del Ministerio de Salud.					
9	Conoce usted; la Ley N° 27815.- Ley del Código de Ética de la Función Pública					
Conocimiento sobre Gestión Individual						
10	Conoce usted la Historia clínica electrónica y el sistema de referencias "REFCON".					
11	Conoce usted si una de las acciones estratégicas del Sistema Integral de Salud es la Auditoría Médica y financiera.					
12	Conoce usted los programas presupuestales que funcionan en el centro de salud.					
13	Conoce usted si en el centro de salud existen profesionales médicos capacitados en Gestión Hospitalaria.					

Categorización

Niveles	Valoración
Bueno	49 - 65
Regular	31 – 48
Deficiente	13 - 30

Cuestionario de procesos organizacionales

A continuación, le presentamos un conjunto de enunciados que debes leer y analizar con cuidado para marcar el tipo de respuestas que consideres se acerque más a la realidad que observas en su institución. Para ello, debe considerar el significado de cada tipo de respuesta como sigue a continuación:

- Marca con un aspa (X) según considere correcto.

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

N°	ÍTEMS	Escala de Likert				
		1.	2.	3.	4.	5.
Dimensión Planificación						
1	Ud. considera que los problemas que ocurren en el centro afectan al cumplimiento de las metas institucionales					
2	Puede distinguir las funciones y responsabilidades de los colaboradores que laboran en la institución.					
3	Considera Ud. que los procedimientos y funciones se encuentran bien definidos para cada cargo					
4	Participa usando herramientas de gestión institucional para el cumplimiento de las actividades programadas					
5	El hospital programa actividades y capacitaciones, eventos relacionados a sus procesos de gestión					
6	Identifica correctamente los servicios que ofrece el centro a sus usuarios					
7	Ud. ha colaborado en la formulación de procesos (guías, protocolos, inventarios, manuales) de su servicio.					
8	Ud. contribuye en la formulación de la programación de actividades de su servicio en el marco de su POI					
9	Contribuye con propuestas en la programación anual de inversiones del centro de salud.					
Dimensión Ejecución						
10	Existen guías, protocolos, reglamento de la organización funciones en el centro de salud					

11	Considera la necesidad de recurrir a un manual de procedimiento de enfermería para atender a los usuarios					
12	Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las actividades programadas según su competencia en el centro					
13	Usted participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades programados en el centro					
Dimensión Medición						
14	Existe una asistencia técnica estratégica del control de procesos de enfermería para el manejo optimo-laboral en el centro					
15	Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los usuarios internos del centro.					
16	Conoce y aplica el procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda el centro.					
17	Conoce y aplica los procedimientos institucionales vigentes, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas.					
18	Emplea los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos de cada actividad que se realiza en el centro					
19	Aplica instrumentos de satisfacción del usuario en el hospital, a través de las encuestas periódicas.					
20	Se realizan auditorías internas a los procesos y procedimientos que se realizan en el centro					
Dimensión Actualización						
21	Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar la atención a los usuarios.					
22	Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las actividades programadas.					
23	Existen problemas asociados a la ejecución de los procesos y procedimientos que se realizan en el centro					
24	Considera que los espacios físicos están acondicionados y apropiados para atender los diferentes servicios que brindan en el centro.					
25	Periódicamente elaboran un listado con alternativas de soluciones ante hechos de contingencia.					
26	Realiza propuestas de mejoras en las actividades que realiza utilizando mecanismos de verificación en sus acciones diarias.					
27	Diseñan la elaboración de los procesos y procedimientos en los servicios en el centro.					

28	Han implementado acciones correctivas como resultado de la evaluación de la satisfacción de los usuarios del centro.						
-----------	--	--	--	--	--	--	--

Niveles	Puntajes
Alto	(104-140)
Medio	(66-103)
Bajo	(28-65)

Anexo 3. Ficha de validación para la recolección de datos

Experto 1

Ficha de validación de contenido para el cuestionario nivel del conocimiento sobre gestión

INSTRUCCIÓN: A continuación, le presentamos un conjunto de enunciados que debes leer y analizar con cuidado para marcar el tipo de respuestas que consideres se acerque más a la realidad que observas en su institución. Por lo que se le solicita evaluar el instrumento, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).


Matriz de validación del cuestionario Talento Humano

Definición de la variable: Conocimiento sobre Gestión, es la interacción entre el conocimiento tácito llamado conocimiento individual y el conocimiento explícito conocimiento externo e interno, según esta teoría, la gestión del conocimiento debe impulsar la transformación de un tipo de conocimiento a otro y estimular el aprendizaje organizacional (Ali, 2018).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1: Gestión Interna	Norma Técnica de planificación para los establecimientos de salud	1. Conoce usted la Norma Técnica de planificación para los establecimientos de salud; Plan estratégico institucional (PEI) y el Plan operativo institucional (POI).	1	1	1	1	
	Nivel de aprendizaje en el tiempo y programas presupuestales	2. Conoce usted si los Programas Presupuestales son importantes fuentes de financiamiento en el centro de salud.	1	1	1	1	
	Gestión Hospitalarios	3. Conoce usted si los procesos de Gestión Hospitalarios son obsoletos o adecuados para su nivel de atención.	1	1	1	1	
	Principios inmersos en la Ley del Servicio Civil	4. Conoce usted los principios inmersos en la Ley del Servicio Civil (SERVIR) en el Sector salud.	1	1	1	1	
	Presupuesto de donaciones y transferencias	5. Conoce usted si el presupuesto de donaciones y transferencias que otorga el Seguro Integral de Salud (SIS) tiene criterio técnico para la asignación financiera	1	1	1	1	
Dimensión 2: Gestión externa	Sistema GALEN PLUS para pacientes	6. Conoce usted si el Sistema GALEN PLUS permite realizar consultas médicas, facturar y cobrar al paciente	1	1	1	1	
	Transparencia y Anticorrupción administra	7. Conoce usted si la Gestión por Procesos es la solución a los problemas de organización de los servicios de salud.	1	1	1	1	
	Ética de la Función Pública	8. Conoce usted si la Oficina de Transparencia y Anticorrupción	1	1	1	1	

		administra y mantiene actualizado el portal de Transparencia del Ministerio de Salud.					
	Ley N° 27815	9. Conoce usted; la Ley N° 27815.- Ley del Código de Ética de la Función Pública	1	1	1	1	
Dimensión 3: Gestión individual	Conocimiento de Historia clínica electrónica y el sistema de referencias	10. Conoce usted la Historia clínica electrónica y el sistema de referencias "REFCON".	1	1	1	1	
		11. Conoce usted si una de las acciones estratégicas del Sistema Integral de Salud es la Auditoría Médica y financiera.	1	1	1	1	
	Capacitación	12. Conoce usted los programas presupuestales que funcionan en el centro de salud.	1	1	1	1	
		13. Conoce usted si en el centro de salud existen profesionales médicos capacitados en Gestión Hospitalaria.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Nivel del Conocimiento sobre Gestión
Objetivo del instrumento	El instrumento pretende dar a conocer datos importantes para el estudio del conocimiento sobre gestión en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024
Nombres y apellidos del experto	Liz Elva Diaz Diaz
Documento de identidad	4414162
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión de los servicios de salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	Centro de salud José Olaya
Cargo	Enfermería
Número telefónico	981821125
Firma	
Fecha	4 de junio del 2024

Ficha de validación de contenido para el cuestionario de Procesos organizacionales

INSTRUCCIÓN: A continuación, le presentamos un conjunto de enunciados que debes leer y analizar con cuidado para marcar el tipo de respuestas que consideres se acerque más a la realidad que observas en su institución. Por lo que se le solicita evaluar el instrumento, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario Talento Humano

Definición de la variable: Procesos organizacionales se define como secuencias de actividades interconectadas que transforman insumos en productos o servicios, buscando alcanzar resultados específicos para la organización. Estos procesos son esenciales para la operación eficaz de una entidad, permitiendo la coordinación y ejecución eficiente de tareas (Roohi, 2020).


Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1: Planificación	Definir las actividades de la institución	1. Ud. considera que los problemas que ocurren en el centro afectan al cumplimiento de las metas institucionales	1	1	1	1	
		2. Puede distinguir las funciones y responsabilidades de los colaboradores que laboran en la institución.	1	1	1	1	
		3. Considera Ud. que los procedimientos y funciones se encuentran bien definidos para cada cargo	1	1	1	1	
	Formular y programar el Plan Operativo de la institución.	4. Participa usando herramientas de gestión institucional para el cumplimiento de las actividades programadas	1	1	1	1	
		5. El centro programa actividades y capacitaciones, eventos relacionados a sus procesos de gestión	1	1	1	1	
		6. Identifica correctamente los servicios que ofrece el centro a sus usuarios	1	1	1	1	
	Elaborar instrumentos de intervención de las actividades	7. Ud. ha colaborado en la formulación de procesos (guías, protocolos, inventarios, manuales) de su servicio.	1	1	1	1	
		8. Ud. contribuye en la formulación de la programación de actividades de su servicio en el marco de su POI	1	1	1	1	
		9. Contribuye con propuestas en la programación anual de inversiones del centro de salud.	1	1	1	1	

Dimensión 2: Ejecución	Ejecutar acciones para la realización de las actividades	10. Existen guías, protocolos, reglamento de la organización funciones en el centro de salud	1	1	1	1	
		11. Considera la necesidad de recurrir a un manual de procedimiento de enfermería para atender a los usuarios	1	1	1	1	
		12. Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las actividades programadas según su competencia en el centro	1	1	1	1	
	Acompañar en el seguimiento de la ejecución de las actividades	13. Usted participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades programados en el centro	1	1	1	1	
Dimensión 3: Medición	Elaborar instrumentos de intervención de las actividades	14. Existe una asistencia técnica estratégica del control de procesos de enfermería para el manejo optimo-laboral en el centro	1	1	1	1	
		15. Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los usuarios internos del centro.	1	1	1	1	
	Elaborar instrumentos de intervención de las actividades	16. Conoce y aplica el procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda el centro.	1	1	1	1	
		17. Conoce y aplica los procedimientos institucionales vigentes, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas.	1	1	1	1	

		18. Emplea los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos de cada actividad que se realiza en el centro	1	1	1	1	
	Analizar las causas potenciales de la problemática de la institución	19. Aplica instrumentos de satisfacción del usuario en el centro, a través de las encuestas periódicas.	1	1	1	1	
		20. Se realizan auditorías internas a los procesos y procedimientos que se realizan en el centro	1	1	1	1	
Dimensión 4: Actuación	Proponer soluciones correctivas identificando las debilidades	21. Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar la atención a los usuarios.	1	1	1	1	
		22. Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las actividades programadas.	1	1	1	1	
		23. Existen problemas asociados a la ejecución de los procesos y procedimientos que se realizan en el centro	1	1	1	1	
		24. Considera que los espacios físicos están acondicionados y apropiados para atender los diferentes servicios que brindan en el centro.	1	1	1	1	
	Implementar acciones de mejora a los procesos	25. Periódicamente elaboran un listado con alternativas de soluciones ante hechos de contingencia.	1	1	1	1	
		26. Realiza propuestas de mejoras en las actividades que realiza utilizando mecanismos	1	1	1	1	

		de verificación en sus acciones diarias.					
		27. Diseñan la elaboración de los procesos y procedimientos en los servicios en el centro.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de procesos organizacionales
Objetivo del instrumento	El instrumento pretende dar a conocer datos importantes para el estudio del conocimiento sobre procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024
Nombres y apellidos del experto	Liz Elva Díaz Díaz
Documento de identidad	44141612
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión de los servicios de salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	Centro de salud José Olaya
Cargo	Enfermería
Número telefónico	981821125
Firma	
Fecha	4 de junio del 2024

Constancia de inscripción en SUNEDU



CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	DIAZ DIAZ
Nombres	LIZ ELVA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	44141612

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	25/11/20
Resolución/Acta	0369-2020-UCV
Diploma	052-096512
Fecha Matrícula	01/02/2019
Fecha Egreso	09/08/2020

Fecha de emisión de la constancia:
08 de Junio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001926529



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motive: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 08/08/2024 08:48:03-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Experto 2

Ficha de validación de contenido para el cuestionario nivel del conocimiento sobre gestión

INSTRUCCIÓN: A continuación, le presentamos un conjunto de enunciados que debes leer y analizar con cuidado para marcar el tipo de respuestas que consideres se acerque más a la realidad que observas en su institución. Por lo que se le solicita evaluar el instrumento, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

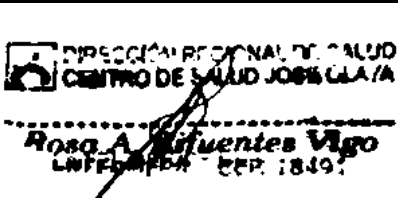
Matriz de validación del cuestionario Talento Humano

Definición de la variable: Conocimiento sobre Gestión, es la interacción entre el conocimiento tácito llamado conocimiento individual y el conocimiento explícito conocimiento externo e interno, según esta teoría, la gestión del conocimiento debe impulsar la transformación de un tipo de conocimiento a otro y estimular el aprendizaje organizacional (Ali, 2018).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1: Gestión Interna	Norma Técnica de planificación para los establecimientos de salud	1. Conoce usted la Norma Técnica de planificación para los establecimientos de salud; Plan estratégico institucional (PEI) y el Plan operativo institucional (POI).	1	1	1	1	
	Nivel de aprendizaje en el tiempo y programas presupuestales	2. Conoce usted si los Programas Presupuestales son importantes fuentes de financiamiento en el centro de salud.	1	1	1	1	
	Gestión Hospitalarios	3. Conoce usted si los procesos de Gestión Hospitalarios son obsoletos o adecuados para su nivel de atención.	1	1	1	1	
	Principios inmersos en la Ley del Servicio Civil	4. Conoce usted los principios inmersos en la Ley del Servicio Civil (SERVIR) en el Sector salud.	1	1	1	1	
	Presupuesto de donaciones y transferencias	5. Conoce usted si el presupuesto de donaciones y transferencias que otorga el Seguro Integral de Salud (SIS) tiene criterio técnico para la asignación financiera	1	1	1	1	
Dimensión 2: Gestión externa	Sistema GALEN PLUS para pacientes	6. Conoce usted si el Sistema GALEN PLUS permite realizar consultas médicas, facturar y cobrar al paciente	1	1	1	1	
	Transparencia y Anticorrupción administra	7. Conoce usted si la Gestión por Procesos es la solución a los problemas de organización de los servicios de salud.	1	1	1	1	
	Ética de la Función Pública	8. Conoce usted si la Oficina de Transparencia y Anticorrupción	1	1	1	1	

		administra y mantiene actualizado el portal de Transparencia del Ministerio de Salud.					
	Ley N° 27815	9. Conoce usted; la Ley N° 27815.- Ley del Código de Ética de la Función Pública	1	1	1	1	
Dimensión 3: Gestión individual	Conocimiento de Historia clínica electrónica y el sistema de referencias	10. Conoce usted la Historia clínica electrónica y el sistema de referencias "REFCON".	1	1	1	1	
		11. Conoce usted si una de las acciones estratégicas del Sistema Integral de Salud es la Auditoría Médica y financiera.	1	1	1	1	
	Capacitación	12. Conoce usted los programas presupuestales que funcionan en el centro de salud.	1	1	1	1	
		13. Conoce usted si en el centro de salud existen profesionales médicos capacitados en Gestión Hospitalaria.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Nivel del Conocimiento sobre Gestión
Objetivo del instrumento	El instrumento pretende dar a conocer datos importantes para el estudio del conocimiento sobre gestión en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024
Nombres y apellidos del experto	Rosa Amelia Sifuentes Vigo
Documento de identidad	16781236
Años de experiencia en el área	30 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión de los servicios de la salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	PROMSA-MICRO RED CHICLAYO
Cargo	Coordinador GERESA
Número telefónico	
Firma	 <p>DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CENTRO DE SALUD JOSÉ CLAYO Rosa A. Sifuentes Vigo INFORMADA - SEP. 1839.</p>
Fecha	6 de junio del 2024

Ficha de validación de contenido para el cuestionario de Procesos organizacionales

INSTRUCCIÓN: A continuación, le presentamos un conjunto de enunciados que debes leer y analizar con cuidado para marcar el tipo de respuestas que consideres se acerque más a la realidad que observas en su institución. Por lo que se le solicita evaluar el instrumento, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario Talento Humano

Definición de la variable: Procesos organizacionales se define como secuencias de actividades interconectadas que transforman insumos en productos o servicios, buscando alcanzar resultados específicos para la organización. Estos procesos son esenciales para la operación eficaz de una entidad, permitiendo la coordinación y ejecución eficiente de tareas (Roohi, 2020).

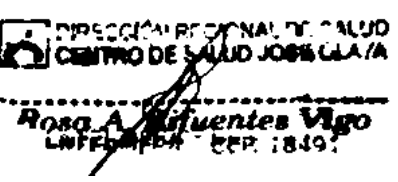
Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1: Planificación	Definir las actividades de la institución	1. Ud. considera que los problemas que ocurren en el centro afectan al cumplimiento de las metas institucionales	1	1	1	1	
		2. Puede distinguir las funciones y responsabilidades de los colaboradores que laboran en la institución.	1	1	1	1	
		3. Considera Ud. que los procedimientos y funciones se encuentran bien definidos para cada cargo	1	1	1	1	
	Formular y programar el Plan Operativo de la institución.	4. Participa usando herramientas de gestión institucional para el cumplimiento de las actividades programadas	1	1	1	1	
		5. El centro programa actividades y capacitaciones, eventos relacionados a sus procesos de gestión	1	1	1	1	
		6. Identifica correctamente los servicios que ofrece el centro a sus usuarios	1	1	1	1	
	Elaborar instrumentos de intervención de las actividades	7. Ud. ha colaborado en la formulación de procesos (guías, protocolos, inventarios, manuales) de su servicio.	1	1	1	1	
		8. Ud. contribuye en la formulación de la programación de actividades de su servicio en el marco de su POI	1	1	1	1	
		9. Contribuye con propuestas en la programación anual de inversiones del centro de salud.	1	1	1	1	

Dimensión 2: Ejecución	Ejecutar acciones para la realización de las actividades	10. Existen guías, protocolos, reglamento de la organización funciones en el centro de salud	1	1	1	1	
		11. Considera la necesidad de recurrir a un manual de procedimiento de enfermería para atender a los usuarios	1	1	1	1	
		12. Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las actividades programadas según su competencia en el centro	1	1	1	1	
	Acompañar en el seguimiento de la ejecución de las actividades	13. Usted participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades programados en el centro	1	1	1	1	
Dimensión 3: Medición	Elaborar instrumentos de intervención de las actividades	14. Existe una asistencia técnica estratégica del control de procesos de enfermería para el manejo optimo-laboral en el centro	1	1	1	1	
		15. Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los usuarios internos del centro.	1	1	1	1	
	Elaborar instrumentos de intervención de las actividades	16. Conoce y aplica el procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda el centro.	1	1	1	1	
		17. Conoce y aplica los procedimientos institucionales vigentes, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas.	1	1	1	1	

		18. Emplea los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos de cada actividad que se realiza en el centro	1	1	1	1	
	Analizar las causas potenciales de la problemática de la institución	19. Aplica instrumentos de satisfacción del usuario en el centro, a través de las encuestas periódicas.	1	1	1	1	
		20. Se realizan auditorías internas a los procesos y procedimientos que se realizan en el centro	1	1	1	1	
Dimensión 4: Actuación	Proponer soluciones correctivas identificando las debilidades	21. Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar la atención a los usuarios.	1	1	1	1	
		22. Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las actividades programadas.	1	1	1	1	
		23. Existen problemas asociados a la ejecución de los procesos y procedimientos que se realizan en el centro	1	1	1	1	
		24. Considera que los espacios físicos están acondicionados y apropiados para atender los diferentes servicios que brindan en el centro.	1	1	1	1	
	Implementar acciones de mejora a los procesos	25. Periódicamente elaboran un listado con alternativas de soluciones ante hechos de contingencia.	1	1	1	1	
		26. Realiza propuestas de mejoras en las actividades que realiza utilizando mecanismos	1	1	1	1	

		de verificación en sus acciones diarias.				
		27. Diseñan la elaboración de los procesos y procedimientos en los servicios en el centro.	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de procesos organizacionales
Objetivo del instrumento	El instrumento pretende dar a conocer datos importantes para el estudio del conocimiento sobre procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024
Nombres y apellidos del experto	Rosa Amelia Sifuentes Vigo
Documento de identidad	16781236
Años de experiencia en el área	30 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión de los servicios de la salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	PROMSA-MICRO RED CHICLAYO
Cargo	Coordinador GERESA
Número telefónico	
Firma	 <p>DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CENTRO DE SALUD JOSÉ CLAYO Rosa A. Sifuentes Vigo INFERMERA - CEP. 1839.</p>
Fecha	6 de junio del 2024

Constancia de inscripción por SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SIFUENTES VIGO
Nombres	ROSA AMELIA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16781236

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	16/05/22
Resolución/Acta	0231-2022-UCV
Diploma	052-159953
Fecha Matrícula	31/08/2020
Fecha Egreso	31/01/2022

Fecha de emisión de la constancia:
08 de Junio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001926533



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Mbtivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 08/06/2024 08:59:59-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Experto 3

Ficha de validación de contenido para el cuestionario nivel del conocimiento sobre gestión

INSTRUCCIÓN: A continuación, le presentamos un conjunto de enunciados que debes leer y analizar con cuidado para marcar el tipo de respuestas que consideres se acerque más a la realidad que observas en su institución. Por lo que se le solicita evaluar el instrumento, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

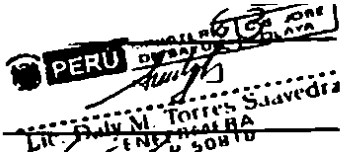
Matriz de validación del cuestionario Talento Humano

Definición de la variable: Conocimiento sobre Gestión, es la interacción entre el conocimiento tácito llamado conocimiento individual y el conocimiento explícito conocimiento externo e interno, según esta teoría, la gestión del conocimiento debe impulsar la transformación de un tipo de conocimiento a otro y estimular el aprendizaje organizacional (Ali, 2018).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1: Gestión Interna	Norma Técnica de planificación para los establecimientos de salud	1. Conoce usted la Norma Técnica de planificación para los establecimientos de salud; Plan estratégico institucional (PEI) y el Plan operativo institucional (POI).	1	1	1	1	
	Nivel de aprendizaje en el tiempo y programas presupuestales	2. Conoce usted si los Programas Presupuestales son importantes fuentes de financiamiento en el centro de salud.	1	1	1	1	
	Gestión Hospitalarios	3. Conoce usted si los procesos de Gestión Hospitalarios son obsoletos o adecuados para su nivel de atención.	1	1	1	1	
	Principios inmersos en la Ley del Servicio Civil	4. Conoce usted los principios inmersos en la Ley del Servicio Civil (SERVIR) en el Sector salud.	1	1	1	1	
	Presupuesto de donaciones y transferencias	5. Conoce usted si el presupuesto de donaciones y transferencias que otorga el Seguro Integral de Salud (SIS) tiene criterio técnico para la asignación financiera	1	1	1	1	
Dimensión 2: Gestión externa	Sistema GALEN PLUS para pacientes	6. Conoce usted si el Sistema GALEN PLUS permite realizar consultas médicas, facturar y cobrar al paciente	1	1	1	1	
	Transparencia y Anticorrupción administra	7. Conoce usted si la Gestión por Procesos es la solución a los problemas de organización de los servicios de salud.	1	1	1	1	
	Ética de la Función Pública	8. Conoce usted si la Oficina de Transparencia y Anticorrupción	1	1	1	1	

		administra y mantiene actualizado el portal de Transparencia del Ministerio de Salud.					
	Ley N° 27815	9. Conoce usted; la Ley N° 27815.- Ley del Código de Ética de la Función Pública	1	1	1	1	
Dimensión 3: Gestión individual	Conocimiento de Historia clínica electrónica y el sistema de referencias	10. Conoce usted la Historia clínica electrónica y el sistema de referencias "REFCON".	1	1	1	1	
		11. Conoce usted si una de las acciones estratégicas del Sistema Integral de Salud es la Auditoría Médica y financiera.	1	1	1	1	
	Capacitación	12. Conoce usted los programas presupuestales que funcionan en el centro de salud.	1	1	1	1	
		13. Conoce usted si en el centro de salud existen profesionales médicos capacitados en Gestión Hospitalaria.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario Nivel del Conocimiento sobre Gestión
Objetivo del instrumento	El instrumento pretende dar a conocer datos importantes para el estudio del conocimiento sobre gestión en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024
Nombres y apellidos del experto	Daly Margott Torres Saavedra
Documento de identidad	16512855
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Maestro docencia universitaria y gerencia educativa
Nacionalidad	Peruana
Institución	MINSA
Cargo	Enfermera
Número telefónico	957455062
Firma	
Fecha	6 de junio del 2024

Ficha de validación de contenido para el cuestionario de Procesos organizacionales

INSTRUCCIÓN: A continuación, le presentamos un conjunto de enunciados que debes leer y analizar con cuidado para marcar el tipo de respuestas que consideres se acerque más a la realidad que observas en su institución. Por lo que se le solicita evaluar el instrumento, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario Talento Humano

Definición de la variable: Procesos organizacionales se define como secuencias de actividades interconectadas que transforman insumos en productos o servicios, buscando alcanzar resultados específicos para la organización. Estos procesos son esenciales para la operación eficaz de una entidad, permitiendo la coordinación y ejecución eficiente de tareas (Roohi, 2020).

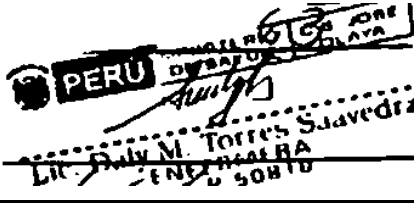
Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1: Planificación	Definir las actividades de la institución	1. Ud. considera que los problemas que ocurren en el centro afectan al cumplimiento de las metas institucionales	1	1	1	1	
		2. Puede distinguir las funciones y responsabilidades de los colaboradores que laboran en la institución.	1	1	1	1	
		3. Considera Ud. que los procedimientos y funciones se encuentran bien definidos para cada cargo	1	1	1	1	
	Formular y programar el Plan Operativo de la institución.	4. Participa usando herramientas de gestión institucional para el cumplimiento de las actividades programadas	1	1	1	1	
		5. El centro programa actividades y capacitaciones, eventos relacionados a sus procesos de gestión	1	1	1	1	
		6. Identifica correctamente los servicios que ofrece el centro a sus usuarios	1	1	1	1	
	Elaborar instrumentos de intervención de las actividades	7. Ud. ha colaborado en la formulación de procesos (guías, protocolos, inventarios, manuales) de su servicio.	1	1	1	1	
		8. Ud. contribuye en la formulación de la programación de actividades de su servicio en el marco de su POI	1	1	1	1	
		9. Contribuye con propuestas en la programación anual de inversiones del centro de salud.	1	1	1	1	

Dimensión 2: Ejecución	Ejecutar acciones para la realización de las actividades	10. Existen guías, protocolos, reglamento de la organización funciones en el centro de salud	1	1	1	1	
		11. Considera la necesidad de recurrir a un manual de procedimiento de enfermería para atender a los usuarios	1	1	1	1	
		12. Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las actividades programadas según su competencia en el centro	1	1	1	1	
	Acompañar en el seguimiento de la ejecución de las actividades	13. Usted participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades programados en el centro	1	1	1	1	
Dimensión 3: Medición	Elaborar instrumentos de intervención de las actividades	14. Existe una asistencia técnica estratégica del control de procesos de enfermería para el manejo optimo-laboral en el centro	1	1	1	1	
		15. Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los usuarios internos del centro.	1	1	1	1	
	Elaborar instrumentos de intervención de las actividades	16. Conoce y aplica el procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda el centro.	1	1	1	1	
		17. Conoce y aplica los procedimientos institucionales vigentes, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas.	1	1	1	1	

		18. Emplea los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos de cada actividad que se realiza en el centro	1	1	1	1	
	Analizar las causas potenciales de la problemática de la institución	19. Aplica instrumentos de satisfacción del usuario en el centro, a través de las encuestas periódicas.	1	1	1	1	
		20. Se realizan auditorías internas a los procesos y procedimientos que se realizan en el centro	1	1	1	1	
Dimensión 4: Actuación	Proponer soluciones correctivas identificando las debilidades	21. Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar la atención a los usuarios.	1	1	1	1	
		22. Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las actividades programadas.	1	1	1	1	
		23. Existen problemas asociados a la ejecución de los procesos y procedimientos que se realizan en el centro	1	1	1	1	
		24. Considera que los espacios físicos están acondicionados y apropiados para atender los diferentes servicios que brindan en el centro.	1	1	1	1	
	Implementar acciones de mejora a los procesos	25. Periódicamente elaboran un listado con alternativas de soluciones ante hechos de contingencia.	1	1	1	1	
		26. Realiza propuestas de mejoras en las actividades que realiza utilizando mecanismos	1	1	1	1	

	de verificación en sus acciones diarias.					
	27. Diseñan la elaboración de los procesos y procedimientos en los servicios en el centro.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de procesos organizacionales
Objetivo del instrumento	El instrumento pretende dar a conocer datos importantes para el estudio del conocimiento sobre procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024
Nombres y apellidos del experto	Daly Margott Torres Saavedra
Documento de identidad	16512855
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Maestro docencia universitaria y gerencia educativa
Nacionalidad	Peruana
Institución	MINSA
Cargo	Enfermera
Número telefónico	957455062
Firma	
Fecha	6 de junio del 2024

Constancia de inscripción por SUNEDU



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **TORRES SAAVEDRA**
Nombres **DALY MARGOTT**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16512855**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**
Rector **ORTIZ PRIETO ALBERTO FELIPE**
Secretaria General **OBREGON VARA FLOR ELIZABETH**
Directora **GLENNY PEREIRA ASUNCION**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO
DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GERENCIA EDUCATIVA**
Fecha de Expedición **26/08/15**
Resolución/Acta **343-2015-CU-UDCH**
Diploma **A00743378**
Fecha Matriculación **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
08 de Junio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001926537



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 08/06/2024 07:19:43-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

Anexo 4: Resultados del análisis de consistencia interna

Confiabilidad del instrumento

INSTRUMENTOS	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	Sumas
1														
01	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	40
02	1	3	2	1	2	2	1	4	2	2	4	3	2	29
03	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	40
04	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	34
05	5	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	32
06	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	31
07	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	40
08	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	27
09	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	40
10	1	2	3	3	3	3	3	5	4	2	2	4	4	39
11	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	37
12	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	20
13	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	40
14	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	40
15	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	47
16	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	2	40
17	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	23
18	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	45
19	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	46
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
Varianzas	1.6475	1.44	1.29	1.4275	1.1475	1.3875	1.56	1.8875	1.55	1.44	1.6275	1.56	1.4475	

Prueba piloto

α Alfa=	0.82
k (Números de ítems) =	13
Vi (Varianza de cada ítem) =	19.4125
Vt (Varianza Total) =	90.1875

Se utilizará el coeficiente de consistencia interna de alfa de crombach,³² el cual varía en un rango de 0 a 1. Esto nos permitió evaluar la confiabilidad del instrumento la cual obtuvo 0. 82, indicando que el instrumento es confiable

INSTRUMENTOS	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	Su ma s			
01	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84			
02	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	72			
03	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56			
04	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84			
05	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84			
06	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84			
07	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	72			
08	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	58			
09	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	72			
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84			
11	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	48			
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28			
13	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	72			
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84			
15	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	72			
16	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	52			
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	28			
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	56			
19	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	72			
20	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	90			
Varianza s	0. 6 5	0.4 875	0. 6 4	0. 6 5	0.4 875	0. 6 5	0.4 875	0. 6 4	0. 6 5	0.4 875	0. 6 5	0.4 875	0. 6 4	0. 6 5	0.4 875	0. 6 5	0.4 875	0. 6 4	0. 6 5	0.4 875	0.4 875	0. 6 4	0. 6 5	0.4 875	0.4 875	0. 6 4	0. 6 5	0.4 875	0.4 875	0. 6 4	0. 6 5	0.4 875

Prueba piloto

α Alfa=	0.99
k (Números de ítems) =	28
Vi (Varianza de cada ítem) =	16.19
Vt (Varianza Total) =	317.84

Se utilizará el coeficiente de consistencia interna de alfa de crombach,³² el cual varía en un rango de 0 a 1. Esto nos permitió evaluar la confiabilidad del instrumento la cual obtuvo 0. 82, indicando que el instrumento es confiable

Anexo 5. Consentimiento informado

Título de la investigación: Nivel del conocimiento sobre gestión y procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024

Investigadora: Diaz Diaz, Irma

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Nivel del conocimiento sobre gestión y procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024**”, cuyo objetivo es determinar el nivel de conocimiento sobre gestión y su influencia en procesos organizacionales en colaboradores de un centro de salud, Chiclayo 2024. Esta investigación es desarrollada por el estudiante del programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Impactará en el conocimiento en gestión y procesos organizacionales dentro de un centro de salud permite optimizar su funcionamiento. Esto implica una gestión más eficiente de los recursos disponibles, incluyendo la asignación adecuada de personal, equipos y presupuesto, así como la implementación de prácticas de trabajo que mejoren la productividad y la calidad de la atención médica brindada.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas.
2. Tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la institución.
3. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria: 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:

Usted NO tendrá ningún 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:

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:

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 la investigadora Diaz Diaz, Irma email: ddiazdi26@ucv.edu.pe y asesor Dr. Reyes Pérez, Moisés David.

Consentimiento



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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Firma:

Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

 **GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE**
Gerencia Regional de Salud Lambayeque
Red de Salud Chiclayo
IPRESS "José Olaya"
Chiclayo 

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CARTA DE AUTORIZACIÓN - PROYECTO DE INVESTIGACION


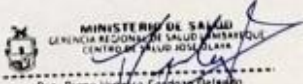
CARTA DE AUTORIZACIÓN: 050-20-06-2024-A7-CFF
EXPEDIENTE: 116-20-06-2024-A4-CFF
Nombre de la investigación: NIVEL DEL CONOCIMIENTO SOBRE GESTION Y PROCESOS ORGANIZACIONALES EN COLABORADORES DE UN CENTRO DE SALUD, CHICLAYO 2024
Universidad: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – POSGRADO
N° de integrantes: 01 **Periodo de investigación:** Desde: 20/06/2024 Hasta: 20/07/2024
Datos del investigador:


- DIAZ DIAZ IRMA

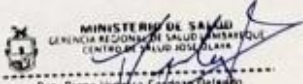
Mediante el presente documento se da la aprobación, para ingresar a nuestra IPRESS JOSE OLAYA brindándole las facilidades para contribuir a dicho proyecto y para la obtención de datos. El resultado de dicha investigación deberá ser alcanzado en un ejemplar a la oficina de jefatura email: tramitedocumentario.csjoseolaya@gmail.com


Otro si digo:
Así mismo el investigador se compromete a utilizar la información solamente y únicamente para trámites académicos y de investigación. De acuerdo a la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y a la Resolución Ministerial N° 688-2020/MINSA que establece el tratamiento de los datos personales relacionados con la salud o datos personales en salud, con el objetivo del Derecho Fundamental de la Protección de Datos Personales relacionados con la salud, así como el Derecho Fundamental a la intimidad personal y familiar, y el secreto o inviolabilidad de los documentos privados, reconocidos por la normativa nacional. Por lo que deja su firma sellando dicha responsabilidad.

20 de junio del 2024

 
MINISTERIO DE SALUD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE
CENTRO DE SALUD JOSE OLAYA
JEFATURA


Irma Diaz Diaz
LIC. EN ENFERMERIA
COP N° 78877


MINISTERIO DE SALUD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE
CENTRO DE SALUD JOSE OLAYA
Dra. Diana Vanessa Caragosa Delgado
MEDICO CIRUJANO
COP N° 82508
GERENTE MACRO RED - CHICLAYO



PROPUESTA

Título de la propuesta:

Programa integral para elevar el nivel de conocimiento sobre gestión en los procesos organizacionales de los colaboradores.

Fundamentación

La presente propuesta se sustenta en la investigación precedente, cuyas variables examinadas fueron: conocimiento sobre gestión y habilidades sociales. Teniendo como sustento los hallazgos obtenidos, primero, en la determinación de la correlación de las dos variables, segundo que el 81.9% de los colaboradores del centro de salud presentan un nivel deficiente en la dimensión de gestión interna, 73,6% en gestión externa y 94.4% en gestión individual. Por ello, la propuesta se distingue por su enfoque holístico, abarcando las dimensiones interna, externa e individual de la gestión. Esto significa que no solo se centra en fortalecer las habilidades administrativas de los colaboradores, sino que también considera aspectos como la interacción con entidades externas y la gestión personal. De esta manera, se busca crear un marco integral que impulse el desarrollo de competencias en todos los ámbitos relevantes para el éxito del centro de salud.

La propuesta se basa en la idea de que un centro de salud con colaboradores que poseen un alto nivel de conocimiento y competencias en gestión es más eficiente, efectivo y capaz de brindar una atención de calidad. Para lograr el programa integral que aborde las dimensiones interna, externa e individual de la gestión se basa en la teoría moderna (Nonaka y Takeuchi, 2020). Por ello, se fundamenta en la teoría de la gestión de Robbins (2019) proporciona un marco conceptual para comprender los principios y prácticas de la gestión efectiva. Esta teoría abarca diversos enfoques, como la gestión por procesos, la gestión por objetivos, la gestión estratégica y la gestión de calidad. Cada uno de estos enfoques aporta herramientas y conceptos valiosos para la gestión efectiva de las organizaciones.

Asimismo, la gestión por competencias Boyatzis (2008) se basa en la idea de que el éxito organizacional depende de que los colaboradores posean las competencias adecuadas. Estas competencias pueden ser técnicas, relacionales o actitudinales. La gestión por competencias implica identificar las competencias necesarias para cada puesto de trabajo, desarrollar programas de capacitación para que los colaboradores adquieran esas competencias y evaluar el desempeño de los colaboradores en función de su dominio de las competencias.

Objetivo de la propuesta

Objetivo general incrementar el nivel de conocimiento sobre gestión y procesos organizacionales en los colaboradores del centro de salud para mejorar la eficiencia, la efectividad y la calidad de la atención en salud; y, objetivo específicos: (i) Fortalecer las competencias de los colaboradores en las dimensiones interna, externa e individual de la gestión, (ii) Implementar estrategias para motivar a los colaboradores a aplicar sus conocimientos sobre gestión en su trabajo diario y (iii) Describir los procesos organizacionales del centro de salud.

Metodología

La presente propuesta se presenta como una necesidad imperiosa para fortalecer el nivel de conocimiento sobre gestión y procesos organizacionales en los colaboradores del centro de salud. En este sentido, es preciso destacar que la inversión en la capacitación y desarrollo del personal no solo representa un beneficio para el centro de salud en sí mismo, sino que también constituye una inversión en el futuro de la comunidad a la que se brinda atención, al fortalecer las competencias de los colaboradores en materia de gestión, se estará sentando las bases para un sistema de salud más sólido, eficiente y capaz de responder de manera efectiva a las necesidades de la población. En definitiva, esta propuesta se justifica por su potencial para generar un impacto positivo en el centro de salud, en el personal y, en última instancia, en la salud de la comunidad.

Cronograma

Estrategia	Actividad	Año 2025
1	Actividad	Plazo: Enero – julio 2025.

<p>Fortalecer las competencias de los colaboradores en las dimensiones interna, externa e individual de la gestión</p>	<p>Diagnóstico de necesidades de capacitación</p> <p>Objetivo:</p> <p>Identificar las necesidades específicas de capacitación de los colaboradores en materia de gestión.</p> <p>Responsable: Unidad de Recursos Humanos.</p> <p>Metodología: Aplicación de encuestas y entrevistas a los colaboradores.</p>	
<p>2</p> <p>Implementar estrategias para motivar a los colaboradores a aplicar sus conocimientos sobre gestión en su trabajo diario</p>	<p>Actividad 2.1: Reconocimiento y premiación de buenas prácticas</p> <p>Objetivo: Motivar a los colaboradores a aplicar sus conocimientos sobre gestión en su trabajo diario reconociendo y premiando las buenas prácticas.</p> <p>Responsable: Unidad de Recursos Humanos y Gerencia General.</p> <p>Metodología:</p> <p>Establecimiento de un sistema de reconocimiento y premiación de buenas</p>	<p>Plazo: Continuo a partir de diciembre 2025.</p>

	prácticas, difusión de casos exitosos, celebración de eventos de reconocimiento.	
--	--	--

Detalle del presupuesto:

1. Diagnóstico de necesidades de capacitación (S/ 50,000):

- Desarrollo de encuestas y entrevistas: S/ 10,000
- Implementación y recopilación de datos: S/ 20,000
- Análisis de resultados y elaboración de informes: S/ 20,000

2. Reconocimiento y premiación de buenas prácticas (S/ 100,000):

- Diseño del sistema de reconocimiento: S/ 20,000
- Difusión de casos exitosos: S/ 30,000
- Organización de eventos de reconocimiento: S/ 50,000

Total, presupuesto estimado: **S/ 150,000**