



Universidad César Vallejo

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

Gestión del conocimiento y gobierno digital en una dirección de
redes integradas de salud de Lima, 2024

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

AUTOR:

Condor Aguilar, Brayan Julinho (orcid.org/0000-0002-7684-4934)

ASESORES:

Dr. Ramirez Rios, Alejandro (orcid.org/0000-0003-0976-4974)

Dr. Vilchez Canchari, Juan Marcos (orcid.org/0000-0002-7758-7589)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ RIOS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del conocimiento y gobierno digital en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2024", cuyo autor es CONDOR AGUILAR BRAYAN JULINHO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, 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.

LIMA, 02 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ RIOS ALEJANDRO DNI: 07191553 ORCID: 0000-0003-0976-4974	Firmado electrónicamente por: ALRAMIREZRIO el 07-08-2024 19:12:20

Código documento Trilce: TRI - 0845613



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CONDOR AGUILAR BRAYAN JULINHO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del conocimiento y gobierno digital en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 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
CONDOR AGUILAR BRAYAN JULINHO DNI: 70076403 ORCID: 0000-0002-7684-4934	Firmado electrónicamente por: BCONDORA el 07-08- 2024 19:47:19

Código documento Trilce: INV - 1723389

Dedicatoria

Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia. Principalmente, a mis padres que me apoyaron y contuvieron los momentos malos y en los menos malos. Gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento.

Agradecimiento

Gracias infinitas a mis familiares, por su amor incondicional y su apoyo moral. Su fe en mí, incluso en los momentos más difíciles, ha sido el pilar de este logro.

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	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	12
III.RESULTADOS.....	15
IV.DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES.....	31
VI.RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Relación que existe entre Gestión del conocimiento y gobierno digital	15
Tabla 2 Conocer cuál es la relación entre liderazgo y gobierno digital	16
Tabla 3 Conocer cuál es la relación entre organización y gobierno digital	17
Tabla 4 Conocer cuál es la relación entre la tecnología y gobierno digital	18
Tabla 5 Conocer cuál es la relación entre aprendizaje y gobierno digital	19
Tabla 6 Relación entre gestión del conocimiento y gobierno digital	20
Tabla 7 Relación entre liderazgo y gobierno digital	21
Tabla 8 Relación entre organización y gobierno digital.....	22
Tabla 9 Relación entre tecnología y gobierno digital	23
Tabla 10 Relación entre aprendizaje y gobierno digital	24

Resumen

La investigación realizada sobre gestión del conocimiento y gobierno digital buscó contribuir a la realización del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 16, que pone un énfasis significativo en la paz, la justicia y el establecimiento de instituciones sólidas. El trabajo de investigación tuvo como objetivo; conocer la relación que existe entre Gestión del conocimiento y gobierno digital dentro la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2024. Se trabajó bajo la metodología básica de enfoque cuantitativo correlacional de corte transversal, no experimental. La población estuvo conformada por 154 trabajadores tomando una muestra de 80 colaboradores de la red. Se aplicó el instrumento cuestionario cuyos resultados muestran el 2.6% de las entidades muestran un nivel alto de gobierno digital, sin alcanzar niveles bajos o medios. En el nivel intermedio de organización, el 45.63% de las entidades alcanzan niveles altos de gobierno digital, con un 25.00% en nivel medio. En cuanto a los resultados inferenciales; el análisis de Tau b de Kendall muestra relaciones positivas entre las variables. Los hallazgos respaldan la premisa de que un incremento en la gestión del conocimiento conduce a mejoras significativas en el nivel de gobierno digital.

Palabras clave: Gobierno, digital, conocimiento, gestión, redes.

Abstract

The research conducted on knowledge management and digital government sought to contribute to the realization of Sustainable Development Goal (SDG) number 16, which places significant emphasis on peace, justice and the establishment of strong institutions. The research work had as objective; to know the relationship that exists between Knowledge Management and digital government within the Directorate of Integrated Health Networks of Lima 2024. We worked under the basic methodology of a quantitative correlational cross-sectional, non-experimental approach. The population was made up of 154 workers, taking a sample of 80 collaborators from the network. The questionnaire instrument was applied, the results of which show 2.6% of the entities show a high level of digital government, without reaching low or medium levels. At the intermediate level of organization, 45.63% of entities reach high levels of digital government, with 25.00% at a medium level. Regarding the inferential results; Kendall's tau b analysis shows positive relationships between the variables. The findings support the premise that an increase in knowledge management leads to significant improvements in the level of digital government.

Keywords: Government, digital, knowledge, Management, Networks.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación busca analizar la conexión entre gestión del conocimiento de ahora en adelante denominado (GC) y gobierno digital como (GD). La gestión del conocimiento es un proceso sistemático en una organización para identificar, adquirir, almacenar, compartir y aplicar conocimientos. El objetivo final es mejorar el desempeño, fomentar la innovación y facilitar la adaptación a los cambios ambientales (Huamani et al., 2024). Los establecimientos del sector público sí utilizan las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) de manera intencional y organizada, esto diferencia al gobierno digital de otros enfoques. El objetivo principal es mejorar la prestación de servicios públicos, fomentar la transparencia y mejorar la participación ciudadana, todo ello optimizando al mismo tiempo la eficiencia y eficacia de la administración pública (Gómez et al., 2022). Esta investigación se esfuerza por contribuir a la realización del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) número 16, que pone un énfasis significativo en la paz, la justicia y el establecimiento de instituciones sólidas.

A nivel internacional, la administración del conocimiento y el gobierno digital enfrentan desafíos significativos que incluyen una brecha digital persistente, Alrededor del 50% de la población mundial no tiene acceso regular a Internet y el acceso a la información es desigual, con alrededor del 70% del contenido en línea disponible en sólo unos pocos idiomas, la seguridad de los datos también es un problema, afectando alrededor del 60% de las organizaciones globalmente con incidentes significativos cada año, mientras que preocupaciones éticas y de privacidad involucran a más del 80% de los usuarios de internet (Riascos y Aguilera, 2024). A nivel regulatorio, menos del 30% de los países tienen marcos sólidos para enfrentar los desafíos digitales emergentes, y la interoperabilidad y los estándares comunes son cumplidos por menos del 40% de las aplicaciones y plataformas digitales, estas problemáticas demandan una colaboración internacional y un enfoque multidisciplinario para desarrollar políticas sólidas, promover la inversión en infraestructura digital y programas de alfabetización (Guendulay et al., 2024).

Las naciones respaldan políticamente las transformaciones hacia el gobierno digital, pero persisten brechas notables en su implementación y efectividad en la administración pública. Aunque la mayoría de los países han implementado sistemas de identidad digital, aproximadamente un 85% de ellos ha adoptado sistemas de

identificación única. Es crucial considerar estudios más amplios sobre la influencia de estos sistemas en la administración pública y los servicios de gobierno electrónico. Los factores que explican la existencia de tales brechas son múltiples, incluida la ausencia de infraestructura digital, la oposición a la transformación y la deficiencia en el adiestramiento necesario en tecnología digital que tienen los empleados de la administración pública (Cosquillo, 2021).

En el contexto nacional, señala que las instituciones peruanas están altamente enfocadas en el logro de sus objetivos y en satisfacer las expectativas del cliente/usuario, siendo crucial que adquieran habilidades en gestión del conocimiento para mejorar la calidad del servicio. A nivel empresarial y organizacional, han surgido teorías y enfoques innovadores en gestión que, cuando se implementan, generan resultados óptimos dentro del panorama global. Según estadísticas recientes, aproximadamente el 70% de las empresas que adoptan estrategias de servicio de alto nivel y la satisfacción del cliente pueden evolucionar considerablemente cuando se introducen prácticas avanzadas de gestión del conocimiento. Para mantener altos estándares de excelencia y calidad, es fundamental que las empresas promuevan una cultura organizacional que se refleje en acciones y procesos alineados con las expectativas de partes interesadas y otros actores relevantes (Gómez, 2021).

A nivel local, el principal desafío radica en la falta de alineación entre la cultura empresarial y los procesos digitales dentro de la organización. A pesar de contar con una planeación estratégica bien definida y objetivos claros, el ambiente organizacional no favorece la efectiva adopción de tecnologías digitales. Según datos actuales, aproximadamente el 60% de las empresas locales enfrentan dificultades para integrar tecnologías digitales debido a la resistencia cultural y la falta de una comunidad de aprendizaje robusta. Esto se ve exacerbado por la menor madurez de los equipos virtuales, lo que limita la innovación y el uso de los recursos tecnológicos de comunicaciones existentes. La brecha digital es evidente: más del 40% de la población local carece de acceso equitativo a Internet y a la información, lo que afecta la alfabetización digital y el uso efectivo de dispositivos digitales. Esta disparidad impide el desarrollo eficaz de soluciones, la identificación de mejores prácticas y la optimización de recursos disponibles. La implementación de una dirección del conocimiento efectiva puede mejorar significativamente la situación, facilitando la creación de programas de capacitación que aseguren la transferencia de conocimientos clave dentro de la organización municipal. Esto garantiza que el

personal esté bien informado y capacitado, cumpliendo con normativas, reglamentos y parámetros necesarios para un desempeño organizacional óptimo (Benavente, 2022).

Esta problemática puede generar una serie de impactos negativos. Una disparidad de acceso a la información podría limitar el intercambio entre profesionales de la salud de conocimientos y mejores prácticas médicas, la brecha en la distribución de información (dificultad de acceso a la misma) tendría una influencia dañina en la calidad del cuidado y las consecuencias de los pacientes. Además, la seguridad de los datos es crucial en entornos de salud, y los fallos en la protección de la información médica confidencial pueden llevar a violaciones de la privacidad del paciente y erosionar la confianza en el sistema de salud. Los desafíos regulatorios y la falta de interoperabilidad entre sistemas también pueden dificultar la integración de datos y la coordinación de la atención, lo que podría resultar en una atención fragmentada y menos eficiente.

Respecto a lo descrito, nace la necesidad de formular el problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y gobierno digital en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2024? Cuyo problema específico fue ¿Cuál es la relación de liderazgo, organización, tecnología, aprendizaje y gobierno digital en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2024?

La justificación de la investigación es porque según la teoría de la gestión de conocimiento, el conocimiento sirve como un recurso valioso y estratégico que debe ser identificado, común y utilizado de forma efectiva para mejorar el desempeño organizacional. En el ámbito de la salud, el conocimiento médico, científico y administrativo para poder tomar decisiones y emitir juicios bien informados, es crucial mejora continua de los servicios. Así mismo se justifica porque la integración de sistemas digitales de gestión del conocimiento permite optimizar los procesos internos, reduciendo tiempos de espera, minimizando la duplicación de esfuerzos y agilizando la toma de decisiones. La razón por la que se debe realizar un análisis extenso de los requisitos y desafíos de la gestión del conocimiento más el gobierno digital es que la lógica social detrás de esta investigación es clave, por lo tanto, como resultado del control efectivo de la información y la implementación de la gobernanza estatal electrónica, se pueden generar ciertos efectos psicológicos hacia los miembros del público; sobre la calidad de vida y los beneficios prácticos para los consumidores de servicios públicos, especialmente en el ámbito de la salud.

El estudio presenta como objetivo general; conocer la relación que existe entre Gestión del conocimiento y gobierno digital dentro la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2024. Con sus objetivos específicos; Conocer la relación de liderazgo, organización, tecnología, aprendizaje y gobierno digital en una Dirección de Redes Integrales de Salud de Lima, 2024.

Dentro de los antecedentes internacionales para Del Castillo et al. (2024) con su investigación de tipo y diseño correlación entre la administración de documentos y el progreso del gobierno digital en Cuba. La investigación mostró que las deficiencias en la administración de documentos estaban significativamente correlacionadas con retrasos en el progreso del gobierno digital en Cuba. Un análisis reveló la presencia de una relación inversa significativa entre el nivel de desarrollo del GD y la calidad de la gestión documental ($r = -0,58$, $p < 0,01$). Además, se señaló que la adopción de la norma ISO 15489-1 y las pautas adicionales estaba positivamente correlacionada con mejoras en la gestión de documentos (incremento del 25% en la eficiencia administrativa) y una mayor alineación con los estándares internacionales ($t(150) = 3.72$, $p < 0.001$). Una estrategia eficaz que se concluyó durante las discusiones es el cumplimiento de las normas internacionales. Esto puede mejorar la gestión de documentos, que es un requisito previo para el desarrollo del gobierno digital.

Villasana et al. (2021) La investigación se define por ser de carácter descriptivo-correlacional, con una estructura no experimental y de tipo transversal en la campo. En el estudio, la aplicación del instrumento Montero 1 a directivos arrojó un coeficiente de (0,81), mientras que el instrumento Montero 2 aplicado a docentes arrojó un coeficiente de (0,93). Utilizando tablas de porcentajes, se emplearon estadísticas descriptivas para analizar los datos. El parámetro de correlación de Pearson es de 0.616 con un $p < 0.001$, esto indica una relación positiva importante. La administración del conocimiento y el aprendizaje de la organización tienen una asociación positiva con las instituciones en cuestión, se puede concluir con base en los hallazgos que a medida que aumenta la gestión del conocimiento, también aumenta el aprendizaje organizacional.

Para Balthazard y Cooke (2021) con su investigación correlacional transversal, los hallazgos del El análisis de los datos exhibió una correlación que fue estadísticamente significativamente ligada a la utilización de sistemas de dirección del entendimiento y a la reducción de las equivocaciones médicas ($t(150) = 4,30$, $p < 0,001$), así como un aumento en la satisfacción del paciente ($t(150) = 3,95$, $p < 0,001$)

el estudio utilizó Análisis de Varianza: reveló que los hospitales que poseían sistemas de gestión del conocimiento tuvieron una mejora sustancial en los indicadores de desempeño de la calidad del servicio que aquellos que no los tenían. que no los tenían $(1, 148) = 18.45, p < 0.001$). Los autores concluyeron que dirigir el conocimiento puede ayudar a promover prácticas hospitalarias más seguras y efectivas, aumentar la comodidad del paciente además de favorecerse la calidad de los servicios de salud en general.

También está Smith y Brown (2020) con su estudio correlacional longitudinal, Los resultados demostraron que la disminución en los tiempos de espera mostró una diferencia estadísticamente significativa $(180) = 3.76, p < 0.001$) entre los hospitales con y sin registros electrónicos implementados. Asimismo, la reducción en los costos operativos fue estadísticamente significativa $(180) = 2.95, p < 0.01$) entre los períodos antes y después de la implementación de la tecnología digital. Concluyeron que la adopción de estas en entornos hospitalarios puede generar mejoras tangibles en la eficiencia operativa y económica, lo cual es crucial para ofrecer atención médica más efectiva y rentable.

Por otro lado, esta Larsson y Johansson (2022) cuyo estudio trabajado fue correlacional descriptivo. Los resultados indicaron que la integración de herramientas de gobierno digital estaba significativamente relacionada mejorando la transparencia y accesibilidad en salud. Los pacientes informaron una mayor confianza en los sistemas de salud (aumento del 40%) y una mejor comprensión de sus derechos y servicios disponibles (incremento del 35%). El estudio concluyó con la idea de subrayar la importancia de avanzar hacia sistemas de salud más digitales y transparentes, ésta es una posibilidad de desarrollar sistemas que no sólo mejoren la experiencia del paciente, sino que también fortalezcan el vínculo entre la organización de salud y su comunidad local.

Así mismo, Nakamura y Sato (2023) En su investigación de exploración en correlación, descubrieron que la administración del conocimiento se encontraba en correlación con la novedosa concepción de los servicios de salud. Las instituciones que promovían una cultura de intercambio de conocimientos mostraban un aumento significativo en la implementación de nuevas tecnologías y procedimientos médicos (aumento del 45% en nuevas implementaciones). Concluyeron que la gestión efectiva del conocimiento en instituciones de salud está asociada positivamente con la innovación en los servicios médicos.

De igual manera esta Tan y Lim (2024) con un estudio correlacional cuantitativo. Cuyos resultados de la investigación reveló que el gobierno digital estaba fuertemente asociado con mejoras en la eficiencia administrativa y la reducción de errores en los procesos de salud. Los hospitales que adoptaron plataformas digitales de gestión reportaron una disminución del 15% en los costos operativos y una reducción del 25% en los errores administrativos. Por lo tanto, la adopción de plataformas digitales no solo puede optimizar la gestión interna de los hospitales, sino que también puede contribuir a la entrega más efectiva y segura de servicios de salud a los pacientes.

Desde el ámbito nacional; en su estudio, Chiclla (2022) con su investigación de diseño empleado a nivel transaccional, existe un enfoque no experimental para comprender las correlaciones causales. Se encontró como resultados que los niveles de gobierno digital fueron predominantemente moderados, con un 74% siendo el más común. Además, los distintos aspectos del gobierno digital exhibieron porcentajes del 68% en términos de comunicación externa, 55% en términos de comunicación interna a nivel moderado, 62% en términos de la dimensión relacional a nivel moderado y 57% en términos de promoción de gobierno digital en un nivel moderado. Se llegó a la conclusión que, a pesar de una presencia sustancial del gobierno digital en un nivel promedio, Aún existe un número importante de mejoras y pasos más extensos en el procedimiento de introducir la tecnología de la información en la administración pública.

Por último, en su estudio Viloría (2023) mediante la utilización de un diseño correlacional no experimental, se realizó una investigación para explorar la conexión entre variables en la estructura de la organización estatal. Los resultados descubrieron una correlación sólida entre las variables, como lo indica el valor Rho de 0,788, lo que demuestra una asociación significativa y favorable. Por lo tanto, se puede inferir que ambas variables se encuentran efectivamente controladas dentro de la entidad, destacando la presencia de una relación directa entre ellas. El autor concluyó que esta fuerte correlación sugiere que las variables están efectivamente relacionadas y controladas dentro de la entidad estatal estudiada.

Cabrera et al. (2021) se empleó un enfoque cuantitativo al realizar una investigación aplicada, utilizando un diseño transversal no experimental para examinar las correlaciones. Los resultados ($\rho=0,727$, $p<0,01$). indican los hallazgos del estudio apoyan firmemente la hipótesis principal, indicando una correlación clara

y sustancial. Se encontraron relaciones fuertes entre características del sistema transformacional, resaltando la influencia que tiene que ser idealizada ($\rho = 0,668$), el estímulo que tiene que ser inspirador ($\rho = 0,589$) y la estimulación que tiene que ser intelectual ($\rho = 0,608$), todas estas características están presentes en el .Los hallazgos de fuertes correlaciones permiten concluir que los componentes del liderazgo no sólo tienen interrelaciones entre sí, sino que también se relacionan significativamente con la dirección administrativa, lo que a su vez puede generar una influencia que favorezca el desempeño y la eficiencia organizacional.

Fernandez (2021) Llevamos a cabo una investigación exploratoria de algún tipo utilizando un enfoque descriptivo correlacional, que implica estudiar la relación estadística entre dos variables, y un diseño de investigación transversal no experimental, su elección para este estudio fue emplear un enfoque cuantitativo. Los resultados revelaron un coeficiente de 0,900 para la digitalización y de 0,947 para la gestión documentaria. De manera similar, existe una correlación clara y significativa entre los dos, respaldada por el estadístico Rho de Spearman con un valor de 0,564. En la comparación de la estadística descriptiva, encontramos que el nivel de digitalización se distribuyó con un 11% en la categoría bueno, 81% en regular y 8% en malo, mientras que, para la gestión documentaria, el 14% fue clasificado como malo, el 72% como regular y el 14% como bueno. En conclusión, los hallazgos destacan la importancia de avanzar en la digitalización y mejorar la gestión documentaria de manera coordinada para optimizar los procesos organizacionales.

Luna y Luna (2021) en esta investigación se emplea un enfoque cuantitativo, incorporando herramientas como el coeficiente de correlación de Spearman y la conversión de variables cualitativas en medibles, junto con un enfoque cualitativo. Amplias investigaciones han proporcionado pruebas concluyentes de una correlación notable y favorable del 77.98% entre la eficiencia presupuestaria y el modelo de gestión de la DIRIS. Se identificó una asociación notable y significativa entre la factibilidad de la eficiencia presupuestaria y el padrón nominal, como se evidencia por el resultado del test de chi-cuadrado, donde se encontró que el valor p es (valor $P = 0,00$) y tiene un nivel de significancia inferior al 5%. Los investigadores concluyeron que los resultados sugieren posibilidades para aplicar los modelos de gestión como el examinado en la DIRIS, puede mejorar considerablemente la eficiencia presupuestaria.

Taguenca y Lugo (2022) con su investigación descriptiva correlacional no experimental. Cuyos resultados hace evidente la estrategia electoral, destacada por la importancia relativa de los aspectos prescriptivos y programáticos en comparación con los didácticos y descriptivos. La investigación mostró que los aspectos prescriptivos y programáticos del discurso presidencial estaban significativamente correlacionados con un aumento en la percepción de transparencia (correlación de $r = 0.68$, $p < 0.01$) y la confianza en la administración (correlación de $r = 0.72$, $p < 0.01$) en comparación con los aspectos didácticos y descriptivos. Además, el enfoque en promesas futuras y una ética de la acción se correlacionó con un aumento del 20% en la intención de voto y una mejora del 15% en la percepción de eficacia administrativa. La investigación concluyó que los líderes políticos pueden beneficiarse significativamente al enfocarse en aspectos prescriptivos y programáticos en sus discursos, lo que podría conducir a una mayor eficacia administrativa percibida y a un mayor apoyo electoral, reforzando así la legitimidad y la confianza en las instituciones gubernamentales.

Por otro lado, esta Gómez y Ramírez (2021) con su estudio correlacional transversal no experimental. El análisis reveló que la utilización de sistemas de administración del conocimiento en las clínicas de salud estaba bastante vinculados a la magnitud en que la calidad del servicio se incrementa y se hace más eficaz en su funcionamiento. Los resultados indicaron una relación positiva alta ($r = 0,65$, $p < 0,01$) entre las variables del estudio. Además, se observó una reducción del 18% en los tiempos de respuesta administrativa ($t(120) = 2.89$, $p < 0.01$). En consecuencia, la investigación apoya el triunfo de los sistemas de administración del conocimiento ya que son herramientas fundamentales para aumentar la capacidad operativa y la calidad del servicio en los sistemas de salud.

Por último, Torres y Villanueva (2022) con su estudio correlacional longitudinal. Obtuvieron como resultados que la adopción de plataformas digitales en las redes de salud del Perú estaba significativamente asociada con mejoras en la eficiencia administrativa y la satisfacción del paciente. Los datos revelaron que la implementación de herramientas de gobierno electrónico estaba correlacionada con una reducción del 22 % en los costos operativos ($r = 0.70$, $p < 0.01$) y un aumento del 30% en la satisfacción del paciente ($t(150) = 3.45$, $p < 0.001$). En resumen, el estudio muestra que usar plataformas digitales en las redes de salud del Perú mejora la eficiencia y la satisfacción del paciente.

La teoría propuesta por Nonaka y Takeuchi (1995) presenta un enfoque para la creación y transformación del conocimiento organizacional. Se basa en el concepto de variable, que enfatiza la fusión del conocimiento tácito y explícito. Según esta teoría, el conocimiento se crea y se convierte en activos organizacionales a través de cuatro modos distintos de conversión: socialización, externalización, combinación e internalización.

Por otro lado, esta Teoría de la GC Wiig (1997) desarrolló una teoría de gestión del conocimiento que enfatiza la importancia de la creación, captura, almacenamiento y transferencia efectiva del conocimiento dentro de las organizaciones. Esta teoría busca mejorar la efectividad organizacional mediante el manejo adecuado de los activos intangibles del conocimiento.

También está la Teoría de la Gestión del Conocimiento Social de Brown y Duguid (1991) proponen una teoría que enfatiza la categoría de las prácticas generales y contextuales en el proceso de generar y transmitir conocimiento. Argumentan que el conocimiento se desarrolla a través de la participación activa en comunidades de práctica y que las relaciones sociales juegan un papel crucial en la efectividad en el ámbito de la GC.

Para Alavi y Leidner (2001) la GC lo define definir como el proceso sistemático de identificar, adquirir, almacenar, compartir y utilizar de manera efectiva el conocimiento pertinente, mejorando así el desempeño y fomentando la innovación y la adaptabilidad en respuesta a los cambios ambientales. Para fomentar la colaboración, el aprendizaje continuo y la utilización óptima de la información y el conocimiento, es esencial establecer una cultura organizacional que adopte estos principios. Exploremos las siguientes dimensiones:

La primera referida al liderazgo; el acto de liderazgo implica que un individuo ejerza influencia sobre un grupo de personas para lograr colectivamente un objetivo específico, tiene como indicadores; cultura empresarial, planeación estratégica, visión y objetivos, clima, crecimiento. En cuanto a la segunda dimensión es la organización, es la manera en la que se estructura la técnica de los nexos que suelen establecerse entre las labores, grados y diligencias de los componentes donde la organización social se compone tanto de procesos, procedimientos y métricas (Alavi y Leidner, 2001).

Referente a la tercera dimensión corresponde a la tecnología, se trata de la totalidad de conocimientos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados durante la

elaboración de productos y servicios, además de la resolución de dificultades y la satisfacción de necesidades, la tecnología implica E- mail/OLAP, almacenamiento de datos, motores de búsqueda y soporte de decisiones. Por último, con respecto a la cuarta dimensión que es el aprendizaje; es la consecuencia y acción de instruirse en algún oficio, arte o conocimiento, aprender es la adquisición de un conocimiento sobre algo a través de la investigación o la práctica, está compuesta por intuición, innovación vs. Invención, comunidad de aprendizaje y equipos virtuales. (Alavi y Leidner, 2001).

En cuanto a la segunda variable; gobierno digital esta la teoría de la Transformación Digital del Gobierno según, Janssen y Estevez (2013) proponen que la transformación digital del gobierno exige un cambio esencial en la gestión y prestación de servicios públicos. El argumento esgrimido es que el uso de tecnologías digitales puede impulsar la productividad, la eficacia, además de la visibilidad y el compromiso de las personas. Un énfasis en la teoría sobre el avance tecnológico subraya la importancia de abandonar los sistemas y mecanismos operativos conservadores, por lo tanto, introducir nueva tecnología, un punto señalado por muchos que tendrían la oportunidad de capitalizar tales avances.

Así mismo esta Teoría del Gobierno Electrónico Layne y Lee (2001) quienes proponen un modelo de cuatro etapas para la ejecución del gobierno electrónico, que incluye la presencia en línea, la interacción básica, la transacción y la transformación. Esta teoría sugiere que las entidades gubernamentales pasan por un proceso evolutivo al adoptar tecnologías electrónicas. Por último, está la Teoría de la Administración Electrónica (Heeks) (2006) Richard Heeks desarrolló la teoría de la administración electrónica, El enfoque principal es gestionar las TIC para mejorar la eficiencia administrativa en el sector público. La teoría aborda los retos y obstáculos que enfrenta el gobierno en la introducción de tecnologías digitales y enfatiza la necesidad de una dirección integral que considere los factores organizacionales, tecnológicos y sociales.

Para United Nations (2018) el gobierno electrónico implica el uso organizado de TIC por entidades gubernamentales, el objetivo es optimizar los servicios públicos, promover la transparencia y la participación ciudadana, y mejorar la eficiencia de la administración pública, este enfoque estratégico implica convertir los procedimientos administrativos a formatos digitales, establecer plataformas en línea para fomentar la

participación ciudadana e integrar servicios digitales que faciliten la recuperación de información y agilicen la finalización de tareas de manera rápida y eficiente.

Como primera dimensión está el acceso y conectividad; se refiere a la existencia y el nivel de excelencia de la infraestructura tecnológica que facilita a los individuos y organizaciones conectarse a la red de internet, tiene como indicadores; a la infraestructura de telecomunicaciones, brecha digital y el Acceso a la información (United Nations, 2018).

Como segunda dimensión está la inclusión digital; se refiere a los esfuerzos para garantizar la igualdad de trato a personas de todas las edades, género, etnia, nivel socioeconómico o ubicación geográfica, cuenta con los siguientes indicadores, acceso a internet, alfabetización digital, uso de dispositivos digitales (United Nations, 2018).

La participación de los ciudadanos, se incluye el empleo de herramientas informáticas y de comunicación (TIC) con el fin de promover el vínculo entre la gobernación y los ciudadanos. Esto abarca diversas plataformas y herramientas que permiten a las personas expresar sus perspectivas, participar en decisiones y contribuir a políticas públicas, en cuanto a sus indicadores está el número de usuarios, la evaluación de la satisfacción y la comentarios y aportaciones (Naciones Unidas, 2018).

Hipótesis general; Existe relación entre Gestión del conocimiento y gobierno digital dentro la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2024. Con sus hipótesis específicos; Existe relación entre liderazgo, organización, tecnología, aprendizaje y gobierno digital dentro la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2024.

II. METODOLOGÍA

La investigación es de tipo básica, ya que se buscará comprender la relación entre la gestión del conocimiento y el gobierno digital en un contexto específico, lo que implica explorar conceptos fundamentales en el campo de las variables de estudio (Hernandez et al., 2018). Enfoque de investigación cuantitativo correlacional de corte transversal al cual permitiría medir de manera precisa y objetiva las variables relacionadas con la gestión del conocimiento y gobierno digital, como la cantidad de información compartida, el tiempo dedicado a actividades de capacitación, la productividad de los colaboradores, entre otros (Sánchez, 2022). El diseño será no experimental, el proceso supondrá la observación y descripción de los fenómenos en su entorno natural, absteniéndose de manipular variables o establecer grupos de control (Ramos, 2021).

Variable 1: Gestión del conocimiento (Variable cualitativa ordinal) Es el proceso sistemático de identificar, adquirir, almacenar, compartir y utilizar de manera efectiva el conocimiento pertinente, mejorando así el desempeño y fomentando la innovación y la adaptabilidad en respuesta a los cambios ambientales. Para fomentar la colaboración, el aprendizaje continuo y la utilización óptima de la información y el conocimiento, es esencial establecer una cultura organizacional que adopte estos principios (Alavi y Leidner, 2001). De acuerdo a la definición operacional será medido con sus 4 dimensiones: liderazgo, organización, tecnología y aprendizaje, así como también con sus 16 indicadores con sus 23 ítems cuyas respuestas será por escala de Likert.

Variable 2: El concepto de gobierno digital (Variable cualitativa ordinal) Implica el uso organizado de TIC por entidades gubernamentales, el objetivo es optimizar los servicios públicos, promover la transparencia y la participación ciudadana, y mejorar la eficiencia de la administración pública, este enfoque estratégico implica convertir los procedimientos administrativos a formatos digitales, establecer plataformas en línea para fomentar la participación ciudadana e integrar servicios digitales que faciliten la recuperación de información y agilicen la finalización de tareas de manera rápida y eficiente (United Nations, 2018). Tiene como dimensiones a el acceso y conectividad, inclusión digital, participación ciudadana, con nueve indicadores y 9 ítems cuyas respuestas será por escala de Likert.

La población de estudio estará conformada por trabajadores de la gestión de Redes Integradas de Salud de Lima, con un total de 154 trabajadores. Hernández et

al., (2018) señalaron que este grupo tiene una serie de características relacionadas que deben examinarse cuidadosamente.

En la muestra se refiere como un subconjunto de la población de estudio y es representativo según (Condori-Ojeda, 2020). El conjunto de sujetos de este estudio estará conformado por 80 empleados de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima en el año 2024 por fórmula (ver Anexo 7) y utilizamos un nivel de confianza del 99% con un margen de error de 0,1. Optar por el muestreo probabilístico aleatorio simple garantiza la representatividad de la muestra para realizar inferencias válidas sobre la población (Hernández et al., 2018).

La técnica para esta investigación será la encuesta; según descripción de Hernández y Duana (2020), estas técnicas son las que se utilizan en la investigación, con procedimientos bien contruidos en su aplicación para permitir al investigador recopilar la información necesaria para el estudio propuesto. Un cuestionario recopilará datos para la investigación, según lo indicado por Gómez (2020) el cuestionario se describe como un conjunto de preguntas predeterminadas que se diseñarán para capturar cada variable de investigación, acompañadas de la información relevante para ella, incluidas dimensiones e indicadores. El cuestionario consta de 30 componentes en total: 23 ítems relacionados con las variables de gestión del conocimiento y 07 ítems relacionados con la variable gobierno digital.

Los procedimientos según Yangali et al. (2020) explican la ejecución de una investigación o estudio requiere pasos cruciales que apuntan a recopilar información detallada, específica y respaldada por evidencia de manera sistemática, alineada con el conocimiento y compromisos de una organización o individuo. En este sentido, el cuestionario ha sido diseñado para recoger datos relacionados con la gestión del conocimiento y la gobernanza digital. Además, forma parte del plan la validación de este instrumento mediante la revisión de 3 expertos, para su posterior aplicación con su autorización y el consentimiento de los trabajadores.

Se empleó el Tau-b de Kendall para analizar la asociación entre variables ordinales de una escala Likert. Este coeficiente es alto para manejar empates en datos de escalas Likert. También se emplearon pruebas de fiabilidad como el alfa de Cronbach para garantizar la consistencia interna de las escalas. Estas herramientas y técnicas posibilitaron un análisis confiable de las percepciones de los empleados (Agresti, 2010).

En el contexto de favorecer el análisis y avance de la solicitud, se introducirá el Formulario de Consentimiento Informado para obligar el acceso a la institución. En este trabajo, García et al., (2019) sostienen que, dentro de este marco de la ética, la ética puede definirse como un conjunto de reglas que rigen el comportamiento, los valores y la integridad de las personas en las que está involucrado el principio de beneficencia. de manera crucial en la investigación, con especial énfasis en la ciencia y la medicina, como sostiene Solís et al., (2023). Según este principio, los científicos están éticamente obligados a maximizar los beneficios y minimizar los riesgos que dicha investigación supone para los individuos. Su base proviene de la dedicación a realizar actos positivos y mejorar la comodidad y el bienestar de los voluntarios.

El principio de autonomía es que los individuos deben ser libres de elegir si participan o no en la investigación. Principio ético; apreciar el valor de la libertad y la elección que todo individuo debe poseer. Villacís (2023) lo define con estos componentes críticos: consentimiento informado, respeto a la libertad y respeto a la Privacidad y Confidencialidad. La justicia, tal como la describe Matos (2022), establece la paridad entre todos los sujetos de investigación basándose en la igualdad de oportunidades sin ningún tipo de discriminación. Este principio también defiende la justicia en el trato de los participantes independientemente de sus atributos individuales.

III. RESULTADOS

En el presente capítulo se detalló los resultados en tablas con sus respectivos análisis, para conocer la relación que existe entre las variables y sus dimensiones.

Tabla 1

Relación que existe entre Gestión del conocimiento y gobierno digital

		Gobierno digital			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gestión del conocimiento	Básico	2 2.10%	0 0.00%	0 0.00%	2 2.10%
	Intermedio	0 0.00%	17 27.50%	14 15.30%	31 42.80%
	Avanzado	0 0.00%	4 5.40%	43 49.70%	47 55.10%
Total	Recuento	2	21	57	80
	% del total	2.10%	32.90%	65.00%	100,0%

Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 28 de IBM

La tabla 1 indica que el 42.80% de las entidades se sitúa en niveles intermedios, con un 27.50% en el nivel Medio y un 15.30% en el nivel Avanzado. Este dato refleja una situación donde una parte considerable de las entidades aún no ha alcanzado un nivel avanzado de desarrollo, lo cual sugiere la existencia de desafíos significativos. Estos desafíos pueden estar relacionados con la insuficiencia de recursos, la falta de capacitación especializada, y la ausencia de estrategias efectivas para avanzar hacia niveles más altos. La presencia de un 2.10% en el nivel Bajo y un 32.90% en el nivel Medio indica que, aunque hay un avance, una parte significativa de las instituciones todavía se encuentra en una etapa de desarrollo que requiere mejoras sustanciales para alcanzar niveles superiores de eficacia en la gestión del conocimiento. Ver tabla de rangos (Anexo 9)

Tabla 2*Conocer cuál es la relación entre liderazgo y gobierno digital*

		Gobierno digital			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Liderazgo	Básico	0 0.00%	1 1.30%	1 1.30%	2 2.60%
	Intermedio	2 2.60%	21 23.47%	14 18.42%	37 44.49%
	Avanzado	0 0%	7 7.98%	34 44.93%	41 52.91%
Total	Recuento	2	29	49	80
	% del total	2.60%	32.75%	64.65%	100,0%

Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 28 de IBM

Según la tabla 2 el análisis de los datos sobre el liderazgo digital revela que el 44.49% de las entidades se encuentran en niveles Bajo y Medio, con un 2.60% en el nivel Bajo y un 41.89% en el nivel Medio y Alto. Esto indica que una parte significativa de las entidades está en una etapa intermedia de desarrollo, lo que sugiere problemas potenciales como la falta de recursos, capacitación insuficiente y ausencia de estrategias efectivas para avanzar hacia niveles más avanzados. El porcentaje de 44.49% en el nivel Intermedio refleja que casi la mitad de las organizaciones aún no han alcanzado un nivel alto de madurez en liderazgo digital, destacando la necesidad urgente de mejorar las inversiones en formación y estrategias para lograr un desarrollo más avanzado y eficiente en este ámbito. Ver tabla de rangos (Anexo 9)

Tabla 3*Conocer cuál es la relación entre organización y gobierno digital*

		Gobierno digital			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Organización	Básico	0 0.00%	0 0.00%	2 2.60%	2 2.60%
	Intermedio	1 1.30%	18 25.00%	14 19.33%	33 45.63%
	Avanzado	0 0%	6 8.96%	39 42.81%	45 51.77%
Total	Recuento	1	24	55	80
	% del total	1.30%	33.96%	64.74%	100,0%

Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 28 de IBM

Según la tabla 3 presenta que el 45.63% de las entidades en términos de organización digital se encuentran en niveles Bajo y Medio, con un 1.30% en el nivel Bajo y un 44.33% en el nivel Medio y Alto. Esto indica que casi la mitad de las organizaciones están en una etapa intermedia de desarrollo, lo que sugiere que enfrentan desafíos significativos como la falta de recursos adecuados, capacitación insuficiente y ausencia de estrategias efectivas. El porcentaje de 45.63% en el nivel Intermedio destaca la necesidad urgente de mejorar estos aspectos para avanzar hacia niveles más altos de madurez organizacional en el ámbito digital. Ver tabla de rangos (Anexo 9)

Tabla 4*Conocer cuál es la relación entre la tecnología y gobierno digital*

		Gobierno digital			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Tecnología	Básico	0 0.00%	0 0.00%	2 2.60%	2 2.60%
	Intermedio	1 1.30%	17 25.00%	15 19.33%	33 45.63%
	Avanzado	0 0%	7 8.96%	38 42.81%	45 51.77%
Total	Recuento	1	24	55	80
	% del total	1.30%	33.96%	64.74%	100,0%

Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 28 de IBM.

Según la tabla 4 presenta el análisis de los datos revela que el 45.63% de las entidades en términos de tecnología se encuentran en niveles Bajo y Medio, con un 1.30% en el nivel Bajo y un 44.33% en el nivel Medio y Alto. Esto indica que casi la mitad de las organizaciones están en una etapa intermedia de desarrollo tecnológico, sugiriendo desafíos significativos como la falta de inversión en tecnología avanzada, capacitación insuficiente y la ausencia de estrategias efectivas para la integración tecnológica. El porcentaje de 45.63% en el nivel Intermedio destaca la necesidad urgente de mejorar estos aspectos para avanzar hacia niveles más altos de madurez tecnológica y maximizar el potencial de las herramientas y soluciones tecnológicas. Ver tabla de rangos (Anexo 9)

Tabla 5*Conocer cuál es la relación entre aprendizaje y gobierno digital*

		Gobierno digital			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Aprendizaje	Básico	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%	0 0.00%
	Intermedio	2 2.60%	22 25.30%	11 20.33%	35 48.23%
	Avanzado	0 0%	12 8.96%	33 42.81%	45 51.77%
Total	Recuento	2	34	44	80
	% del total	2.60%	34.26%	63.14%	100,0%

Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 28 de IBM.

Según la tabla 5, indica que el 48.23% de las entidades en términos de aprendizaje se encuentran en niveles Bajo y Medio, con un 2.60% en el nivel Bajo y un 45.63% en el nivel Medio y Alto. Esto sugiere que casi la mitad de las organizaciones están en una etapa intermedia de desarrollo en el aprendizaje, evidenciando la necesidad de mejorar los programas de capacitación y las estrategias de desarrollo. La falta de entidades en el nivel Básico y la alta proporción en el nivel Medio reflejan que, aunque no se encuentra en una etapa de deficiencia extrema, hay un considerable margen para avanzar hacia niveles más avanzados de formación y aprendizaje. Ver tabla de rangos (Anexo 9)

Prueba de hipótesis

H0: No existe relación entre Gestión del conocimiento y gobierno digital dentro la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2024.

Ha: Existe relación entre Gestión del conocimiento y gobierno digital dentro la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2024.

Tabla 6

Relación entre gestión del conocimiento y gobierno digital

Tipo	Variable	Estadísticos	Gobierno digital
		Coefficiente de correlación	0,803
Tau b de Kendall	Gestión del conocimiento	Sig. (unilateral)	0,000
		N	80

Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 28 de IBM.

El Cuadro 6 indica una fuerte correlación positiva Tau-b de Kendall: 0,803; p: 0,000 entre gestión del conocimiento y gobierno digital en la Dirección de la Red Integrada de Salud de Lima. Se confirma una relación significativa entre gestión del conocimiento y gobierno digital.

Hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre liderazgo y gobierno digital en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2024.

Ha: Existe relación entre liderazgo y gobierno digital en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2024.

Tabla 7

Relación entre liderazgo y gobierno digital

Tipo	Variable	Estadísticos	Gobierno digital
		Coeficiente de correlación	0,651
Tau b de Kendall	Liderazgo	Sig. (unilateral)	0,000
		N	80

Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 28 de IBM.

La Tabla 7 muestra una correlación positiva entre liderazgo y gobierno digital. El coeficiente Tau-b de Kendall es 0,651, lo que refleja una correlación moderada a fuerte. Una mejora en el liderazgo está relacionada con el avance del gobierno digital. El p-valor de 0,000 indica una relación estadísticamente significativa. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: existe relación entre liderazgo y gobierno digital.

Hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre organización y gobierno digital en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2024.

Ha: Existe relación entre organización y gobierno digital en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2024

Tabla 8

Relación entre organización y gobierno digital

Tipo	Variable	Estadísticos	Gobierno digital
		Coefficiente de correlación	0,612
Tau b de Kendall	Organización	Sig. (unilateral)	0,000
		N	80

Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 28 de IBM.

En la Tabla 8 se presenta la relación entre organización y gobierno digital. El coeficiente Tau-b de Kendall es 0,612, lo que indica una correlación positiva moderada entre las dos variables. Esto sugiere que una mejor organización dentro de la dirección está asociada con un avance en el gobierno digital. Además, el p-valor es 0,000, lo que significa que esta relación es estadísticamente significativa y no se debe al azar. Por lo tanto, los resultados permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa: Ha: Existe relación entre organización y gobierno digital.

Hipótesis específica 3

H0: No Existe relación entre la tecnología y gobierno digital en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2024

Ha: Existe relación entre la tecnología y gobierno digital en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2024.

Tabla 9

Relación entre tecnología y gobierno digital

Tipo	Variable	Estadísticos	Gobierno digital
		Coefficiente de correlación	0,652
Tau b de Kendall	Tecnología	Sig. (unilateral)	0,000
		N	80

Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 28 de IBM.

La Tabla 9 muestra la relación entre tecnología y gobierno digital. El coeficiente Tau-b de Kendall es 0,652, indicando una correlación positiva moderada a fuerte entre tecnología y gobierno digital. Esto sugiere que una mayor integración y uso de tecnología en la organización está asociada con una mejora en las prácticas y resultados del gobierno digital. El p-valor es 0,000, lo que confirma que la relación observada es estadísticamente significativa y no es producto del azar. Por lo tanto, podemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa: Ha: Existe relación entre la tecnología y gobierno digital.

Hipótesis específica 4

H0: No existe relación entre aprendizaje y gobierno digital en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2024.

Ha: Existe relación entre aprendizaje y gobierno digital en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2024.

Tabla 10

Relación entre aprendizaje y gobierno digital

Tipo	Variable	Estadísticos	Gobierno digital
Tau b de Kendall	Aprendizaje	Coefficiente de correlación Sig. (unilateral) N	0,653 0,000 80

Nota: Datos obtenidos del SPSS versión 28 de IBM.

En la tabla 10 se observa la relación entre aprendizaje y gobierno digital. El coeficiente Tau-b de Kendall es 0,653, lo que indica una correlación positiva moderada a fuerte. Esto sugiere que un mayor enfoque en el aprendizaje dentro de la organización está asociado con mejoras en las prácticas de gobierno digital. Además, el p-valor es 0,000, lo que indica que esta relación es estadísticamente significativa y no se debe al azar. Por lo tanto, se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa: Ha: Existe relación entre aprendizaje y gobierno digital.

IV. DISCUSIÓN

La gestión del conocimiento y el gobierno digital son dos pilares fundamentales en la modernización del sector público. La gestión del conocimiento se centra en recopilar, clasificar y utilizar información de manera eficiente para mejorar la toma de decisiones, fomentando así la innovación. En cambio, el gobierno digital se basa en poner las herramientas electrónicas en el centro de la administración pública con el fin de cambiar la relación entre los gobernantes y los gobernados a través de la administración pública de manera eficaz: en palabras de la profesora, la participación del pueblo y a la vez, la transparencia.

En cuanto al objetivo general; se encontró una correlación fuerte y significativa entre la Gestión del Conocimiento y el GD, con un coeficiente Tau-b de Kendall de 0,803 y un valor p de 0,000. Esto indica una relación positiva considerable entre ambos conceptos, respaldando la hipótesis alternativa de que hay una conexión significativa entre la Gestión del Conocimiento y el Gobierno Digital en esta entidad. Estos resultados sugieren que a medida que se mejora la gestión del conocimiento, también se observa un avance en el desarrollo del gobierno digital.

Para contrastar estos hallazgos, se puede considerar el estudio realizado por Del Castillo et al. (2024), que examinó la relación entre la administración de documentos y el progreso del GD en Cuba. En su investigación, encontraron una correlación inversa significativa entre el nivel de desarrollo del GD y la calidad de la gestión documental, con un coeficiente de correlación de -0,58 ($p < 0,01$). Este hallazgo indica que deficiencias en la administración de documentos estaban asociadas con retrasos en el avance del gobierno digital. Sin embargo, la adopción de normas internacionales como la ISO 15489-1 se correlacionó positivamente con mejoras en la gestión documental y un aumento del 25% en la eficiencia administrativa. Aunque la correlación encontrada en el estudio de Del Castillo et al. es inversa, en contraste con la correlación positiva en el estudio de Lima, ambos estudios destacan la importancia de una gestión adecuada para el progreso del gobierno digital.

Por otro lado, el estudio de Villasana et al. (2021) abordó la relación entre la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional en diversas entidades. Utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, encontraron una correlación positiva de 0,616 ($p = 0,001$), lo que indica una relación significativa entre ambos

conceptos. Esta correlación positiva es similar a la encontrada en el estudio, sugiriendo que un avance en la gestión del conocimiento tiende a correlacionarse con mejoras en otras áreas organizacionales, como el aprendizaje y el desarrollo digital.

En conclusión, los resultados del estudio en la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, junto con los hallazgos de Del Castillo et al. y Villasana et al., subrayan la importancia de la GC para el desarrollo del gobierno digital y otros aspectos organizacionales. Aunque los estudios muestran diferentes direcciones en las correlaciones, todos coinciden en que una gestión adecuada del conocimiento tiene un impacto significativo en el progreso y la eficacia organizacional. Las diferencias en las correlaciones observadas entre los estudios pueden reflejar contextos y metodologías distintas, pero refuerzan la idea de que la gestión del conocimiento es crucial para avanzar en el desarrollo digital y organizacional.

Respecto al primer objetivo específico; las conclusiones indican una correlación positiva de tipo medio a fuerte, con un parámetro Tau-b de Kendall de 0,651 y una probidad de 0,000. Estos resultados insinúan que en la medida en la que se incrementa el mando dentro de la organización, además se evidencia un incremento en el desarrollo del gobierno digital, corroborando de esta manera la hipótesis alternativa (Ha) de que existe una correlación entre el desarrollo de un líder y la utilización del gobierno digital, y rechazando la hipótesis nula.

La distribución de los datos muestra que el 44,49% de las entidades se encuentran en niveles intermedios de liderazgo digital, mientras que solo el 2,60% está en el nivel Bajo y el 41,89% en el nivel Medio y Alto. Esto indica que muchas organizaciones aún se encuentran en una etapa de desarrollo intermedio en cuanto a liderazgo digital. La presencia de un porcentaje significativo de entidades en niveles intermedios sugiere posibles problemas como falta de recursos, insuficiente capacitación y estrategias inadecuadas, lo cual puede estar impidiendo el avance hacia niveles más altos de madurez en liderazgo digital. La necesidad de mejorar en estas áreas es clara para alcanzar niveles avanzados de liderazgo digital.

Comparando estos resultados con investigaciones previas, el estudio de Balthazard y Cooke (2021) ofrece una perspectiva relevante. Su investigación correlacional transversal mostró que la adopción de sistemas de dirección del conocimiento en hospitales se correlacionaba significativamente con una disminución en los errores médicos (coeficiente de correlación = 4,30, $p < 0,001$) y un aumento en

la satisfacción del paciente (coeficiente de correlación = 3,95, $p < 0,001$). Aunque este estudio se centra en la dirección del conocimiento más que en el liderazgo específicamente, el principio de que una mejor gestión puede llevar a mejores resultados es consistente con la correlación positiva observada entre liderazgo y gobierno digital en Lima.

Por otro lado, el estudio de Smith y Brown (2020), que se centra en la adopción de tecnologías digitales en hospitales, muestra mejoras significativas en la eficiencia operativa y la reducción de costos (coeficiente de correlación = 3,76, $p < 0,001$ para tiempos de espera y 2,95, $p < 0,01$ para costos operativos). Esto resalta cómo la implementación de tecnologías digitales puede tener un impacto positivo en la eficiencia y la economía operativa, un impacto que también puede estar influenciado por la calidad del liderazgo. Estos hallazgos sugieren que tanto la adopción de tecnologías digitales como la calidad del liderazgo son factores importantes que contribuyen a la mejora en la eficiencia y el rendimiento organizacional. Los resultados del estudio en Lima subrayan la importancia del liderazgo para el desarrollo del gobierno digital. Aunque el contexto específico de cada estudio puede diferir, los hallazgos en la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, junto con las investigaciones de Balthazard y Cooke (2021) y Smith y Brown (2020), indican que una gestión eficaz y el liderazgo de calidad son cruciales para el progreso en el ámbito digital y organizacional.

El segundo objetivo específico; con un coeficiente Tau-b de Kendall de 0,612 y un valor p de 0,000. Esto sugiere que una mejor organización dentro de la dirección está asociada con un avance en el GD, confirmando así la hipótesis alternativa (H_a) de que existe una relación significativa entre organización y gobierno digital, y rechazando la hipótesis nula. Los datos indican que el 45,63% de las entidades se encuentran en niveles intermedios de organización digital, mientras que solo el 1,30% está en el nivel Bajo y el 44,33% en el nivel Medio y Alto. Esta distribución señala que casi la mitad de las organizaciones están en una etapa intermedia, lo cual podría deberse a desafíos como la falta de recursos adecuados, capacitación insuficiente y la ausencia de estrategias efectivas. Es urgente mejorar estos aspectos para avanzar hacia niveles más altos de madurez organizacional en el ámbito digital.

Comparando estos resultados con investigaciones anteriores, el estudio de Larsson y Johansson (2022) proporciona una perspectiva relevante. Su investigación

correlacional descriptiva encontró que la integración de herramientas de gobierno digital estaba significativamente relacionada con mejoras en la transparencia y accesibilidad de los servicios de salud. Los pacientes informaron un aumento del 40% en la confianza en los sistemas de salud y un incremento del 35% en la comprensión de sus derechos y servicios disponibles. Estos hallazgos indican que el avance en la digitalización y organización puede tener un impacto positivo significativo en la percepción y experiencia del paciente, una tendencia que es consistente con la relación positiva observada. Por otro lado, el estudio de Nakamura y Sato (2023) encontró que la gestión del conocimiento se correlacionaba positivamente con la innovación en los servicios de salud. Las instituciones que fomentaban una cultura de intercambio de conocimientos mostraron un aumento del 45% en la implementación de nuevas tecnologías y procedimientos médicos. Aunque el análisis que se hace en este estudio se centra en la administración del conocimiento, pone de relieve la manera en la que una compañía eficaz puede apoyar a las innovaciones y el advenimiento de nuevas tecnologías, esto además puede influir en la gestión del gobierno digital.

Por lo tanto, los resultados del estudio en la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima subrayan la importancia de una buena organización para el avance en el gobierno digital. Los hallazgos de Larsson y Johansson (2022) y Nakamura y Sato (2023) refuerzan esta idea, sugiriendo que una organización eficiente y la adopción de nuevas tecnologías son factores clave para mejorar tanto la experiencia del paciente como la eficacia en la implementación de nuevas tecnologías y procedimientos. Aunque los estudios se centran en diferentes aspectos, todos destacan la relevancia de la organización y la digitalización en el contexto de la mejora de los servicios de salud y el gobierno digital.

Discutiendo con el tercer objetivo específico; con un coeficiente Tau-b de Kendall de 0,652 y un p de 0,000 los datos indican que una mayor integración y uso de tecnología en la organización está asociada con una mejora en las prácticas y resultados del gobierno digital. Esta correlación significativa sugiere que, a medida que se avanza en la adopción de tecnologías digitales, también se observa un progreso en el gobierno digital, confirmando la hipótesis alternativa (H_a) y rechazando la hipótesis nula. El análisis de los números evidencia que el 45.63% de las organizaciones se encuentran en categorías de medio de tecnología, con un 1.30% en la nivelación Bajo y un 44.33% en la nivelación Medio y Alto. Esto evidencia que

la mayor parte de las compañías están en una etapa media de progreso técnico. La carencia de fondos para la tecnología avanzada, el escaso entrenamiento y la falta de estrategias factibles para incorporar la tecnología en el avance de la humanidad son problemas importantes que tienen que ser enfrentados si se quiere progresar hacia una mayor madurez de la tecnología y utilizar al máximo las herramientas y soluciones de la misma. Comparando estos resultados con investigaciones previas, el estudio de Tan y Lim (2024) proporciona una perspectiva relevante. Su investigación reveló que el gobierno digital estaba fuertemente asociado con mejoras en la eficiencia administrativa y una reducción de errores en los procesos de salud. Los hospitales que adoptaron plataformas digitales reportaron una disminución del 15% en los costos operativos y una reducción del 25% en errores administrativos. Este estudio refuerza la idea de que la adopción de tecnología no solo optimiza la gestión interna, sino que también mejora la entrega de servicios de salud. La correlación positiva entre tecnología y gobierno digital en la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima es consistente con estos hallazgos, sugiriendo que una mejor integración tecnológica contribuye a una mayor eficacia en la gestión digital. El estudio de Chiclla (2022) encontró que los niveles de gobierno digital eran predominantemente moderados, con un 74% de las entidades ubicadas en este rango. Este estudio reveló porcentajes moderados en varias dimensiones del gobierno digital, como comunicación externa (68%), comunicación interna (55%), dimensión relacional (62%) y promoción del gobierno digital (57%). Aunque existe una presencia significativa de gobierno digital a nivel moderado, se identificó la necesidad de mejoras y avances más profundos en la implementación de tecnologías digitales. Estos resultados son coherentes con los datos de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, que también muestra una prevalencia de niveles intermedios y la necesidad de avanzar hacia una mayor madurez tecnológica para fortalecer el gobierno digital.

En cuanto al cuarto objetivo específico, con un coeficiente Tau-b de Kendall de 0,653 y un p de 0,000. Estos resultados sugieren que un mayor enfoque en el aprendizaje dentro de la organización está asociado con mejoras significativas en las prácticas de gobierno digital. La hipótesis alternativa, que postula una relación entre ambas variables, se confirma, lo que indica que invertir en programas de capacitación y desarrollo tiene un impacto positivo en el avance del gobierno digital. Conforme a lo que se exhibió en la tabla 5, el 48.23 por ciento de las empresas están en categorías

Bajo y Medio en términos de conocimiento, con un 2.60 por ciento en la categoría Bajo y un 45.63 por ciento en la categoría Medio. Esta distribución sugiere que muchas organizaciones se encuentran en una etapa intermedia de desarrollo en cuanto a aprendizaje y capacitación. La ausencia de entidades en el nivel Básico y la alta proporción en el nivel Medio reflejan que, aunque no se observa una deficiencia extrema, hay un considerable margen para mejorar los programas de formación y avanzar hacia niveles más avanzados de aprendizaje.

Comparando estos resultados con investigaciones previas, se observan tanto similitudes como diferencias significativas. El estudio de Vioria (2023), que utilizó un diseño correlacional no experimental, encontró una correlación sólida entre las variables estudiadas, con un valor Rho de Spearman de 0,788. Este hallazgo muestra una relación significativa y favorable, alineándose con la correlación positiva significativa hallada. Ambos estudios resaltan la importancia de un enfoque sólido en el aprendizaje para el desarrollo efectivo del gobierno digital. Por otro lado, el estudio de Cabrera et al. (2021) empleó un diseño transversal no experimental y halló una correlación de $Rho = 0,727$ ($p < 0,01$), que indica una correlación clara y sustancial entre los componentes del liderazgo transformacional y la dirección administrativa.

V. CONCLUSIONES

Los encuestados indicaron que la distribución de entidades por niveles de desarrollo en la gestión del conocimiento revela que el 2.10% se encuentra en el nivel Bajo, el 32.90% en el nivel Medio, y el 15.30% ha alcanzado el nivel Avanzado. Además, el coeficiente Tau-b de Kendall es de 0,803, lo que indica una relación entre la Gestión del Conocimiento y el Gobierno Digital dentro de la Dirección. La administración del conocimiento y el gobierno digital enfrentan desafíos significativos, como una brecha digital persistente, el acceso desigual a la información.

El análisis muestra que el 44.49% de las entidades están en niveles Bajo (2.60%) y Medio (41.89%) en liderazgo digital, sugiriendo que una parte significativa de las organizaciones se encuentra en una etapa intermedia de desarrollo. Además, el coeficiente Tau-b de Kendall es 0,651, indicando una relación entre liderazgo y gobierno digital. Aunque las naciones respaldan políticamente las transformaciones hacia el gobierno digital, persisten brechas en su implementación, como la falta de infraestructura digital y resistencia al cambio.

La muestra revela que el 45.63% de las entidades en términos de organización digital se encuentran en niveles Bajo (1.30%) y Medio (44.33%). El coeficiente Tau-b de Kendall es 0,612, indicando una relación entre organización y gobierno digital. Las instituciones enfrentan desafíos en la alineación entre la cultura empresarial y los procesos digitales, con aproximadamente el 60% de las empresas locales enfrentando dificultades para integrar tecnologías digitales debido a la resistencia cultural y la falta de una comunidad de aprendizaje.

En términos de tecnología, el 45.63% de las entidades están en niveles Bajo (1.30%) y Medio (44.33%). El coeficiente Tau-b de Kendall es 0,652, indicando una correlación positiva moderada a fuerte entre tecnología y gobierno digital. La brecha digital local, con más del 40% de la población sin acceso equitativo a internet, afecta la alfabetización digital y el uso efectivo de dispositivos digitales, limitando la integración tecnológica y la optimización de recursos disponibles.

Los datos indican que el 48.23% de las entidades en términos de aprendizaje están en niveles Bajo (2.60%) y Medio (45.63%). El coeficiente Tau-b de Kendall es 0,653, indicando una relación entre aprendizaje y gobierno digital. La falta de alineación entre la cultura empresarial y los procesos digitales dentro de las organizaciones locales impide una adopción efectiva de tecnologías digitales, limitando la innovación y el desarrollo organizacional.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda al director de las Redes Integradas de Salud de Lima, 2024:

Implementar un programa de desarrollo integral en gestión del conocimiento y gobierno digital, este programa debería incluir una inversión inicial significativa en infraestructura tecnológica, capacitación del personal y desarrollo de políticas digitales robustas, se sugiere un período de 2 a 3 años para ver mejoras significativas, con una inversión anual del 5-10% del presupuesto de tecnología de la información (TI) de las organizaciones.

Desarrollar un plan de capacitación en liderazgo digital para los líderes de las organizaciones, enfocado en habilidades de gestión del cambio y tecnología digital. Se debería establecer un programa de formación que dure entre 6 meses y 1 año, con un presupuesto de inversión del 2-3% del gasto anual en formación y desarrollo, además, se debe realizar una revisión periódica cada 6 meses para ajustar el plan según los avances y necesidades emergentes.

Implementar un programa de alineación cultural y digital que incluya talleres de sensibilización y cambio cultural, así como la creación de comunidades de práctica y redes de aprendizaje, este programa debería durar entre 1 y 2 años, con una inversión inicial del 4-6% del presupuesto de TI y recursos dedicados a la gestión del cambio y la creación de redes internas.

Invertir en la expansión de la infraestructura tecnológica y programas de alfabetización digital para mejorar el acceso equitativo y la integración tecnológica, este proceso debería incluir la instalación de redes de alta velocidad y la capacitación de la población en habilidades digitales básicas. Un plan de 3 a 5 años con una inversión del 6-8% del presupuesto total de TI anual es recomendable, con revisiones anuales para medir el progreso y ajustar las estrategias.

Desarrollar e implementar un programa de aprendizaje continuo y formación en habilidades digitales para todos los niveles de la organización, este programa debe incluir módulos de formación adaptados a diferentes roles y niveles, con un enfoque en la integración de tecnologías digitales y procesos organizacionales, el período recomendado para el despliegue del programa es de 1 a 2 años, con una inversión del 3-5% del presupuesto anual de formación, y evaluaciones trimestrales para asegurar que los objetivos de aprendizaje se estén cumpliendo.

REFERENCIAS

- Alavi, M., y Leidner, D. E. (2001). Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues. *MIS Quarterly*, 25(1), 107–136. <https://doi.org/10.2307/3250961>
- Astigueta, E. (2022). “Comunicación política digital: un análisis del discurso presidencial de Mauricio Macri en Facebook durante su primer año de gobierno”: Digital political communication: an analysis of Mauricio Macri’s presidential discourse on Facebook during his first year in office. *South Florida Journal of Development*, 3(3), 3256–3268. <https://doi.org/10.46932/sfjdv3n3-018>
- Balthazard, P., y Cooke, R. A. (2021). Knowledge Management in Canadian Healthcare Systems: Correlational Analysis of Quality and Performance Outcomes. *Journal of Health Management*, 23(2), 159-175.
- Benavente, A. (2022). El rol de enfermería en la salud digital: oportunidades y desafíos para la ciencia del cuidado. *Revista médica Clínica Las Condes*, 33(6), 598–603. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2022.11.004>
- Brown, S., y Duguid, P. (1991). Organizational learning and communities-of-practice: Toward a unified view of working, learning, and innovation. *Organization Science*, 2(1), 40-57.
- Cabrera, M., Erazo, C., Narváez, I., y Rodríguez, T. (2021). El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Unidades Desconcentradas del Ejecutivo. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 696–724. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.446>
- Condori – Ojeda. (2020). Universo, población y muestra. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Cosquillo, S. (2021). Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/413>
- Del Castillo, J., y Vega, L. (2024). The nexus between records management and digital government in Cuba: analysis of the regulatory framework. *Encontros Bibli Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, 29. <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2024.e96244>

- Fernandez, D. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de COVID-19. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8381288>
- Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma. (2021). *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 2020–2032. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.413
- Gómez, C. Conti, D. Jaramillo, J. Ospina, V. Evaluación de la percepción de los servicios públicos en Colombia mediante Text Mining vía Twitter. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8652921>
- Gómez, L., y Ramírez, J. (2021). Gestión del Conocimiento en los Servicios de Salud de Lima: Un Estudio Correlacional. *Revista Peruana de Salud Pública*, 35(2), 124-137.
- Guendulay, K. Jiménez, G. Acevedo, J. Cruz, B. (2024). Gestión del conocimiento y PYME: un análisis bibliométrico de tendencias. <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/13726>
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing eGovernment: An international text*. SAGE Publications.
- Hernandez, J. Duana. (2020). Técnicas e instrumentos. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383508.pdf>
- Hernandez, S (2018). Metodología de la investigación . https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf
- Huamani, R., Flores-Limo, F. A., Barrios-Tinoco, L. M., y Montañez, A. P. (2024). Gestión del conocimiento como factor clave en la innovación empresarial. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(106), 760-775. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.106.19>
- Janssen, M., y Estevez, E. (2013). Lean government and platform-based governance- Doing more with less. *Government Information Quarterly*, 30(1), S1-S8.
- Larsson, A., y Johansson, P. (2022). Digital Governance in Swedish Healthcare: A Descriptive Correlational Study. *Scandinavian Journal of Public Health*, 50(4), 301-317.

- Layne, K., y Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136.
- Luna, J., y Luna, J. (2021). La Gestión Administrativa Municipal. Una aproximación Conceptual. *Revista Iberoamericana de educación*. <https://doi.org/10.31876/ie.vi.95>
- Nakamura, T., y Sato, H. (2023). Knowledge Management and Innovation in Japanese Healthcare Services: An Exploratory Correlational Study. *Journal of Asian Health Studies*, 19(1), 45-61.
- Navarro, C., y Angel, M. (2022). *Gobierno digital y su influencia en la gestión de la municipalidad provincial de Lucanas Puquio, año 2021*. Universidad César Vallejo.
- Navarro, C., y Angel, M. (2022). *Gobierno digital y su influencia en la gestión de la municipalidad provincial de Lucanas Puquio, año 2021*. Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80339>
- Nonaka, I., y Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford University Press.
- Quiroz, L. y Vega, Y. (2020). Gestión administrativa y desempeño docente en la Institución educativa pública de La Libertad, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, Trujillo].
- Ramos, C. (2021). Diseños de investigación experimental. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7890336>
- Riascos, S. Aguilera, A. (2024). Innovación, madurez de la gestión del conocimiento e Industria 4.0: mirada en las pymes colombianas. <https://www.jotmi.org/index.php/GT/article/view/4316>
- Rodriguez, A. Pérez, A. (2016). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Roman, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868768012/576868768012.pdf>
- Sánchez, A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 101–122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

- Smith, J., y Brown, K. (2020). Digital Health Technologies in Australian Health Networks: A Longitudinal Correlational Study. *Australian Journal of Health Research*, 28(3), 225-240.
- Taguenca, A., y Lugo, B. (2021). La incidencia de la participación ciudadana en la eficiencia: El caso del Fondo de Infraestructura Social Municipal (FISM) en Hidalgo. *Gestión y política pública*, 30(1), 101. <https://doi.org/10.29265/gypp.v30i1.807>
- Tan, L., y Lim, E. (2024). Digital Governance and Operational Efficiency in Singaporean Healthcare Systems: A Quantitative Correlational Study. *International Journal of Digital Health*, 10(2), 89-104.
- Torres, M., y Villanueva, P. (2022). Impacto del Gobierno Digital en la Eficiencia de las Redes de Salud del Perú: Un Estudio Longitudinal. *Salud y Tecnología en el Perú*, 19(3), 245-260.
- United Nations. (2018). E-Government Survey 2018: Gearing E-Government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies. United Nations. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018>
- Villasana Arreguín, L. M., Hernández García, P., & Ramírez Flores, É. R. F. (2021). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, 18, 53–78. <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.128>
- Viloria, M. (2023). La valoración documental: indispensable para el desarrollo de sistemas de gestión documental en el marco del gobierno digital en el Perú. Caso: Lima. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 2320–2349. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4593
- Wiig, M. (1997). Knowledge Management Foundations: Thinking About Thinking - How People and Organizations Create, Represent and Use Knowledge. Schema Pres

Anexos

Anexo 1. Tabla de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p style="text-align: center;">Gestión del conocimiento</p>	<p>Es el proceso sistemático de identificar, adquirir, almacenar, compartir y utilizar de manera efectiva el conocimiento pertinente, mejorando así el desempeño y fomentando la innovación y la adaptabilidad en respuesta a los cambios ambientales. Para fomentar la colaboración, el aprendizaje continuo y la utilización óptima de la información y el conocimiento, es esencial establecer una cultura organizacional que adopte estos principios (Alavi y Leidner, 2001).</p>	<p>La variable se analizará a través de sus 4 dimensiones y con sus indicadores correspondientes, a través de un cuestionario cuya escala de medición será la escala de Likert.</p>	<p style="text-align: center;">Liderazgo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cultura empresarial - Planeación estratégica - Visión y objetivos - Clima - Crecimiento 	<p>Escala Ordinal</p>
			<p style="text-align: center;">Organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Procesos - Procedimientos - Métrica 	
			<p style="text-align: center;">Tecnología</p>	<ul style="list-style-type: none"> - E- mail/OLAP - Almacenamiento de datos - Motores de búsqueda - Soporte de decisiones 	
			<p style="text-align: center;">Aprendizaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Intuición - Innovación vs. Invención - Comunidad de aprendizaje - Equipos virtuales 	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gobierno digital	Implica el uso organizado de TIC por entidades gubernamentales, el objetivo es optimizar los servicios públicos, promover la transparencia y la participación ciudadana, y mejorar la eficiencia de la administración pública, este enfoque estratégico implica convertir los procedimientos administrativos a formatos digitales, establecer plataformas en línea para fomentar la participación ciudadana e integrar servicios digitales que faciliten la recuperación de información y agilicen la finalización de tareas de manera rápida y eficiente (United Nations, 2018).	La variable se analizará a través de sus 3 dimensiones y con sus indicadores correspondientes, a través de un cuestionario cuya escala de medición será la escala de Likert.	Acceso y conectividad	<ul style="list-style-type: none"> -Infraestructura de telecomunicaciones -Brecha digital -Acceso a la información 	Escala Ordinal
			Inclusión digital	<ul style="list-style-type: none"> -Acceso a internet -Alfabetización digital -Uso de dispositivos digitales 	
			Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> -Número de usuarios -Evaluación de la satisfacción -Comentarios y aportaciones 	

Anexo 2. Instrumentos

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir la variable **Gestión del Conocimiento y Gobierno digital**

El presente cuestionario tiene como fin de Identificar la relación que existe entre Gestión del conocimiento y gobierno digital dentro la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima 2024., Este cuestionario es privado y la información obtenida es totalmente reservada y validada solo para los fines académicos.

Instrucciones: marcar con un aspa (x) la alternativa elegida. Se le recuerda que toda la información recolectada en esta presente investigación, serán manejados de manera confidencial, a fin de no perjudicar los intereses de los colaboradores.

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

Dimensiones	Indicadores	N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
Variable: Gestión del conocimiento								
Liderazgo	Cultura empresarial	1	Fomenta la colaboración en el trabajo en equipo de la empresa					
		2	En qué medida se valora la innovación en la creatividad en nuestra cultura empresarial					
	Planeación estratégica	3	Se comunica claramente la dirección estratégica de la empresa					
		4	Se actualizan los planes estratégicos para adaptarse a los cambios del entorno					

	Visión y objetivos	5	Comprendes claramente la visión de los objetivos de la empresa						
		6	Se comunican los objetivos de la empresa a todos los niveles						
	Clima	7	Sientes cómodo expresando tus opiniones en el ambiente de trabajo						
		8	Se promueve el respeto en el lugar de trabajo						
Organización	Procesos	9	Se documentan y siguen los procesos en nuestra empresa						
		10	Se revisan y actualizan los procesos para mejorar la eficiencia y la calidad						
	Procedimientos	11	Se establece comunicación de los procedimientos para llevar a cabo tareas específicas en la empresa						
	Métrica	12	Se utilizan métricas para medir el desempeño de los procesos hacia los procedimientos						
		13	Se ajustan las métricas según las necesidades cambiantes del negocio						
Tecnología	Almacenamiento de datos	14	Se proporciona a los empleados herramientas de soporte de decisiones para ayudar en la toma de decisiones						
		15	Se cumplen las regulaciones de privacidad en la seguridad de datos en el almacenamiento de la empresa						
	Motores de búsqueda	16	Se utilizan motores de búsqueda eficientes para acceder a la información relevante dentro de la empresa						
		17	En qué medida los motores de búsqueda facilitan la recuperación precisa de la información necesaria						

	Soporte de decisiones	18	Se proporciona a los empleados herramientas de soporte de decisiones para ayudar en la toma de decisiones						
Aprendizaje	Intuición	19	Confías en tu intuición para tomar decisiones en el trabajo						
	Equipos virtuales	20	Consideras que la intuición juega un papel importante en la resolución de problemas en tu entorno laboral						
		21	Se fomenta la innovación en tu lugar de trabajo						
	Comunidad de aprendizaje	22	Distingue entre la innovación (crear algo nuevo) a la invención (desarrollar nuevas ideas) en tu empresa						
Variable: Gobierno digital									
Acceso y conectividad	Infraestructura de telecomunicaciones	23	Tu empresa fomenta una cultura de compartir conocimientos y experiencias entre los empleados						
	Brecha digital	24	El porcentaje de la población en la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima tiene acceso a redes de banda ancha de alta velocidad						
	Acceso a la información	25	Conoce la diferencia en el acceso a dispositivos digitales						
Inclusión digital	Acceso a internet	26	Se utiliza plataformas digitales gubernamentales para acceder a información sobre servicios de salud						
	Alfabetización digital	27	Se siente satisfecho está con la disponibilidad de acceso a internet						
	Uso de dispositivos digitales	28	Está de acuerdo con la afirmación: "Me siento competente en el uso de aplicaciones digitales para realizar tareas cotidianas"						

Participación ciudadana	Número de usuarios	29	Se utiliza dispositivos digitales para acceder a servicios gubernamentales en línea					
	Evaluación de la satisfacción	30	Se utiliza los servicios digitales proporcionados por la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima					
	Comentarios y aportaciones	31	Te sientes satisfecho con la calidad de los servicios digitales de salud proporcionados por la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima					
		32	La plataforma digital de salud permite a los usuarios realizar aportaciones de manera efectiva					

Anexo 3. Fichas de validación de instrumento para la recolección de datos.

VALIDACIÓN 1

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Irwin Raúl Sullcrayme Aguilar

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacerle su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: Gestión del conocimiento y gobierno digital, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
-

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

Atentamente.



.....
BRAYAN JULINHO CONDOR AGUILAR
D.N.I. 70076403

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión del conocimiento y gobierno digital en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, 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/guía de entrevista de la variable/categoría
Gestión del conocimiento

Definición de la variable/categoría: La gestión del conocimiento se puede definir como el proceso sistemático de identificar, adquirir, almacenar, compartir y aplicar el conocimiento relevante dentro de una organización, con el objetivo de mejorar su desempeño y su capacidad para innovar y adaptarse a cambios en el entorno. Este enfoque implica la creación de una cultura organizacional que fomente la colaboración, el aprendizaje continuo y la utilización eficaz de la información y el conocimiento disponible (Alavi y Leidner, 2001).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación	
Liderazgo	Cultura empresarial	Fomenta la colaboración en el trabajo en equipo de la empresa.	1	1	1	1		
		En qué medida se valora la innovación en la creatividad en nuestra cultura empresarial	1	1	1	1		
	Planeación estratégica	Se comunica claramente la dirección estratégica de la empresa.	1	1	1	1		
		<i>Se actualizan los planes estratégicos para adaptarse a los cambios del entorno</i>	1	1	1	1		
	Visión y objetivos	Comprendes claramente la visión de los objetivos de la empresa.	1	1	1	1		
		Se comunican los objetivos de la empresa a todos los niveles.	1	1	1	1		
	Clima	Sientes cómodo expresando tus opiniones en el ambiente de trabajo.	1	1	1	1		
		Se promueve el respeto en el lugar de trabajo.	1	1	1	1		
			Se documentan y siguen los procesos en nuestra	1	1	1	1	

Organización	Procesos	empresa.					
		Se revisan y actualizan los procesos para mejorar la eficiencia y la calidad	1	1	1	1	
	Procedimientos	Se establece comunicación de los procedimientos para llevar a cabo tareas específicas en la empresa.	1	1	1	1	
		Métrica	Se utilizan métricas para medir el desempeño de los procesos hacia los procedimientos.	1	1	1	1
	Se ajustan las métricas según las necesidades cambiantes del negocio.		1	1	1	1	
Tecnología	Almacenamiento de datos	Se proporciona a los empleados herramientas de soporte de decisiones para ayudar en la toma de decisiones.	1	1	1	1	
		Se cumplen las regulaciones de privacidad en la seguridad de datos en el almacenamiento de la empresa	1	1	1	1	
	Motores de búsqueda	Se utilizan motores de búsqueda eficientes para acceder a la información relevante dentro de la empresa	1	1	1	1	
		En qué medida los motores de búsqueda facilitan la recuperación rápida y precisa de la información necesaria.	1	1	1	1	

	Soporte de decisiones	Se proporciona a los empleados herramientas de soporte de decisiones para ayudar en la toma de decisiones	1	1	1	1	
Aprendizaje	Intuición	Confías en tu intuición para tomar decisiones en el trabajo.	1	1	1	1	
	Equipos virtuales	Cómo calificarías la capacidad de los equipos virtuales para resolver problemas y tomar decisiones de manera eficiente	1	1	1	1	
		Se fomenta la innovación en tu lugar de trabajo	1	1	1	1	
	Comunidad de aprendizaje	Distingue entre la innovación (crear algo nuevo) a la invención (desarrollar nuevas ideas) en tu empresa	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable gestión del conocimiento
Objetivo del instrumento	Recoger información para medir la variable
Nombres y apellidos de experto	Irwin Raúl Sullcrayme Aguilar
Documento de identidad	46300140
Años de experiencia en el área	6
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca
Cargo	Jefe de Oficina de Tecnología e informática
Número telefónico	925938131
Firma	 Mg. Irwin R. Sullcrayme Aguilar DNI: 46300140 CIP: 213623
Fecha	28/05/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión del conocimiento y gobierno digital en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, 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/guía de entrevista de la variable/categoría
Gobierno digital

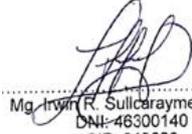
Definición de la variable/categoría: El gobierno digital se define como el uso estratégico y sistemático de tecnologías de la información y comunicación (TIC) por parte de las entidades gubernamentales para mejorar la prestación de servicios públicos, promover la transparencia y la participación ciudadana, y aumentar la eficiencia y la eficacia en la gestión pública. Este enfoque implica la digitalización de procesos administrativos, la creación de plataformas en línea para la interacción con

los ciudadanos, y la implementación de servicios digitales que facilitan el acceso a la información y la realización de trámites de manera rápida y eficiente (**United Nations, 2018**).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Acceso y conectividad	Infraestructura de telecomunicaciones	Tu empresa fomenta una cultura de compartir conocimientos y experiencias entre los empleados.	1	1	1	1	
	Brecha digital	Qué porcentaje de la población en la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima tiene acceso a redes de banda ancha de alta velocidad	1	1	1	1	
	Acceso a la información	Conoce la diferencia en el acceso a dispositivos digitales (como computadoras y smartphones).	1	1	1	1	
Inclusión digital	Acceso a internet	Utiliza plataformas digitales gubernamentales para acceder a información sobre servicios de salud	1	1	1	1	
	Alfabetización digital	Qué tan satisfecho está con la disponibilidad de acceso a internet.	1	1	1	1	

	Uso de dispositivos digitales	Está de acuerdo está con la afirmación: Me siento competente en el uso de herramientas y aplicaciones digitales para realizar tareas cotidianas.	1	1	1	1	
Participación ciudadana	Número de usuarios	Utiliza dispositivos digitales (como computadoras, tabletas o smartphones) para acceder a servicios gubernamentales en línea	1	1	1	1	
		Utiliza los servicios digitales proporcionados por la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima.	1	1	1	1	
	Evaluación de la satisfacción	Utiliza los servicios digitales proporcionados por la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima.	1	1	1	1	
		Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios digitales de salud proporcionados por la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lim.	1	1	1	1	
	Comentarios y aportaciones	La plataforma digital de salud permite a los usuarios realizar comentarios y aportaciones de manera efectiva.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable Gobierno digital
Objetivo del instrumento	Recoger información para medir la variable
Nombres y apellidos del experto	Irwin Raúl Sulcrayme Aguilar
Documento de identidad	46300140
Años de experiencia en el área	6
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca
Cargo	Jefe de Oficina de Tecnología e informática
Número telefónico	925938131
Firma	 Mg. Irwin R. Sulcrayme Aguilar DNI: 46300140 CIP: 213623
Fecha	28/05/2024

FICHA SUNEDU

Aplicativo

Guía

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
SULLCARAYME AGUILAR, IRWIN RAUL DNI 46300140	BACHILLER EN INGENIERÍA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 17/03/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 29/03/2010 Fecha egreso: 08/01/2015	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ S.A.C. PERU
SULLCARAYME AGUILAR, IRWIN RAUL DNI 46300140	INGENIERO DE SISTEMAS Fecha de diploma: 30/11/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ S.A.C. PERU
SULLCARAYME AGUILAR, IRWIN RAUL DNI 46300140	Maestro en Gestión Pública Fecha de diploma: 17/04/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 31/08/2021 Fecha egreso: 31/01/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Validación 2

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Eliseo Paredes Díaz

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: Gestión del conocimiento y gobierno digital, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



.....
BRAYAN JULINHO CONDOR AGUILAR
D.N.I. 70076403

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión del conocimiento y gobierno digital en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, 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/guía de entrevista de la variable/categoría

Gestión del conocimiento

Definición de la variable/categoría: La gestión del conocimiento se puede definir como el proceso sistemático de identificar, adquirir, almacenar, compartir y aplicar el conocimiento relevante dentro de una organización, con el objetivo de mejorar su desempeño y su capacidad para innovar y adaptarse a cambios en el entorno. Este enfoque implica la creación de una cultura organizacional que fomente la colaboración, el aprendizaje continuo y la utilización eficaz de la información y el conocimiento disponible (Alavi y Leidner, 2001).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación	
Liderazgo	Cultura empresarial	Fomenta la colaboración en el trabajo en equipo de la empresa.	1	1	1	1		
		En qué medida se valora la innovación en la creatividad en nuestra cultura empresarial	1	1	1	1		
	Planeación estratégica	Se comunica claramente la dirección estratégica de la empresa.	1	1	1	1		
		<i>Se actualizan los planes estratégicos para adaptarse a los cambios del entorno</i>	1	1	1	1		
	Visión y objetivos	Comprendes claramente la visión de los objetivos de la empresa.	1	1	1	1		
		Se comunican los objetivos de la empresa a todos los niveles.	1	1	1	1		
	Clima	Sientes cómodo expresando tus opiniones en el ambiente de trabajo.	1	1	1	1		
		Se promueve el respeto en el lugar de trabajo.	1	1	1	1		
			Se documentan y siguen los procesos en nuestra	1	1	1	1	

Organización	Procesos	empresa.					
		Se revisan y actualizan los procesos para mejorar la eficiencia y la calidad	1	1	1	1	
	Procedimientos	Se establece comunicación de los procedimientos para llevar a cabo tareas específicas en la empresa.	1	1	1	1	
		Métrica	Se utilizan métricas para medir el desempeño de los procesos hacia los procedimientos.	1	1	1	1
	Se ajustan las métricas según las necesidades cambiantes del negocio.		1	1	1	1	
Tecnología	Almacenamiento de datos	Se proporciona a los empleados herramientas de soporte de decisiones para ayudar en la toma de decisiones.	1	1	1	1	
		Se cumplen las regulaciones de privacidad en la seguridad de datos en el almacenamiento de la empresa	1	1	1	1	
	Motores de búsqueda	Se utilizan motores de búsqueda eficientes para acceder a la información relevante dentro de la empresa	1	1	1	1	
		En qué medida los motores de búsqueda facilitan la recuperación rápida y precisa de la información necesaria.	1	1	1	1	

	Soporte de decisiones	Se proporciona a los empleados herramientas de soporte de decisiones para ayudar en la toma de decisiones	1	1	1	1	
Aprendizaje	Intuición	Confías en tu intuición para tomar decisiones en el trabajo.	1	1	1	1	
	Equipos virtuales	Cómo calificarías la capacidad de los equipos virtuales para resolver problemas y tomar decisiones de manera eficiente	1	1	1	1	
		Se fomenta la innovación en tu lugar de trabajo	1	1	1	1	
	Comunidad de aprendizaje	Distingue entre la innovación (crear algo nuevo) a la invención (desarrollar nuevas ideas) en tu empresa	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable gestión del conocimiento
Objetivo del instrumento	Recoger información para medir la variable
Nombres y apellidos de experto	Eliseo Paredes Díaz
Documento de identidad	42405118
Años de experiencia en el área	12
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	USS
Cargo	Docente
Número telefónico	929447117
Firma	 Paredes Díaz Eliseo DNI: 42405118
Fecha	29/05/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión del conocimiento y gobierno digital en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, 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/guía de entrevista de la variable/categoría

Gobierno digital

Definición de la variable/categoría: El gobierno digital se define como el uso estratégico y sistemático de tecnologías de la información y comunicación (TIC) por parte de las entidades gubernamentales para mejorar la prestación de servicios públicos, promover la transparencia y la participación ciudadana, y aumentar la eficiencia y la eficacia en la gestión pública. Este enfoque implica la digitalización de procesos administrativos, la creación de plataformas en línea para la interacción con los ciudadanos, y la implementación de servicios digitales que facilitan el acceso a la información y la realización de trámites de manera rápida y eficiente (**United Nations, 2018**).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Acceso y conectividad	Infraestructura de telecomunicaciones	Tu empresa fomenta una cultura de compartir conocimientos y experiencias entre los empleados.	1	1	1	1	
	Brecha digital	Qué porcentaje de la población en la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima tiene acceso a redes de banda ancha de alta velocidad	1	1	1	1	
	Acceso a la información	Conoce la diferencia en el acceso a dispositivos digitales (como computadoras y smartphones).	1	1	1	1	
Inclusión digital	Acceso a internet	Utiliza plataformas digitales gubernamentales para acceder a información sobre servicios de salud	1	1	1	1	
	Alfabetización digital	Qué tan satisfecho está con la disponibilidad de acceso a internet.	1	1	1	1	

	Uso de dispositivos digitales	Está de acuerdo está con la afirmación: Me siento competente en el uso de herramientas y aplicaciones digitales para realizar tareas cotidianas.	1	1	1	1	
Participación ciudadana	Número de usuarios	Utiliza dispositivos digitales (como computadoras, tabletas o smartphones) para acceder a servicios gubernamentales en línea	1	1	1	1	
		Utiliza los servicios digitales proporcionados por la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima.	1	1	1	1	
	Evaluación de la satisfacción	Utiliza los servicios digitales proporcionados por la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima.	1	1	1	1	
		Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios digitales de salud proporcionados por la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lim.	1	1	1	1	
	Comentarios y aportaciones	La plataforma digital de salud permite a los usuarios realizar comentarios y aportaciones de manera efectiva.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable Gobierno digital
Objetivo del instrumento	Recoger información para medir la variable
Nombres y apellidos del experto	Eliseo Paredes Díaz
Documento de identidad	42405118
Años de experiencia en el área	12
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	USS
Cargo	Docente
Número telefónico	929447117
Firma	 Paredes Díaz Eliseo DNI: 42405118
Fecha	29/05/2024

FICHA SUNEDU

Aplicativo

Guía

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PAREDES DIAZ, ELISEO DNI 42405118	ABOGADO Fecha de diploma: 15/04/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
PAREDES DIAZ, ELISEO DNI 42405118	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 14/03/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matriculación: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
PAREDES DIAZ, ELISEO DNI 42405118	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/07/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matriculación: 13/04/2013 Fecha egreso: 10/03/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

(***) 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: 015003930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

Validación 3

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dra. Carolay Villalobos Gonzales

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacerle su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: Gestión del conocimiento y gobierno digital, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.


.....
BRAYAN JULINHO CONDOR AGUILAR
D.N.I. 70076403

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión del conocimiento y gobierno digital en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, 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/guía de entrevista de la variable/categoría

Gestión del conocimiento

Definición de la variable/categoría: La gestión del conocimiento se puede definir como el proceso sistemático de identificar, adquirir, almacenar, compartir y aplicar el conocimiento relevante dentro de una organización, con el objetivo de mejorar su desempeño y su capacidad para innovar y adaptarse a cambios en el entorno. Este enfoque implica la creación de una cultura organizacional que fomente la colaboración, el aprendizaje continuo y la utilización eficaz de la información y el conocimiento disponible (Alavi y Leidner, 2001).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación	
Liderazgo	Cultura empresarial	Fomenta la colaboración en el trabajo en equipo de la empresa.	1	1	1	1		
		En qué medida se valora la innovación en la creatividad en nuestra cultura empresarial	1	1	1	1		
	Planeación estratégica	Se comunica claramente la dirección estratégica de la empresa.	1	1	1	1		
		<i>Se actualizan los planes estratégicos para adaptarse a los cambios del entorno</i>	1	1	1	1		
	Visión y objetivos	Comprendes claramente la visión de los objetivos de la empresa.	1	1	1	1		
		Se comunican los objetivos de la empresa a todos los niveles.	1	1	1	1		
	Clima	Sientes cómodo expresando tus opiniones en el ambiente de trabajo.	1	1	1	1		
		Se promueve el respeto en el lugar de trabajo.	1	1	1	1		
			Se documentan y siguen los procesos en nuestra	1	1	1	1	

Organización	Procesos	empresa.					
		Se revisan y actualizan los procesos para mejorar la eficiencia y la calidad	1	1	1	1	
	Procedimientos	Se establece comunicación de los procedimientos para llevar a cabo tareas específicas en la empresa.	1	1	1	1	
		Métrica	Se utilizan métricas para medir el desempeño de los procesos hacia los procedimientos.	1	1	1	1
	Se ajustan las métricas según las necesidades cambiantes del negocio.		1	1	1	1	
Tecnología	Almacenamiento de datos	Se proporciona a los empleados herramientas de soporte de decisiones para ayudar en la toma de decisiones.	1	1	1	1	
		Se cumplen las regulaciones de privacidad en la seguridad de datos en el almacenamiento de la empresa	1	1	1	1	
	Motores de búsqueda	Se utilizan motores de búsqueda eficientes para acceder a la información relevante dentro de la empresa	1	1	1	1	
		En qué medida los motores de búsqueda facilitan la recuperación rápida y precisa de la información necesaria.	1	1	1	1	

	Soporte de decisiones	Se proporciona a los empleados herramientas de soporte de decisiones para ayudar en la toma de decisiones	1	1	1	1	
Aprendizaje	Intuición	Confías en tu intuición para tomar decisiones en el trabajo.	1	1	1	1	
	Equipos virtuales	Cómo calificarías la capacidad de los equipos virtuales para resolver problemas y tomar decisiones de manera eficiente	1	1	1	1	
		Se fomenta la innovación en tu lugar de trabajo	1	1	1	1	
	Comunidad de aprendizaje	Distingue entre la innovación (crear algo nuevo) a la invención (desarrollar nuevas ideas) en tu empresa	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable gestión del conocimiento
Objetivo del instrumento	Recoger información para medir la variable
Nombres y apellidos de experto	VILLALOBOS GONZALES CAROLAY
Documento de identidad	70275536
Años de experiencia en el área	5 AÑOS
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA – LAMB.
Cargo	Docente
Número telefónico	975556631
Firma	
Fecha	29/05/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Gestión del conocimiento y gobierno digital en una Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima, 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, 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/guía de entrevista de la variable/categoría

Gobierno digital

Definición de la variable/categoría: El gobierno digital se define como el uso estratégico y sistemático de tecnologías de la información y comunicación (TIC) por parte de las entidades gubernamentales para mejorar la prestación de servicios públicos, promover la transparencia y la participación ciudadana, y aumentar la eficiencia y la eficacia en la gestión pública. Este enfoque implica la digitalización de

procesos administrativos, la creación de plataformas en línea para la interacción con los ciudadanos, y la implementación de servicios digitales que facilitan el acceso a la información y la realización de trámites de manera rápida y eficiente (**United Nations, 2018**).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Acceso y conectividad	Infraestructura de telecomunicaciones	Tu empresa fomenta una cultura de compartir conocimientos y experiencias entre los empleados.	1	1	1	1	
	Brecha digital	Qué porcentaje de la población en la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima tiene acceso a redes de banda ancha de alta velocidad	1	1	1	1	
	Acceso a la información	Conoce la diferencia en el acceso a dispositivos digitales (como computadoras y smartphones).	1	1	1	1	
Inclusión digital	Acceso a internet	Utiliza plataformas digitales gubernamentales para acceder a información sobre servicios de salud	1	1	1	1	

	Alfabetización digital	Qué tan satisfecho está con la disponibilidad de acceso a internet.	1	1	1	1	
	Uso de dispositivos digitales	Está de acuerdo con la afirmación: Me siento competente en el uso de herramientas y aplicaciones digitales para realizar tareas cotidianas.	1	1	1	1	
Participación ciudadana	Número de usuarios	Utiliza dispositivos digitales (como computadoras, tabletas o smartphones) para acceder a servicios gubernamentales en línea	1	1	1	1	
			1	1	1	1	
	Evaluación de la satisfacción	Utiliza los servicios digitales proporcionados por la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima.	1	1	1	1	
			1	1	1	1	
	Comentarios y aportaciones	Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios digitales de salud proporcionados por la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lim.	1	1	1	1	
		La plataforma digital de salud permite a los usuarios realizar comentarios y aportaciones de manera efectiva.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable Gobierno digital
Objetivo del instrumento	Recoger información para medir la variable
Nombres y apellidos del experto	VILLALOBOS GONZALES CAROLAY
Documento de identidad	70275536
Años de experiencia en el área	5 AÑOS
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA – LAMB.
Cargo	Docente
Número telefónico	975556631
Firma	
Fecha	29/05/2024

FICHA SUNEDU

Aplicativo

Guía



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

Graduado	Grado o Título	Institución
VILLALOBOS GONZALES, CAROLAY STEFANY DNI 70275536	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 07/03/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 23/03/2013 Fecha egreso: 15/08/2018	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. PERU
VILLALOBOS GONZALES, CAROLAY STEFANY DNI 70275536	ABOGADA Fecha de diploma: 15/05/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. PERU
VILLALOBOS GONZALES, CAROLAY STEFANY DNI 70275536	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/12/23 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 31/08/2021 Fecha egreso: 18/09/2023	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO POR ALFA DE CRONBACH PARA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.890	20

Nota: Elaboración propia

Como el valor del alfa de Cronbach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO POR ALFA DE CRONBACH PARA GOBIERNO DIGITAL

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,948	20

Nota: Elaboración propia

Como el valor del alfa de Cronbach es superior a 0.6 entonces se puede decir que el instrumento es confiable.

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 12 de 12 vari

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VARC
1	Sujeto	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Total
2	1	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	33
3	2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42
4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	2	30
5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
7	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
8	7	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	43
9	8	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	44
10	9	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	32
11	10	5	4	4	3	3	4	4	3	4	5	39
12	11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
13	12	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	33
14	13	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	34
15	14	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	37
16	15	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4	31
17	16	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	47
18	17	3	3	5	5	3	3	2	2	2	1	29
19	18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
20	19	3	3	3	4	2	3	3	2	4	4	31
21	20	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	48
22	21	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	41
23	22	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	28

Anexo 7. Análisis complementario

CALCULO DE LA MUESTRA:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Donde:

N es el tamaño de la población.

Z es el valor crítico para el nivel de confianza deseado (99%).

p es la probabilidad de éxito (0.5 en este caso).

q es la probabilidad de fracaso (0.5 en este caso, porque $q = 1 - p$)

e es el margen de error (10%).

Sustituimos estos valores en la fórmula:

$$n = 154 \times 2.58^2 \times 0.5 \times 0.5 / 0.1^2 \times (154 - 1) + 2.58^2 \times 0.5 \times 0.5$$

$$n \approx 80$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra necesario es de aproximadamente 80 trabajadores.

Anexo 9. Rangos estadísticos de niveles

Rango	Percentiles	Descripción
Bajo	0 - 33.33	Los valores más bajos, representando el 33.33% inferior de la distribución.
Medio	33.34 - 66.67	Valores intermedios, cubriendo el 33.33% central de la distribución.
Alto	66.68 - 100	Los valores más altos, representando el 33.33% superior de la distribución.

Nota: Bulmer, M. (1979). Principios de Estadística. Prentice Hall.

ENCUESTAS

ENCUESTA

Nº. 15

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para medir la variable Gestión del Conocimiento y Gobierno digital

El presente cuestionario tiene como fin de identificar la relación que existe entre Gestión del conocimiento y gobierno digital dentro la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima 2024. Este cuestionario es privado y la información obtenida es totalmente reservada y validada solo para los fines académicos.

Instrucciones: marcar con un aspa (x) la alternativa elegida. Se le recuerda que toda la información recolectada en esta presente investigación, serán manejados de manera confidencial, a fin de no perjudicar los intereses de los colaboradores.

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

Dimensiones	Indicadores	Nº	ITEM	1	2	3	4	5
Variable: Gestión del conocimiento								
Liderazgo	Cultura empresarial	1	Fomenta la colaboración en el trabajo en equipo de la empresa		X			
		2	En qué medida se valora la innovación en la creatividad en nuestra cultura empresarial?			X		
	Planeación estratégica	3	Se comunica claramente la dirección estratégica de la empresa			X		
		4	Se actualizan los planes estratégicos para adaptarse a los cambios del entorno		X			
	Visión y objetivos	5	Comprendes claramente la visión de los objetivos de la empresa		X			
		6	Se comunican los objetivos de la empresa a todos los niveles			X		
	Clima	7	Sientes cómodo expresando tus opiniones en el ambiente de trabajo			X		
8		Se promueve el respeto en el lugar de trabajo		X				
Organización	Procesos	9	Se documentan y siguen los procesos en nuestra empresa			X		
		10	Se revisan y actualizan los procesos para mejorar la eficiencia y la calidad				X	
	Procedimientos	11	Se establece comunicación de los procedimientos para llevar a cabo tareas específicas en la empresa				X	
		12	Se utilizan métricas para medir el desempeño de los procesos hacia los procedimientos					X

Tecnología	Almacenamiento de datos	13	Se ajustan las métricas según las necesidades cambiantes del negocio					X
		14	Se proporciona a los empleados herramientas de soporte de decisiones para ayudar en la toma de decisiones					X
		15	Se cumplen las regulaciones de privacidad en la seguridad de datos en el almacenamiento de la empresa			X		
	Motores de búsqueda	16	Se utilizan motores de búsqueda eficientes para acceder a la información relevante dentro de la empresa			X		
		17	En qué medida los motores de búsqueda facilitan la recuperación precisa de la información necesaria		X			
	Soporte de decisiones	18	Se proporciona a los empleados herramientas de soporte de decisiones para ayudar en la toma de decisiones	X				
Aprendizaje	Intuición	19	Confías en tu intuición para tomar decisiones en el trabajo				X	
		20	Consideras que la intuición juega un papel importante en la resolución de problemas en tu entorno laboral				X	
	Equipos virtuales	21	Se fomenta la innovación en tu lugar de trabajo			X		
		22	Distinge entre la innovación (crear algo nuevo) a la invención (desarrollar nuevas ideas) en tu empresa	X				
Variable: Gobierno digital								
Acceso y conectividad	Infraestructura de telecomunicaciones	23	Tu empresa fomenta una cultura de compartir conocimientos y experiencias entre los empleados. El porcentaje de la población en la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima tiene acceso a redes de banda ancha de alta velocidad				X	
	Brecha digital	24	Conoce la diferencia en el acceso a dispositivos digitales					X
	Acceso a la información	25	Se utiliza plataformas digitales gubernamentales para acceder a información sobre servicios de salud			X		
Inclusión digital	Acceso a internet	26	Se siente satisfecho está con la disponibilidad de acceso a internet			X		
		27	Está de acuerdo con la afirmación: "Me siento competente en el uso de dispositivos digitales para"					X
	Uso de dispositivos digitales	28	Está de acuerdo con la afirmación: "Me siento competente en el uso de aplicaciones digitales para"			X		

			realizar tareas cotidianas					
Participación ciudadana	Número de usuarios	29	Se utiliza dispositivos digitales para acceder a servicios gubernamentales en línea			X		
	Evaluación de la satisfacción	30	Se utilizan los servicios digitales proporcionados por la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima		X			
	Comentarios y aportaciones	31	Te sientes satisfecho con la calidad de los servicios digitales de salud proporcionados por la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima		X			
		32	La plataforma digital de salud permite a los usuarios realizar aportaciones de manera efectiva		X			

ENCUESTA

Nº...6..

Instrumento de recolección de datos

Questionario para medir la variable Gestión del Conocimiento y Gobierno digital

El presente cuestionario tiene como fin de Identificar la relación que existe entre Gestión del conocimiento y gobierno digital dentro la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima 2024., Este cuestionario es privado y la información obtenida es totalmente reservada y validada solo para los fines académicos.

Instrucciones: marcar con un aspa (x) la alternativa elegida. Se le recuerda que toda la información recolectada en esta presente investigación, serán manejados de manera confidencial, a fin de no perjudicar los intereses de los colaboradores.

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

Dimensiones	Indicadores	N°	ITEM	1	2	3	4	5
Variable: Gestión del conocimiento								
Liderazgo	Cultura empresarial	1	Fomenta la colaboración en el trabajo en equipo de la empresa					X
		2	En qué medida se valora la innovación en la creatividad en nuestra cultura empresarial					X
	Planeación estratégica	3	Se comunica claramente la dirección estratégica de la empresa					X
		4	Se actualizan los planes estratégicos para adaptarse a los cambios del entorno					X
	Visión y objetivos	5	Comprendes claramente la visión de los objetivos de la empresa					X
		6	Se comunican los objetivos de la empresa a todos los niveles					X
	Clima	7	Sientes cómodo expresando tus opiniones en el ambiente de trabajo					X
		8	Se promueve el respeto en el lugar de trabajo					X
Organización	Procesos	9	Se documentan y siguen los procesos en nuestra empresa					X
		10	Se revisan y actualizan los procesos para mejorar la eficiencia y la calidad					X
	Procedimientos	11	Se establece comunicación de los procedimientos para llevar a cabo tareas específicas en la empresa					X
		12	Se utilizan métricas para medir el desempeño de los procesos hacia los procedimientos					X

		13	Se ajustan las métricas según las necesidades cambiantes del negocio					X
Tecnología	Almacenamiento de datos	14	Se proporciona a los empleados herramientas de soporte de decisiones para ayudar en la toma de decisiones					X
		15	Se cumplen las regulaciones de privacidad en la seguridad de datos en el almacenamiento de la empresa					X
	Motores de búsqueda	16	Se utilizan motores de búsqueda eficientes para acceder a la información relevante dentro de la empresa					X
		17	En qué medida los motores de búsqueda facilitan la recuperación precisa de la información necesaria					X
	Soporte de decisiones	18	Se proporciona a los empleados herramientas de soporte de decisiones para ayudar en la toma de decisiones					X
			19	Confías en tu intuición para tomar decisiones en el trabajo				
Aprendizaje	Equipos virtuales	20	Consideras que la intuición juega un papel importante en la resolución de problemas en tu entorno laboral					X
		21	Se fomenta la innovación en tu lugar de trabajo					X
	Comunidad de aprendizaje	22	Distingue entre la innovación (crear algo nuevo) a la invención (desarrollar nuevas ideas) en tu empresa					X
Variable: Gobierno digital								
Acceso y conectividad	Infraestructura de telecomunicaciones	23	Tu empresa fomenta una cultura de compartir conocimientos y experiencias entre los empleados					X
	Brecha digital	24	El porcentaje de la población en la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima tiene acceso a redes de banda ancha de alta velocidad					X
		25	Conoce la diferencia en el acceso a dispositivos digitales					X
Inclusión digital	Acceso a internet	26	Se utiliza plataformas digitales gubernamentales para acceder a información sobre servicios de salud					X
		27	Se siente satisfecho está con la disponibilidad de acceso a internet					X
	Uso de dispositivos digitales	28	Está de acuerdo con la afirmación: "Me siento competente en el uso de aplicaciones digitales para"					X

			realizar tareas cotidianas					
Participación ciudadana	Número de usuarios	29	Se utiliza dispositivos digitales para acceder a servicios gubernamentales en línea					X
	Evaluación de la satisfacción	30	Se utiliza los servicios digitales proporcionados por la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima					X
	Comentarios y aportaciones	31	Te sientes satisfecho con la calidad de los servicios digitales de salud proporcionados por la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima					X
		32	La plataforma digital de salud permite a los usuarios realizar aportaciones de manera efectiva					X

40	4	4	3	4	4	4	3	4	3	1	3	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	2	4	4	3	2
42	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4
43	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
44	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
45	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
48	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	3	3	3	5	3	3	3	5
49	4	3	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	2	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
54	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
58	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3
61	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	3	4	4	4	3	4	3	1	3	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	2	4	4	3	2
65	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	2	4
66	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4
67	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
68	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
71	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	3	3	3	5	3	3	3	5
72	4	3	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	2	4	4	3	2
77	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
78	3	5	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4

38	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3
41	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
42	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
44	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	2	4	5	5	4	3	3	3	3
49	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4
50	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3
51	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3
52	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
53	3	2	2	3	4	2	4	4	4	2
54	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3
55	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
57	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5
58	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2
59	4	2	4	5	5	4	3	3	3	3
60	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4
61	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3
62	3	2	2	2	4	4	3	3	2	3
63	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
64	4	2	2	3	4	2	4	4	4	2
65	3	4	4	4	4	5	5	5	3	3
66	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
67	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
69	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2
70	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
71	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
72	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
77	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5

Prueba piloto

Se procedió a seleccionar una muestra de 20 colaboradores para la realización de la prueba piloto, los datos son proporcionados del llenado de ambas fichas de cuestionario, las que serán procesadas usando la prueba del Alfa de Cronbach en el programa SPSS

Mi variable Gestión del Conocimiento, obtuvo el valor 0.890, donde que el nivel de confianza es aceptable

Sujeto	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22
1	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3
2	5	4	4	2	4	2	5	4	2	4	2	4	4	2	4	4	3	2	2	1	1	4
3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	2	3	3	4	4	3	3	2	2	4	2	1	2
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
5	5	3	5	5	3	5	4	3	5	3	5	3	2	5	5	3	4	5	3	2	2	5
6	5	5	2	2	2	5	2	2	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5
7	4	2	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
8	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	2	2	2
9	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3
10	2	4	4	3	1	1	1	3	4	5	5	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
12	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3
13	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2
14	4	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	2	4	5	3	5	3
15	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4
16	4	4	3	5	2	2	3	2	3	2	2	4	5	2	4	3	2	5	3	2	2	2
17	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	5	5	3	3	2	2	2	1	2	2
18	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5
19	3	3	3	4	2	3	3	2	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2	2	4	4	4
20	5	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	5

