



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión del conocimiento y satisfacción laboral de los colaboradores
del área administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El
Agustino**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Mallqui Llacuachaqui, Gabriela Elizabeth (ORCID: 0000-0002-6672-9350)

Pizarro Iparraguirre, María José (ORCID: 0000-0001-8448-4695)

ASESORA:

Mgtr. Huamani Cajaleón, Diana Lucila (ORCID: 0000-0001-8879-3575)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por ser mi guía espiritual, a mi abuelita Leonor, por ser mi ejemplo a seguir y motivarme a culminar mis sueños incluyendo este, a mis queridos padres y a mis hermanos por su paciencia, apoyo incondicional y sus buenos deseos de superación.

Atte.: Gabriela

A Dios por estar conmigo en cada paso que doy y darme la fuerza para continuar día a día; a mis padres por su motivación, confianza y apoyo incondicional; a mis hermanos y sobrinos que son una gratificación y mis profesores que a lo largo de este camino me instruyeron con dedicación y empuje.

Atte.: María José

Agradecimiento

A Dios, porque él fue el principal guía de este proceso, el me dio las fuerzas para culminar exitosamente el proyecto ante los obstáculos que pudieron existir en el camino. Agradezco también a mi profesora Diana Huamani Cajaleón por todo el apoyo que me brindo en este último proceso por su estima y enseñanza para calificar y corregir cada paso durante el seguimiento de la investigación.

Índice de contenidos	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y Operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	24
3.5. Procedimiento	25
3.6. Método de análisis de datos	26
3.7. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	52
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Tabla de frecuencias de la variable gestión del conocimiento	27
Tabla 2	Tabla de frecuencias de la variable satisfacción laboral	28
Tabla 3	Tabla de frecuencias de la dimensión creación del Conocimiento	29
Tabla 4	Tabla de frecuencias transferencias del Conocimiento	30
Tabla 5	Tabla de frecuencias de la dimensión aplicación del conocimiento	31
Tabla 6	Prueba de normalidad para las variables	32
Tabla 7	Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman	33
Tabla 8	Tabla cruzada para gestión del conocimiento y satisfacción laboral	33
Tabla 9	Tabla cruzada para creación del conocimiento y satisfacción laboral	34
Tabla 10	Tabla cruzada para desarrollo del conocimiento y satisfacción laboral	35
Tabla 11	Tabla cruzada transferencia de conocimiento y satisfacción laboral	36
Tabla 12	Tabla cruzada aplicación de conocimiento y satisfacción laboral	37
Tabla 13	Matriz de operacionalización de variables	57
Tabla 14	Matriz de consistencia	61
Tabla 15	Tabla de Especificaciones	62
Tabla 16	Tabla de expertos de la validación de los instrumentos	69
Tabla 17	Validación de expertos gestión del conocimiento	70
Tabla 18	Validación de expertos satisfacción laboral	72
Tabla 19	Tablas de niveles de Cronbach	74
Tabla 20	Fiabilidad de la variable gestión del conocimiento	74
Tabla 21	Fiabilidad de la variable satisfacción laboral	74
Tabla 22	Detalle de confiabilidad del instrumento de medición de la variable gestión del conocimiento	75
Tabla 23	Detalle de confiabilidad del instrumento de medición de la variable satisfacción laboral	77
Tabla 24	Matriz de evidencias externas	95
Tabla 25	Matriz de evidencias internas	96

Índice de gráficos

Gráfico 1. Frecuencias de la variable gestión del conocimiento	27
Gráfico 2. Frecuencias de la variable satisfacción laboral	28
Gráfico 3. Frecuencias de la dimensión creación del conocimiento	29
Gráfico 4. Frecuencias de la dimensión transferencia del conocimiento.	30
Gráfico 5. Frecuencias de la dimensión aplicación del conocimiento	31

Resumen

El estudio fue nombrado como gestión del conocimiento y satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino, de modo que, se tuvo un objetivo general que fue determinar la relación entre el conocimiento y satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino. Así mismo el diseño del estudio fue verificado como transversal, experimental, de nivel descriptivo correlacional y de tipo aplicada; conjuntamente se sustentó a base de citas teóricas por parte de Nonaka y Takeuchi (2015) y Peña (2014). Por consiguiente, estuvo la aplicación de una encuesta dirigido a una muestra de 168 trabajadores del área administrativa, de manera que, se obtuvo respuestas en base a la escala de Likert. Así mismo, se empleó el cuestionario conformado de 30 ítems para cada variable. Finalmente, se halló resultados en la prueba de hipótesis, demostrado con la prueba de spearman de 0.699 que fue una correlación positiva considerable, así mismo el nivel significativo es de 0,000, demostrando que existe relación entre las variables.

Palabras clave: Conocimiento, creación, desarrollo, transferencia, aplicación.

Abstract

The Study was named as Knowledge Management and Job Satisfaction of the Collaborators of the Administrative Area of the Hipólito Unanue National Hospital - El Agustino, so that, it had a general objective that was to determine the relationship between the Knowledge and Job Satisfaction of the Collaborators of the Administrative Area of the Hipólito Unanue National Hospital - El Agustino. Likewise, the study design was verified as cross-sectional, experimental, descriptive correlational level and applied type; jointly, it was based on theoretical quotations by Nonaka and Takeuchi (2015) and Peña (2014). Consequently, there was the application of a survey aimed at a sample of 168 workers from the administrative area, so that responses were obtained based on the Likert scale. Likewise, the 30-item questionnaire was used for each variable. Finally, results were found in the hypothesis test, demonstrated with the 0.699 spearman test, which was a considerable positive correlation, and the significant level is 0.000, demonstrating that there is a relationship between the variables.

Keywords: Knowledge, creation, development, transfer, application.

I. INTRODUCCIÓN

Comenzado con el capítulo de introducción, se verificó la realidad problemática, como punto principal por el cual se logró conocer los causales que produjeron el problema sobre el Hospital Hipólito Unanue, otro es fue el caso, donde se tuvo la formulación del problema, para obtener ciertas respuestas, a partir de la creación de preguntas. Mientras que, el objetivo de estudio fue relevante para corroborar si se cumplió la relación entre las variables, y, por consiguiente, poder precisar las hipótesis de investigación, donde se destacó una premisa adelantada para afirmar que ambas variables están relacionadas. Finalmente, estuvo la justificación, que estuvo dividido en el ámbito teórico, social, práctico y metodológico.

En la realidad problemática, se verificó de acuerdo al artículo de Dastyar, Kazemnejad, Sereshgi y Jabalameli (2017) que afirmaron que, las instituciones se detallan en escenarios que representan ciertas problemáticas como es el caso de la vuelta del representativo o personal y la mala complacencia del involucrado en la labor, que conllevó a la pérdida de empleados eficientes, de manera que, es importante considerar la gestión del conocimiento, donde se puede identificar la misión, visión y objetivos de la organización, que es información plena para distribuirla al personal, consiguiendo mejores niveles de productividad, competitividad y sostenibilidad en la institución. Así mismo, este argumento coincidió con el artículo de Bagher, Hanieh, Alireza y Mohammad (2017) que consideraron que este factor puede permitir la influencia de la táctica de encargo de personal, identificando el conocimiento necesario para mantener una ventaja competitiva en el desarrollo de las tareas, logrando los objetivos con los recursos necesarios en el tiempo indicado. Y, por último, frente a esta situación según Sathish Kumar y Karthikeyan (2017) detalló que la gestión del conocimiento puede garantizar la complacencia del personal como las instituciones como fueron los hospitales, ya que se puede brindar capacitaciones para facilitar al personal del área administrativa y técnica, el suministro de información necesaria, con el fin de constituir una base de datos necesaria para sus actividades resolviendo cualquier imprevisto o inconveniente (p. 17).

A nivel internacional, según Sathish Kumar y Karthikeyan (2017) detallaron que, la gestión del conocimiento es importante, porque se puede mantener el cambio de mentalidad de las organizaciones respecto al valor del conocimiento, ya

que no es suficiente con poseer información, es saber dar un uso adecuado de esa información para resolver problemas o situaciones reales. Así mismo, en el artículo de Sayyadi, Ayatollah y Alboghobish (2018), detallaron que, si la gestión del conocimiento no es impartida de buena manera, entonces se tendrá la pérdida de la competitividad y eficiencia en la ejecución de las actividades, y, en consecuencia, no se logrará los resultados propuestos. De tal manera, que según Mesbah, Babaei y Shabanali, (2017) se puede suscitar estrategias para inhibir al mejor conocimiento, mediante estrategias y actividades orientadas a aprovechar el conocimiento, que debe ser impartido o distribuido en el grupo de trabajo, bajo un trato respetuoso y las buenas relaciones entre los distintos miembros, que puede garantizar su desarrollo mediante la capacitación para solventar la necesidad de formalización cumpliendo las políticas y procedimientos para ejercer las funciones.

Así mismo, también se consideran investigaciones sobre la satisfacción de los colaboradores como un efecto de la gestión del conocimiento, de manera que, el artículo de Fortenberry (2016), se detalló que, en los Hospitales de California, el empleado no está conforme o satisfechos con las condiciones, que a su vez dificulta o limita el mejor servicio otorgado, que no fueron los apropiados. En consecuencia, se verificó que el 29% de los trabajadores no se sienten comprometidos con la labor, porque estuvieron propensos a una mayor presión laboral y las relaciones con sus jefes directos no fue la adecuada, mostrando un agotamiento por la carga laboral que esto representó. Este argumento, coincidió con el artículo de Gunaratne, Thudugala y Ranasinghe (2017) que detallaron que los trabajadores pueden sentirse satisfechos laboralmente, siempre y cuando se pueda contar con una información sobre los resultados estadísticos sobre indicadores de gestión, calidad y los procedimientos sobre las actividades, con el fin de recibir recompensas por la buena labor desempeñada (p. 14).

A nivel nacional, se pudo verificar que se realizó esfuerzos por mejorar el servicio impartido al paciente dentro de los hospitales, es así que se tomó interés por entender sobre el factor gestión del conocimiento, para verificar como está constituido la información referente a la institución, con miras a un mejor rendimiento, donde el trato de los trabajadores sea eficaz. De manera que, conforme al artículo de Acevedo, Y., Aristizábal, Valencia y Bran (2020) detalló que la gestión del conocimiento puede garantizar una mejor adquisición del conocimiento, que se

logra con la participación de personas para deliberar temas de sección profesional, de modo que se logra decisiones para solucionar la diligencia profesional en averiguación obtenida de contactos, periódicos, revistas técnicas o estudio de mercado (p. 56). Este argumento, también coincidió con el artículo de Valdés, M., Díaz, G., & Quintana, M. (2019), donde destacó que la gestión del conocimiento, puede ser un factor clave para las directivas y procedimientos de las instituciones, ya que se puede garantizar la transferencia del conocimiento, a partir de las buenas prácticas durante la ejecución de las tareas. Y, por último, estuvo el artículo de Rengifo, Oré y Chávez (2018), donde destacaron que, las organizaciones realizan inversiones para que el personal adquiriera nueva información sobre sus funciones más relevantes en favor del mejor uso de nuevos conocimientos y desarrollo de habilidades, que luego son necesarios para innovar cambios en los métodos de trabajo dentro del área administrativa, de acuerdo a necesidades futuras del personal, con el fin de incrementar la productividad laboral.

A nivel local, se estudió al Hospital Nacional Hipólito Unanue, que es una institución que pertenece al Ministerio de Salud, sin embargo, se evidenció la problemática referente a la gestión del conocimiento, que de acuerdo a “la matriz de seguimiento y evaluación trimestral del plan operativo institucional 2019”, donde se verificó la creación del conocimiento, que comprende los lineamientos institucionales por parte de los directivos, no es influenciada de manera adecuada, debido a que la estrategia planteada no garantiza la identificación del conocimiento necesario para mantener una ventaja competitiva en el desarrollo de las tareas, de manera que, no se logra los objetivos conforme a la misión, valores y políticas institucionales que se manejan en el “reporte misional del 19 de noviembre 2019”, así mismo, conforme a los criterios de evaluación se verificó que el desarrollo del conocimiento, no es innovador para optimizar el uso de los recursos administrativos ni fomentar el trabajo en equipo, ya que, se tuvo una deficiente ejecución de las tareas dentro del marco de la directiva administrativa, que estuvo representado por el 75%, demostrando que la interpretación de la información y los resultados de las actividades, no garantiza la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades, para el manejo de archivo y conversación de documentos administrativos, y la gestión de tramite documentario (Anexo 9).

Otro es el caso, de las transferencias de información en el cual, conforme al “informe de transferencia de gestión”, no se brinda un manual de apoyo eficaz sobre las principales funciones para garantizar la transmisión del conocimiento; así mismo, no se tiene una correspondencia adecuada del líder y el personal, como también, la comunicación no es fluida con los compañeros para fomentar un compromiso de la actividad organizacional. Finalmente, en referencia al aplicación del conocimiento, los sistemas electrónicos no son bien empleados por el personal, mientras que conforme a los “criterios de pertinencia de las acciones de capacitación de tipo formación laboral”, no se logró el objetivo de aprendizaje (conocimientos y habilidades), además conforme a la “matriz de requerimiento de capacitación” se verifica que los cursos y seminarios no son tan necesarios para mejorar las funciones, y por último, las reuniones que se establecen entre el personal no permite la innovación del conocimiento, para proporcionar información de las necesidades futuras del personal (Anexo 9).

Así mismo, se detalló el problema que fue la insatisfacción de los trabajadores, se evidencio que, no se realiza de manera adecuada las tareas percibidas, trayendo como consecuencia una falta de productividad y posibles errores en la realización de las actividades, que traen mala experiencia con el equipo de trabajo; a pesar de realizar los talleres y reuniones para discutir temas sobre las funciones, el personal no se sintió identificado con la institución, como también se mostraron inconformes con las condiciones laborales, porque, los materiales de trabajo no llegaron a tiempo, y con respecto a los equipos tecnológicos estuvieron desactualizados y antiguos, de manera que, no se logró un mejor rendimiento en las actividades, como también la tecnología para verificar la puntualidad de los empleados no es la adecuada, ya que en la mayoría de casos no se tiene conocimiento sobre el personal que tiene más retrasos (Anexo 9).

De manera que, se evidenció la falta de control que mantiene el jefe para supervisarlos, demostrando una carga laboral mayor, ya que la supervisión implementada en la institución necesita mejorar para tener a los empleados cumpliendo las funciones con el apoyo de los supervisores, de manera que al no tener un buen monitoreo del desempeño entonces no se llega a los estándares de la gestión administrativa. Por lo tanto, el personal se sintió insatisfecho con su labor, debido a que le encomendaron un mayor esfuerzo, donde se laboró más horas para

concretar la tarea; mientras que el ambiente o escenario no fue el óptimo, y trajo como consecuencia, un mayor nivel de rotación, de modo que, el personal no estuvo identificado con la institución, además que no se tuvo conocimiento de la importancia de las funciones de cada puesto de trabajo (Anexo 9).

Es así que se realizó la investigación denominado Gestión del Conocimiento y Satisfacción Laboral del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino, donde se buscó relacionar ambas variables y de convenio a los fines resultantes se pudo ocupar acciones para poder corregir y también influenciar afirmación para conllevar al mejor Encargo del Discernimiento, que pudo permitir cambiar malos indicadores, en favor del desarrollo de la institución y la Satisfacción Laboral.

Para la investigación se presentó la formulación del problema, donde Mastropieri (2016) detalló que, “esto todo evento del cual se quiere obtener respuestas, de manera que se plantea en manera de interrogante o pregunta para hacer factible la identificación de causales en una problemática” (p.163). De manera que, se obtuvo el problema general ¿Cómo la Gestión del Conocimiento se relaciona con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino?

Así mismo, estuvo los problemas específicos como, la relación entre la creación del primer problema específico como, ¿Cómo la creación del conocimiento se relaciona con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino?, Otro fue el caso del segundo problema específico como, ¿Como el desarrollo del Conocimiento se relaciona con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino?, También estuvo el tercer problema específico como, ¿Cómo la transferencia del Conocimiento se relaciona con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino?. Por último, estuvo el cuarto problema específico como, ¿Como la aplicación del Conocimiento se relaciona con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino?

Por consiguiente, se detalló la justificación del estudio, donde Bradford (2017) detalló que, “son los motivos por el cual se puede generar o desarrollar un

estudio, ya sea en ámbitos prácticos, teóricos, sociales y metodológicos” (p.142). De manera que, se dividió en la justificación práctica, en el cual se verificó el progreso es significativo, que permite contar en discernimiento y experiencia las teorías de los autores al percibir objetividad de correspondencia entre la Gestión del Conocimiento y Satisfacción Laboral de los Colaboradores.

La justificación teórica, la indagación fue relevante como precursor, para la fundación de otras investigaciones, que en la contemporáneo indagación se usó como temáticos que tratan sobre los elementos de la gestión del conocimiento a Nonaka y Takeuchi (2014), y a Peña (2014), para la satisfacción laboral, con el fin de que el personal pudo desempeñar bien sus funciones adoptando métodos y estrategias para fortalecer sus capacidades y conocimientos para poder mejor la situación del Hospital Hipólito Unanue.

Así mismo, estuvo la justificación social, el estudio ayudó a dar mejor escenario profesional en el Hospital Hipólito Unanue, para brindar un mejor ambiente o escenario favorable para los trabajadores, de modo que se mejoró el desarrollo de las actividades, como pilar principal para motivar al personal para alcanzar los objetivos esperados. La justificación metodológica, se buscó identificar de qué forma ambos factores se relacionan; con lo cual se estableció el estudio correlacional, de manera que para adquirir las descripciones o la información se empleó un cuestionario, valorizado en una categoría de Rensis Likert con cinco opciones de respuesta.

Por consiguiente, se detalló la Hipótesis de investigación, donde Novikov (2015) afirmó que, “es la posición afirmativa que se evidencian antes de tener factibles resultados estadísticos, de modo que solo son acertados con la prueba de hipótesis” (p.98). De modo que, se clasificó en la Hipótesis general como, existe relación entre la Gestión del Conocimiento y Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino.

Así mismo, estuvo la primera hipótesis específica como, existe relación entre la Creación del Conocimiento y Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa. Otro fue el caso, de la segunda hipótesis específica como, el Desarrollo del Conocimiento se relaciona con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa. También estuvo la tercera hipótesis

específica como, la Transferencia del Conocimiento se relaciona con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa. Por último, está la cuarta hipótesis específica como, la Aplicación del Conocimiento se relaciona con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores.

Finalmente, en el apartado de introducción, estuvo el objetivo de investigación, donde se detalló el objetivo general donde estuvo el autor Suganda (2016) detalló que, “es toda finalidad para poder demostrar si se relacionan ciertos factores o variables, con el fin de describir un problema” (p.129). Verificar como el Conocimiento se relaciona con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino. Así mismo estuvo los objetivos específicos, como el primer objetivo específico, que fue verificar como la Creación del Conocimiento se relaciona con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa. Además, estuvo el segundo objetivo específico como, verificar como el Desarrollo del Conocimiento se relaciona con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa. Así mismo, estuvo el tercer objetivo específico como, verificar como la Transferencia del Conocimiento se relaciona con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa. Por último, estuvo el cuarto objetivo específico cómo, verificar como la Aplicación del Conocimiento se relaciona con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa.

II. MARCO TEÓRICO

Por consiguiente, se presentó el marco teórico donde se pudo recaudar información en favor del estudio, destacando los trabajos previos tanto nacionales e internacionales, como también, se puede definir la variable gestión del conocimiento y satisfacción laboral, se recurrió a seis autores. Así mismo, se puede validar las variables de la investigación, considerando a tres tesis nacionales y tres tesis internacionales.

En relación a los trabajos previos se detalló los antecedentes internacionales, donde según el autor Ramírez (2015) creó la tesis “Modelo de gestión del conocimiento y su importancia con la satisfacción laboral en las organizaciones turísticas en la Habana-Cuba”. Universidad Superior Politécnico José- La Habana, obtuvo título en Ingeniería Industrial. Tuvo como objetivo general proponer la gestión del conocimiento para satisfacer las necesidades de conocimiento de los trabajadores. Las teorías utilizadas en la investigación, para la variable gestión del conocimiento se basó en la teoría de catalán (2011), donde destacó que, este factor tiene dos procesos fundamentales los cuales son: La creación y transmisión del conocimiento, con el fin de optimizar del capital intelectual y para satisfacción laboral se basó en la teoría de Inche (2008) donde detalló que, es la resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles del trabajo, que nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los colaboradores. El estudio fue descriptivo correlacional, de corte transversal, porque se dio en un tiempo dado la investigación y es no experimental porque no se manipula ninguna variable. La población fue de 216 colaboradores al cual se efectuó la fórmula de población finita resultando una muestra aleatoria simple de 93 colaboradores de las organizaciones. Uno de los resultados es que el personal recibe una capacitación adecuada al cargo, y un 65% respondió que no, y el 45% de los empleados tienen un buen desarrollo personal. Llega a la conclusión, que se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson con el chi cuadrado de 19.43 y el valor de significancia de 0.000, y al ser menor que el margen de error, se acepta la hipótesis alternativa, y por ende existe relación entre las variables I y II, mientras que para la prueba de chi cuadrado entre el desarrollo del conocimiento y la satisfacción laboral, se tuvo un valor de 14.52 y un nivel significativo de 0.000, demostrando relación entre ambos factores. Además, se destacó que hay carencia de un plan de capacitación que permita potenciar y

actualizar los conocimientos del capital humano que labora en la gerencia de recursos humanos, en consecuencia, los colaboradores que están sujetos a la investigación requieren de capacitación de acuerdo con el cargo que ocupan, con el fin de poder llegar a satisfacer las necesidades de los trabajadores en la institución.

La investigación fue de aporte porque se motivó a los empleados, ya que se garantiza la distribución y retención del conocimiento pleno, donde a partir de las capacitaciones, se logró tomar decisiones y resolver situaciones de conflicto en dicha Institución, promoviendo el trato respetuoso y las buenas relaciones entre los distintos miembros. Estos alcances son fundamentales para verificar si en el hospital Hipólito Unanue, se aplicó un programa de capacitación óptimo, enfocado en desarrollar habilidades y mejorar las actitudes de los trabajadores en relación a las tareas o actividades planteadas; brindando un servicio de calidad a los usuarios.

Quenda (2017) que elaboró la tesis titulada, *“La gestión del conocimiento y su influencia en la satisfacción laboral en el instituto tecnológico de San Pedro Sula, Honduras”*, de manera que, se obtuvo el título de Licenciado en Administración; en la universidad tecnológica de Honduras, el cual tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la capacitación y gestión del conocimiento del instituto tecnológico de Administración de empresas de la ciudad de San Pedro Sula, Honduras. Las teorías utilizadas en la investigación, para la variable gestión del conocimiento se basaron en Deming (2001) con su teoría de Conversión del conocimiento, donde detalló acerca del proceso de gestión del conocimiento dado de forma constante a partir de las fases de identificación, adquisición, desarrollo, distribución y retención del conocimiento y para satisfacción laboral se tuvo la teoría de Segovia (2007) que detalló que, es la combinación de las reacciones cognitivas y afectivas de un individuo que incluye los aspectos positivos como negativos. La investigación fue del tipo descriptivo correlacional, de corte transversal y no experimental. Así mismo, tuvo como población a 184 profesores y el estudio estuvo basado en un proyecto factible con el uso de una encuesta a una muestra de 72 docentes (muestreo aleatorio simple). El estudio concluyó con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.417 y el nivel de significancia de 0.000, en consecuencia, se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula, afirmando que existe relación entre la variable I y II, como también se tuvo un valor

de spearman que fue menor con el 0.419 y un nivel significativo de 0.000, demostrando relación entre la creación del conocimiento y la satisfacción laboral en el instituto tecnológico de San Pedro Sula, Honduras. Por otro lado, se destaca que el desempeño pedagógico de los docentes es bueno pues toma en cuenta los intereses, motivaciones y conocimientos necesarios para realizar la enseñanza hacia el alumnado, así mismo, fue importante la implementación de programas de capacitación para emplear bien los materiales o recursos.

La investigación fue de aporte, porque se verificó que se pudo identificar el conocimiento donde se brindó mayor información acerca de los objetivos y estrategias de dicha institución, además se pudo implementar un plan de capacitación hacia los docentes donde se fortalezcan, sus actitudes, habilidades y competencias. Este escenario o noción se tomará en cuenta para verificar si en el hospital Hipólito Unanue, se toma ciertas medidas para establecer la gestión del conocimiento, con el fin de optimizar la difusión del conocimiento para tener mejores experiencias y prácticas compartidas objetivos estratégicos de la institución.

Enciso (2017) en su investigación, "*La gestión del conocimiento como factor que influye en la satisfacción laboral* para docentes del colegio Liceo la Alborada", logrando el título profesional de licenciatura en Administración de la Universidad Rafael Landívar. El objetivo de la investigación fue establecer la relación existente entre la Gestión del Conocimiento y Satisfacción Laboral. Las teorías utilizadas en el estudio, para gestión del conocimiento se basó en la teoría de Andersen (2002) que afirmó que, es el proceso de creación del conocimiento que surge a través de la relación entre el conocimiento tácito y el conocimiento explícito dentro de la empresa, y la variable satisfacción laboral estuvo la teoría de Aguirre (1997), en el cual se refleja en la vida particular del empleado, y se puede constituir en resultantes organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución. La investigación fue del tipo descriptivo correlacional, porque se busca la relación entre la variable I y II, además por la temporalidad fue de corte transversal y no experimental porque no se debe manipular las variables de investigación. El colegio estuvo conformado por una población de 98 docentes de las distintas materias y al ser la población un número menor a 100 no se considera el uso de una muestra, sino en cambio se debe usar el censo empleando a toda la población. Se destacó que, en la institución, los jefes interactuaron entre

sí, favoreciendo la adquisición del conocimiento logrando objetivos y metas, así mismo, se tuvo los procesos para recoger propuestas y convertirlas como parte del conocimiento, además, se puede mejorar la calidad de servicio aumentando la satisfacción en los padres. El estudio llegó a la conclusión, que mediante la prueba de correlación de Pearson con un valor de chi cuadrado de 26.53 se halló además nivel de significancia de 0.010, que al ser menor al 0.05 que es el nivel de probabilidad se acepta la hipótesis alternativa que si existe relación entre la variable I y II, asimismo, se tuvo una prueba de chi cuadrado entre el desarrollo del conocimiento y la satisfacción laboral, de manera que, se tuvo un valor de 23.84 y un nivel significativo de 0.000, demostrando la relación entre los factores.

La investigación fue de aporte porque se desarrolló procesos metódicos de identificación, optimización del capital intelectual, desarrollo y distribución del conocimiento, de tal manera que se aseguró los requerimientos personales y del servicio, para incrementar el compromiso organizacional. De manera que, estos puntos fueron primordiales para verificar si en el hospital Hipólito Unanue, se pudo generar competencias y capacidades, adquirido durante el desarrollo de las actividades y funciones cotidianas en la institución, comprobando si el conocimiento es compartido dentro del entorno laboral.

En cuanto a los antecedentes nacionales, se detalló al autor Duran (2018) que elaboró la tesis titulada, *“La gestión del conocimiento y satisfacción laboral en las instituciones de educación inicial”*, donde se obtuvo el grado de licenciatura en Administración en la Universidad Nacional del Altiplano. El objetivo general fue identificar si existe relación entre la Gestión del Conocimiento y la Satisfacción Laboral. Las teorías aplicadas en esta investigación sobre la variable Gestión del conocimiento se basó en la teoría de Segovia (2011) que destaco que, implica un proceso sistemático en la gestión y uso del conocimiento con la finalidad de generar competencias y capacidades entre los componentes de las organizaciones que les permita obtener ventajas y en la variable Satisfacción Laboral se basó en la teoría de Muñoz y Carmona (2011) que detallaron que, constituyó una dimensión actitudinal que tiene lugar central en la consideración de la experiencia de la persona con su trabajo. La metodología estuvo constituida por el diseño que fue no experimental, de corte transversal, de tipo aplicada y de nivel descriptivo correlacional. Así mismo, la población estuvo conformado por 172 trabajadores,

mientras que la muestra estuvo constituida por 85 trabajadores. Concluyó, que se obtuvo un valor de un coeficiente de correlación de Pearson con el chi cuadrado de 18.24 y un nivel de significancia bilateral 0,000; la sigma bilateral que fue menor a 0.05, entonces fue aceptado la hipótesis alterna, además, se tuvo el valor de chi cuadrado de 14.27 y un nivel significativo de 0.000, demostrando que existe relación entre la aplicación del conocimiento y satisfacción laboral en las instituciones de educación inicial. Así mismo se afirmó que se contó con una capacitación permanente, presencial y virtual, para el reforzamiento y fortalecimiento de competencias asociadas a los procesos de administración, gestión y análisis de información, lo que favoreció la satisfacción de los trabajadores para desarrollar plenamente sus funciones.

El aporte en la investigación se verificó que hace falta seguir un proceso de gestión del conocimiento, de modo que no se consiguió un rendimiento destacable, ya que no se contó con la transferencia del conocimiento manejado con un lenguaje especializado y exclusivo, para generar un nuevo conocimiento, de manera que, no se logró el desarrollo y progreso institucional. De manera que estos alcances fueron comparados con la realidad del Hospital Nacional Hipólito Unanue para constatar si se incorpora nuevos conocimientos a las actividades propias en el área de trabajo para conferir a un mejor desarrollo del conocimiento con la creatividad e innovación entre los trabajadores.

Vilela (2016) elaboró la investigación, *“La gestión del conocimiento y su influencia en la satisfacción laboral empresas del sector manufactura”*, que fue presentado a la universidad peruana de ciencias aplicadas, para conseguir el título de Licenciado en Administración. El objetivo general de la investigación fue Determinar la influencia de la gestión del conocimiento en la satisfacción laboral. La teoría que fue empleado para las variables se basó en la teoría de Takeuchi (2009) donde destaco que, comprende la generación del conocimiento, mediante la acción de los conocimientos implícitos de las personas que trabajan en una entidad, y para la variable satisfacción laboral se basó en la teoría de García (2011) que destacó que, es la actitud que se distingue de la motivación, donde la motivación se refiere a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo. En el caso de la metodología la investigación fue de nivel descriptiva correlacional, no

experimental y de tipo aplica. La empresa cuenta con una población de 62 trabajadores, por lo tanto, no se usó muestra sino se trabajó con toda la población utilizando el censo. En conclusión, en cuanto a los resultados se obtuvo por medio de la prueba de rho de spearman un valor de 0.428 y una sigma bilateral de 0.000, además, se tuvo un valor de spearman menor con el 0.422 y un nivel significativo de 0.000, detallando la relación entre la transferencia del conocimiento y su influencia en la satisfacción laboral empresas del sector manufactura, así mismo se pudo lograr y promover la gestión del conocimiento, con el reconocimiento del trabajo por parte del jefe inmediato, ya que al reconocer que se está ejecutando una buena labor en el trabajo, el colaborador hará que se sienta más valorado

El aporte de la investigación se reflejó en la adecuada gestión del conocimiento, ya que el personal recibió la información adecuada sobre los servicios, a partir de la predisposición para que aprendan unos de otros en su área laboral, y, por consiguiente, se logró optimizar el uso de las tecnologías de comunicación y de la información para ser cada vez mejores trabajadores y mejor área. De modo que esta realidad fue comparada con el hospital Hipólito Unanue para verificar si la transferencia del conocimiento fue adecuada, comprobando si el trabajo en equipo fue indispensable para mejorar el nivel de desempeño en favor de la solución de los diferentes inconvenientes en el área administrativa.

Montero (2018) elaboró la tesis titulada “La gestión del conocimiento y su importancia en la satisfacción laboral en las mipymes exportadoras del sector de la ciudad de Trujillo”, consiguiendo el título de Licenciatura en Administración en la Universidad de Lima. Su objetivo fue identificar la relación entre la gestión del conocimiento y la satisfacción laboral. Las teorías utilizadas fueron Tari (2011) con su teoría sobre los modelos de gestión del conocimiento, se pudo detallar que, los procesos de asimilación y diseminación se incluye el conocimiento que se importa y exporta del entorno, que incluye al conocimiento cognitivo, habilidades y conocimiento incorporado en los bienes y servicios de la organización, y se basó en la teoría Inche (2013) para la variable Satisfacción laboral, que destacó que, produce importantes aspectos vinculados con los empleados y las organizaciones, desde el desempeño laboral hasta la salud y la longevidad. El método de la investigación fue de nivel descriptivo correlacional, de corte transversal y no experimental, sin manipular las variables. La población estuvo conformada de 392

y su muestra fue de 186 trabajadores, además se aplicó la técnica de encuesta a partir de un instrumento conformado por 30 ítems. En conclusión, se obtuvo un coeficiente de correlación de spearman de 0.428 y el valor de significancia de 0.000, y al ser menor que el ($p \leq 0.05$), se aceptó la hipótesis alternativa donde las variables I y II se relacionaron entre sí; además, se tuvo el valor de spearman que fue menor con el 0.359 y un nivel significativo de 0.000, demostrando la relación entre la aplicación del conocimiento y la satisfacción laboral en las mipymes exportadoras del sector de la ciudad de Trujillo. Y, por último, se detalló que los jefes interactúan entre sí, favoreciendo la adquisición del conocimiento, los trabajadores analizan la información para agilizar el desarrollo de las funciones.

El aporte de la investigación en la investigación se logró la semejanza en el marco teórico, porque las teorías fueron de guía para detallar teorías de otros autores presentes en la investigación realizada al Hospital Hipólito Unanue y de esta manera se generó un cuestionario como base de estudio para explicar las variables desde una observación de las encuestas y por consiguiente su debida descripción.

En el Marco teórico, la investigación, se tomó como la primera variable, según Nonaka y Takeuchi (2015) señalaron que, la Gestión del conocimiento es la clave del proceso a través del cual se puede innovar, gracias a la creación de conocimiento organizacional; por ello debe entenderse como la capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de una organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas. (p. 128)

El autor planteó que la gestión del conocimiento comprende la forma de direccionar a la empresa en la maximización del capital cognitivo que ella posee, y que permite crear ventajas competitivas mediante la colaboración y compartición del conocimiento con la comunidad de colaboradores. Según ello los autores plantearon cuatro dimensiones que fueron las siguientes:

La primera dimensión la creación del conocimiento, fue la manera como se crea conocimientos en relación de las actividades u ocupación diaria de los colaboradores. Por lo tanto, se puede adquirir la información necesaria para luego compartirla en un ámbito informal y formal, de manera periódica, en un establecer estrategia de gestión de personas, identificando el conocimiento necesario para mantener una ventaja competitiva en el desarrollo de las tareas, para llegar a los objetivos organizacionales, y, por consiguiente, poder interpretar las desventajas y

ventajas sobre los resultados, que se basan en el uso de nuevos conocimientos y habilidades.

La segunda dimensión, el desarrollo del conocimiento, que fue el conocimiento se desarrolla a partir del contacto directo que tienen las personas para difundir el conocimiento personal (tácito), donde el personal es consciente del conocimiento residente en el área para seguir los procedimientos en la ejecución de las tareas; así mismo se puede contar con el conocimiento explícito, donde se cuenta con la disposición para socializar con los compañeros de trabajo, compartiendo su conocimiento necesario en las actividades, que debe ser innovador para optimizar el uso de los recursos administrativos.

La tercera dimensión, la transferencia del conocimiento, se generó a partir de una interpretación compartida con los miembros del equipo de trabajo, fomentando un mejor relación interpersonal, entre el personal y el jefe inmediato, de manera que, se puede transmitir el conocimiento necesario, contando con los mecanismos como manuales de apoyo, para identificar el procedimiento adecuado para ejercer las actividades, manteniendo una comunicación fluida e impartida, garantizando un clima de confianza y tener un mayor compromiso de la actividad organizacional.

Finalmente, la cuarta dimensión, la aplicación del conocimiento, fue el acto de resolución de un problema donde es importante que se puede contar con las tecnologías de información, con el uso de los sistemas electrónicos de control del tiempo de trabajo para garantizar el cumplimiento de los objetivos; además se puede contar con las oportunidades de capacitación impartida, que es fundamental para proporcionar información sobre las necesidades futuras del personal, y por consiguiente, tener el mejor compromiso con el conocimiento necesario para innovar en las funciones encomendadas.

Por otro lado, Aguirre (2014), señaló que, es la práctica organizacional, cuyo objetivo primordial es la generación de conocimientos útiles e importantes para el progreso de la institución y poder corresponder a logros importantes, de modo que, se puede ejercer un mejor manejo sobre los empleados consiguiendo luego un mayor ascenso y ampliación de la ilustración institucional. (p. 214)

Por ello el autor confirmó que la realización del discernimiento es una sucesión de rutas de solución direccionadas al beneficio y aprovechamiento del posible investigador en las instituciones

para optimizar e innovar las acciones administrativas. Según ello Aguirre planteó dos dimensiones o tipos de conocimientos para entender la gestión o administración del conocimiento, los cuales fueron; Conocimiento tácito y conocimiento explícito.

Para Ponce (2014), detalló que, la gestión del conocimiento fue la manera como se provee las técnicas y los periodos de mejora con la finalidad de acrecentar el fundamental aprendizaje, estimado este como el juicio impalpable para fomentar o hacer frente a los escenarios incluidos en la organización o fuera de este. (p.345).

El autor planteó que, analizándolo en términos empresariales a la gestión del conocimiento, se debe comprender cuatro funciones, como, la estimación, ordenación, orientación y verificación; para conseguir el beneficio de los fines de acuerdo a la representación y perspectiva establecida por la empresa. Según ello los autores planteó cuatro dimensiones que fueron los siguientes: Planificación, organización, dirección y control.

Así mismo, estuvo los artículos científicos en ingles que refieren sobre la importancia de la variable gestión del conocimiento como es el caso de, Muskat y Deery (2017) que destacaron que la importancia de este factor radica en Emprender entre el representativo de la asociación, la participación a los talleres de producción, aprendizaje e introspección en razón de la insuficiencia de formalización de acciones internos que se ejecutan con el propósito de conseguir comprensión (p.12). Esta afirmación coincide con Hellebrandt, Heine y Schmitt (2019) que detallaron que, mantener la gestión del conocimiento, fue importante para unificar la consideración y disposición de solución que se dan ante las circunstancias identificados, conjuntamente se pudo producir un desempeño profesional más y más competente para conseguir superior entendimiento (p.16). Y por último, estuvo Saini y Bhargava (2019) donde destacó que, para ejercer la gestión del conocimiento, denominado como recurso competitivo, se necesita de métodos y estrategias garantizar el observación del discernimiento y con ello la insuficiencia de gestionarlo, de modo que una de las estrategias son los sistemas de información, para afianzar el mejor manejo de programas o base de datos , reemplazando las funciones rutinarias y mecánicas, por el conocimiento teórico, donde se puede tener aprendizaje continuo para que el personal pueda adquirir autonomía en sus funciones.

Otro es el caso de los artículos en español para detallar los beneficios de la gestión del conocimiento, como el caso de Bastos (2019) en el cual se pudo verificar que este factor en el personal puede tener un beneficio, como es el caso de contar con el entendimiento que suelen ser competitivos, con práctica profesional, y por consiguiente, brindar sugerencias de cambios de acuerdo a las necesidades laborales, y es la organización la que debe tener la capacidad para establecer nuevos conocimientos, transferirlos entre los miembros de la organización y materializarlos en bienes, servicios y sistemas. Así mismo, se verificó que, según Calvo (2018) detalló que, en el que los nuevos empleados del discernimiento, las instituciones que crean intuición y el esencial personal han cambiado a las organizaciones, de manera que, se puede entender o comprende el conocimiento tácito o implícito, el cual es comprensión que es eficaz de forma instintiva, y el discernimiento expresado o manifiesto, aquel entendimiento verbalizado. De manera que, estos tipos de conocimiento se pueden determinar durante el disfrute de la instrucción, reciente para garantizar el progreso de las funciones primordiales de la corporación.

Mientras que para la segunda variable satisfacción laboral se destacó autores como Peña (2014) quien señaló que, “La satisfacción en una institución, es un factor que está reflejado por un grupo de actitudes o comportamientos que se muestran en manera positiva o negativa, respecto al esfuerzo ejercido para afrontar los retos del trabajo, donde la percepción del personal es evidenciada de acuerdo a las condiciones físicas, donde se verifique el nivel de carga laboral impuesto a cada trabajador, como también los reconocimientos que reciben cuando se cumple las tareas encomendadas, que pueden diferenciar a una persona de otra, para comprender realmente las necesidades de todo el equipo en el área, y en consecuencia lo que espera recibir por su labor” (p.116). De manera que, el autor hace referencia que la complacencia profesional provee principales caracteres con los interpuestos en la labor y las instituciones, a partir con el desempeño profesional incluso la salud y la conservación.

Por lo tanto, el autor consideró a la complacencia profesional como una aflicción efectiva sobre el lugar de compromiso laboral; ya que cuando una persona que posee un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, de esta forma se refleja en la vida particular del

empleado. De manera que el trabajador al sentirse satisfecho pudo tener una mayor dedicación al trabajo, donde los empleados se evocaron en su trabajo, al invertir tiempo y energía en el cargo, y lo consideran parte central de su vida. En consecuencia, el autor planteó una serie de dimensiones para describir la satisfacción laboral que fueron:

En primer lugar, estuvo la dimensión reconocimiento del trabajo, que fue un factor indispensable para que la institución puede garantizar que las funciones sean desarrolladas e impartidas entre todos los miembros del área para poder alcanzar una realización tanto personal como profesional, además se puede determinar si en el área se maneja un buen trato del personal hacia sus colegas como también del jefe hacia sus subordinados; para lograr que el trabajo sea compartido con el equipo, para el buen manejo de las actividades; así mismo, se logró verificar si las tareas encomendadas por los superiores permite obtener la mayor experiencia útil para desempeñarse o desarrollarse profesionalmente.

En segundo lugar, estuvo la dimensión retos del trabajo, que hizo referencia a la manera como los trabajadores suelen inclinarse por trabajos que les brindan la ocasión de utilizar sus habilidades, que son variadas dependiendo de la capacitación influenciada, y a su vez garantizó el mejor rendimiento laboral, a partir de la autonomía del personal para desarrollar sus actividades de buena manera y conozcan sobre el desarrollo del trabajo gracias a la retroalimentación impuesta por la empresa durante las capacitaciones, con el fin de afrontar los desafíos relacionados con el área, que a su vez genera complacencia y agrado para el personal, ya que representa un mayor reto en el logro de los objetivos.

Así mismo estuvo, en tercer lugar, estuvo la dimensión supervisión, que fue el estudio, vigilancia y dirección de las actividades que desarrollaron los colaboradores dentro de un ambiente de trabajo, que ayuda a que el trabajador pueda tener una mejor retroalimentación, educación y el apoyo por parte de la organización, de manera que se puede afianzar la relación entre el jefe y los subordinados, ayudando al trabajador a sentirse seguro con la evocación de sus actividades, como también a resolver los problemas suscitados en el área.

En cuarto lugar, estuvo la dimensión condiciones en el área de trabajo, que fueron las circunstancias que percibe el personal, que pueden determinar el logro de los objetivos o metas planteadas, de manera que se identifica la carga laboral

impuesta al personal con el fin de mejorar su rendimiento en el puesto o cargo, así mismo, la aprobación del jefe inmediato, para considerar las ideas y sugerencias planteadas, es un punto favorable para que ejerza una función cada vez más competitiva. Por lo tanto, la institución pudo implementar los recursos o materiales necesarios para cumplir las actividades, como también mantener los ambientes de las oficinas con el libre acceso a otras áreas para mantener buena comunicación.

Según Trigine y Gan (2015) señalaron que, “es la manera como el trabajador se siente con su trabajo, que engloba a un conjunto reacciones cognitivas y afectivas, que involucra diversos aspectos referentes sobre lo que se espera acoger y lo verdaderamente se logra de la acción del trabajo” (p.136). Por lo tanto, el autor describió a la conformidad profesional como un vinculado de actitudes y conductas más asertivas, donde se pudo evidenciar una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado con respecto al trabajo. De manera que el autor planteó las siguientes dimensiones: dedicación al trabajo, compromiso organizacional y estado de ánimo en el trabajo.

Según Flores (2015) destacó que, “es la manera en que los trabajadores presentan una sensación positiva. Por ello, una persona con una alta satisfacción puede desarrollar sentimientos positivos dependiendo de su posición en el trabajo” (p.189). El autor dio énfasis que la satisfacción laboral, que incluyó a los aspectos del trabajo, que comprendió el respeto del trabajador al entrar a la empresa en el horario establecido, así mismo, los pagos deben ser entregados en la fecha indicada y si se trabaja más de las horas establecidas, con el fin de cumplir las actividades, donde los trabajadores cooperen entre sí, para desarrollar habilidades en su puesto de trabajo. De esta manera el autor planteó las siguientes dimensiones: recompensas equitativas, condiciones en el trabajo, retos en el trabajo y el trabajo en equipo.

Así mismo estuvo los artículos científicos en inglés sobre los beneficios de la variable satisfacción laboral, como el artículo de Bălănescu (2019), donde resaltó que este factor tuvo un beneficio para la empresa, ya que se puede mejorar los aspectos que satisfacen a los empleados, además, se puede establecer la gestión de recursos humanos y la gestión del desempeño, prestando atención a lo que buscan los trabajadores dentro de la institución, es decir si tuvo la motivación para sentirse identificados con la organización (p.24). Además, estuvo Aras (2019)

detalló que, se debe motivar a los empleados, a partir de la aplicación de programas de reconocimientos y recompensas, en donde se puede designar premios al personal por el cumplimiento de sus objetivos; de manera que, se pueden realizar compensaciones económicas o elogios para afianzar el mejor rendimiento (p.11). Esta afirmación coincidió también con el artículo de Wang y Brower (2019) que afirmó que, tomando interés por la satisfacción laboral, se puede retener y evitar la rotación de personal, donde el personal se sienta comprometido con su trabajo, demostrando un mayor esfuerzo y una ejecución de las tareas en el tiempo predispuesto (p.13).

Finalmente, estuvo los artículos en español sobre la importancia de la satisfacción laboral, en el cual se tuvo el artículo de Haider, Ahmed, Anwer, Aslam y Asadullah (2019), donde estaco que en la organización se puede lograr la satisfacción laboral, comprendiendo que el personal puede gozar de la labor para favorecer al mejor rendimiento sobre el compromiso o asistencia profesional, conforme a las normas y reglas que se establecen en la empresa. Otro fue el caso del artículo de Villafañe, J. (2017), que destacó que, la satisfacción es relativa al ambiente concreto para fomentar el saneamiento o limpieza, el clima adecuado, y la luminosidad, ya que, depende la función del trabajador, para que sea ejercida sin representar una carga laboral y llegar a los objetivos presentes y futuros. Y, por último, estuvo el autor Mesbah, Babaei y Shabanali (2017) en el cual, se pudo destacar que la satisfacción laboral, se puede lograr con las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar, como también la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

Según Namakforoosh (2015), señaló que “es aplicado, con el interés por conocer el comportamiento o implicancias sobre los factores o variables para mejorar la perspectiva sobre la situación problemática” (p.43).

Según Ranjit (2016), señaló que “es declarado como aplicada, también cuando se puede comprender la recaudación sobre los informes o respuestas para favorecer el análisis más eficaz sobre el estudio de las variables” (p.96).

El estudio fue de tipo aplicada ya que se analizó el conocimiento, en base a teorías para entender la gestión del conocimiento y satisfacción laboral en el Hospital Hipólito Unanue, con el fin de proponer una sugerencia o recomendación frente a una problemática.

Enfoque

Según Kuada (2015), señaló que, “es cuantitativo, porque se verifica la aceptación de una hipótesis, evidenciado por la evaluación estadista” (p.138).

Según Ghoshal (2015), detalló que, “se puede corroborar el análisis estadista para contemplar la recaudación de las respuestas impuestas por los encuestados para demostrar la aceptación de la hipótesis” (p.114).

De esta manera, fue un enfoque cuantitativo porque se recogió información empleando una encuesta en favor de los colaboradores del área administrativa, que luego fue procesado en una base de datos para obtener resultados relevantes, evidenciando que es aceptable la suposición o hipótesis, demostrando que la gestión del conocimiento y la satisfacción laboral se relacionan.

Diseño

Según Dávila (2014), señaló que, “es de no experimentación porque no se estremecerá o dará manipulación sobre los factores, ya que solo se busca su descripción y mejor análisis” (p.110).

El diseño aplicado en el estudio fue de tipo no experimental, debido a que no se manipuló las variables.

“Es transeccional porque se dará la elaboración de un informe, o proyecto, en un periodo comprendido para favorecer la aplicación del estudio” (Hernández, et al, 2014, p.151).

Por lo tanto, por el tiempo, fue de corte transversal, ya que el desarrollo de la investigación se efectuó en un periodo o momento único, que fue de un año desde 2019 hasta el año 2020, teniendo como objetivo confirmar la relación de las variables o factores sin manipularlas.

Nivel

Descriptivo – correlacional

Por otro lado, según Rodríguez (2013) afirmó que “es de descripción porque se puede explicar las causales de una circunstancia problemática donde está incluido el estudio sobre variables” (p.185).

El estudio fue descriptivo ya que se recaudó la información necesaria para poder entender y explicar la problemática sobre el Hospital Hipólito Unanue, de acuerdo a las variables de estudio, a partir de la observación.

Según López (2014) señaló que “fue correlacional porque se toma influencia por establecer la correspondencia o relación entre ciertos factores o variantes determinadas en la investigación” (p.114).

Así mismo, el estudio fue correlacional, porque se requirió o buscó demostrar que entre la gestión del conocimiento y la satisfacción laboral existe una relación significativa de acuerdo a la realidad problemática del hospital Hipólito Unanue.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1. Gestión del conocimiento

Nonaka y Takeuchi (2015) señalaron que:

La gestión del conocimiento es la clave del proceso a través del cual se puede innovar, gracias a la creación de conocimiento organizacional; por ello debe entenderse como la capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de una organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas. (p. 128)

Variable 2. Satisfacción laboral

Peña (2014) señaló que la satisfacción en una institución es un factor que está reflejado por un grupo de actitudes o comportamientos que se muestran en manera positiva o negativa, respecto al esfuerzo ejercido para afrontar los retos del trabajo, donde la percepción del personal se evidenciada de acuerdo con las condiciones físicas, donde se verifique el nivel de carga laboral.

De manera que, el cuadro de Operacionalización de las variables de gestión del conocimiento y satisfacción laboral se puede observar en el anexo 1, con la tabla 19 y la tabla 20 respectivamente.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Según Escobar (2017) explicó que “es todo el grupo general o también llamado universo, que está conformado por individuos que comparten características o propiedades en particular” (p. 163).

La población estuvo constituida por 421 trabajadores del área administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, tanto mujeres como hombres, entre las edades de 20 a 65 años y que esta distribuidos en 166 trabajadores como nombrados, 116 en condición CAS y 139 trabajadores en condición de terceros.

Criterio de inclusión, se tuvo en cuenta a los trabajadores del área administrativa, que conforman a 421, que laboran en condición de nombrados, CAS, terceros, cumpliendo funciones facilitar el desarrollo de las actividades en coordinación y comunicación con los integrantes, según el reglamento de organización y funciones del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Criterio de exclusión, Se tuvo que excluir a los departamentos asistenciales en salud como: Medicina, cirugía, enfermería, rehabilitación, entre otros departamentos y Servicios, ya que no fueron incluidos en la investigación, debido a que estas áreas no fueron considerables en la realidad problemática del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Muestra

Según Lerma (2015), señaló que “es un parte de la población, del cual se puede recoger diferentes respuestas alternativas, y que es hallado por fórmula para determinar el número de personas que conformarán el nuevo grupo” (p.86).

De modo que, fue evidenciado una muestra conformado por 168 personas que están incluidos en la institución. Como se observa en el anexo 6.

Muestreo

Según Bernal (2014) destacó que, “Es la técnica para la selección de una muestra a partir de una población del cual se puede encontrar el muestreo aleatorio, con el fin que todo el integrante puede compartir la opción de ser seleccionados” (p.133).

De manera que, en el estudio fue válido el muestreo para tomar en cuenta un grupo seleccionado de 168 trabajadores del Hospital Hipólito Unanue.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica de recolección:

Según Rojas (2016), afirmó que, “La técnica más apropiada es la encuesta para poder presentarse a los miembros de un grupo, para adquirir opiniones o respuestas relevantes referidos a un problema” (p.118).

La técnica empleada entonces fue la encuesta que fue necesario para comprender la cuantificación sobre las variantes, para obtener respuestas referentes a la situación que se verifica en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

Instrumento de recolección:

Según Rodríguez (2017), detalló que, “El cuestionario está conformado por ciertas preguntas o ítems, que son elaborados cumpliendo ciertos aspectos para adquirir respuestas concisas” (p.139).

De manera que el instrumento empleado fue el cuestionario, para acumular información valiosa para explicar la gestión del conocimiento y satisfacción laboral, incluyendo sus dimensiones e indicadores.

El cuestionario consta de 30 interrogantes bajo el modelo de nivelación de Likert y se puede observar en el Anexo 2.

Validez y confiabilidad:

Validez

Según Arias (2016) detalló que, “Es el grado en que el instrumento o cuestionario puede ser eficaz para encuestar a las personas, de manera que es válido cuando se cuente con la colaboración de los expertos para dar una calificación relevante sobre cada pregunta” (p.76).

La validez del cuestionario fue demostrada por el cuestionamiento de profesionales, metodólogos y temáticos de la Universidades Cesar Vallejo, evaluando cada grupo de ítems, conforme ciertos caracteres o aspectos en favor o que contribuyeron al estudio. La validez se puede visualizar en el anexo 5.

Confiabilidad

“Es la manera como el cuestionario es confiable siempre y cuando su aplicación realizado al mismo individuo da resultantes favorables y adecuados a la problemática, de manera que su aplicación se puede demostrar con el alfa de Cronbach” (Naghi, 2015, p.63).

Para tantear los hechos o la confiabilidad del instrumento, se demostró por medio del Alfa de Cronbach, que fue un índice para verificar si un cuestionario es factible o confiable para encuestar a los empleados del Hospital Nacional Hipólito Unanue, de manera que se encontró en este apartado para corroborar si es fiable o no el instrumento. Por lo tanto, se aplicó una fórmula que se detalla en el anexo 8.

De acuerdo a, George y Mallery (2011) detallaron que, “Es relevante conocer los niveles del coeficiente del alfa de cronbach, para verificar si el cuestionario es considerable para atribuir a resultados notorios o relevantes” (p.115).

3.5. Procedimiento

Por consiguiente, se tuvo una encuesta dirigida a los miembros o trabajadores del Hospital Hipólito Unanue, aun ante las circunstancias de una pandemia que produjo el aislamiento social masivo, se pudo recurrir de manera presencial, ya que los trabajadores lograron asistir al área administrativa del cual se busca la investigación, de modo que se tuvo que encuestar a una muestra de 168 personas, del cual se consiguió respuestas bajo los valores o niveles de Rensis Likert, y por consiguiente, se tuvo una base de datos esencial para obtener resultados relativos al problema

suscitado en la institución, y a su vez se determinó la relación entre variable. Para finalizar, la encuesta general que duro 1 semana y 3 días, fue eficaz, ya que se tuvo la previa calificación o critica de los expertos de la Universidad Cesar Vallejo Lima Este, donde el cuestionario cumplió los términos o aspectos para su práctica.

3.6. Método de análisis de datos

Se puede demostrar una análisis más exhaustivo con el programa SPSS, porque se pudo establecer una análisis univariado por medio de la acumulación de datos para tener una descripción por cada variable y cada dimensión, como también se tuvo un análisis inferencial para describir de manera correspondiente la interrelación o asociación entre las variables, así mismo, se efectuó la evaluación de normalidad para corroborar que los datos no son distribuibles de forma normal, de manera que, se afianzo o confirmo que se empleó el análisis de spearman para debatir la relación entre la gestión del conocimiento y satisfacción laboral.

3.7. Aspectos éticos

El estudio fue influenciado al Hospital Nacional Hipólito Unanue, de modo que fue presentado el estudio bajo ciertas normativas sobre la expropiación de la descripción o temática impuesta por otros estudios, de modo que, se evidenció un respeto a la propiedad de intelectuales para afianzar solo una referencia a su concepto sobre las variables, y se vio comprobado con el uso del programa Turnitin, evitando cualquier acto de plagio durante el trayecto del estudio.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Tabla 1

Tabla de frecuencias de la variable gestión del conocimiento

Gestión del conocimiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	53	31,5	31,5	31,5
	Regular	86	51,2	51,2	82,7
	Óptimo	29	17,3	17,3	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

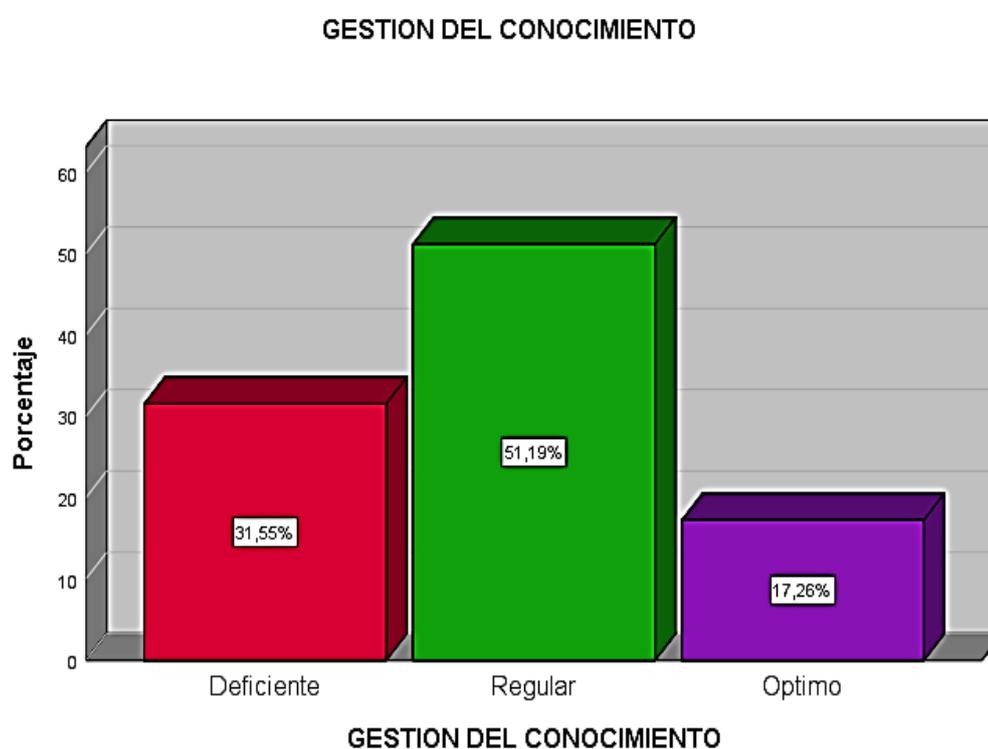


Gráfico 1. Frecuencias de la variable gestión del conocimiento

Interpretación: En la tabla 1 y Gráfico 1 se demostró que los resultados de la gestión del conocimiento, que fue evidenciado en un 31.5% del nivel Deficiente, así mismo, se presentó en el nivel regular un 51.2% y finalmente, se tuvo un valor de 17.3% en el nivel óptimo.

Tabla 2

Tabla de frecuencias de la variable satisfacción laboral

Satisfacción laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	48	28,6	28,6	28,6
	Regular	89	53,0	53,0	81,5
	Óptimo	31	18,5	18,5	100,0
Total		168	100,0	100,0	

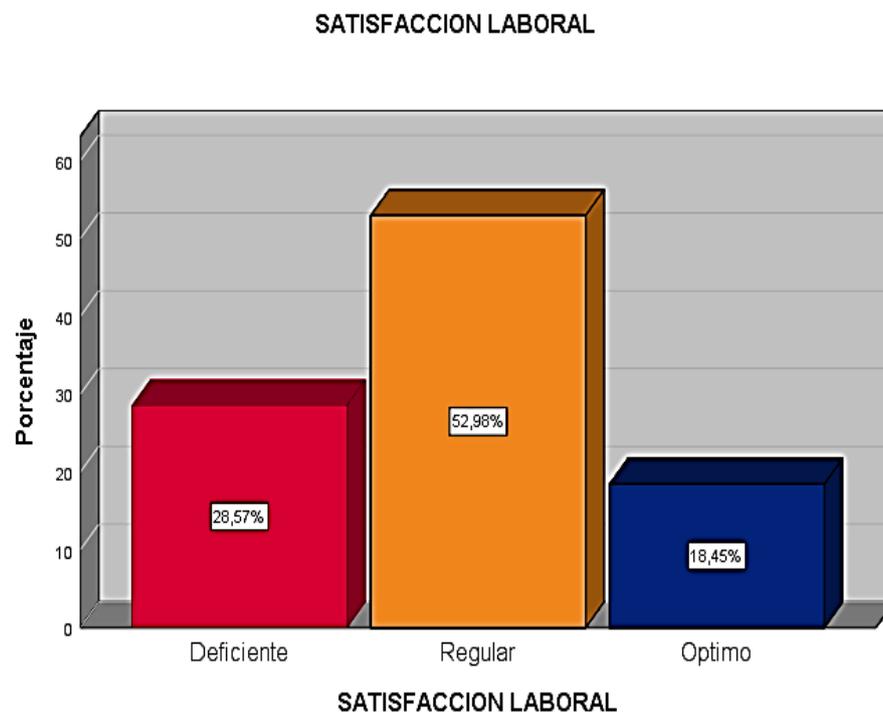


Gráfico 2. Frecuencias de la variable satisfacción laboral

Interpretación: En la tabla 2 y Gráfico 2, se demostró que los resultados de la gestión del conocimiento, que fue evidenciado en un 28.6% del nivel Deficiente, así mismo, se presentó en el nivel regular un 53.0% y finalmente, se tuvo un valor de 18.5% en el nivel óptimo.

Tabla 3

Tabla de frecuencias de la dimensión creación del conocimiento

Creación del conocimiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	97	57,7	57,7	57,7
	Regular	57	33,9	33,9	91,7
	Óptimo	14	8,3	8,3	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

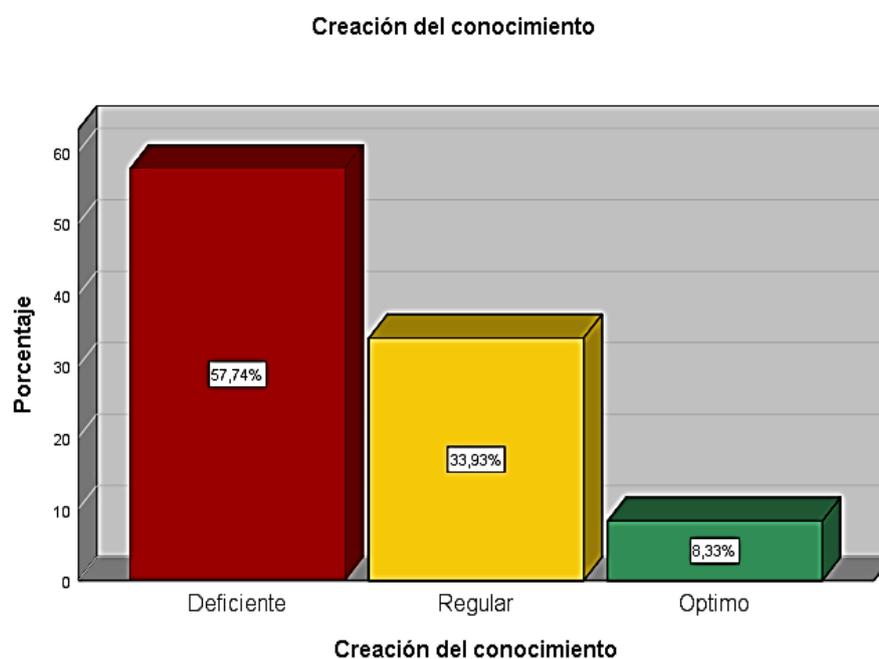


Gráfico 3. Frecuencias de la dimensión creación del conocimiento

Interpretación: En la tabla 3 y Gráfico 3, se demostró que los resultados de la gestión del conocimiento, que fue evidenciado en un 57.7% del nivel Deficiente, así mismo, se presentó en el nivel regular un 33.9% y finalmente, se tuvo un valor de 8.3% en el nivel óptimo.

Tabla 4

Tabla de frecuencias de la dimensión transferencia del conocimiento

Transferencia del conocimiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	47	28,0	28,0	28,0
	Regular	91	54,2	54,2	82,1
	Óptimo	30	17,9	17,9	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

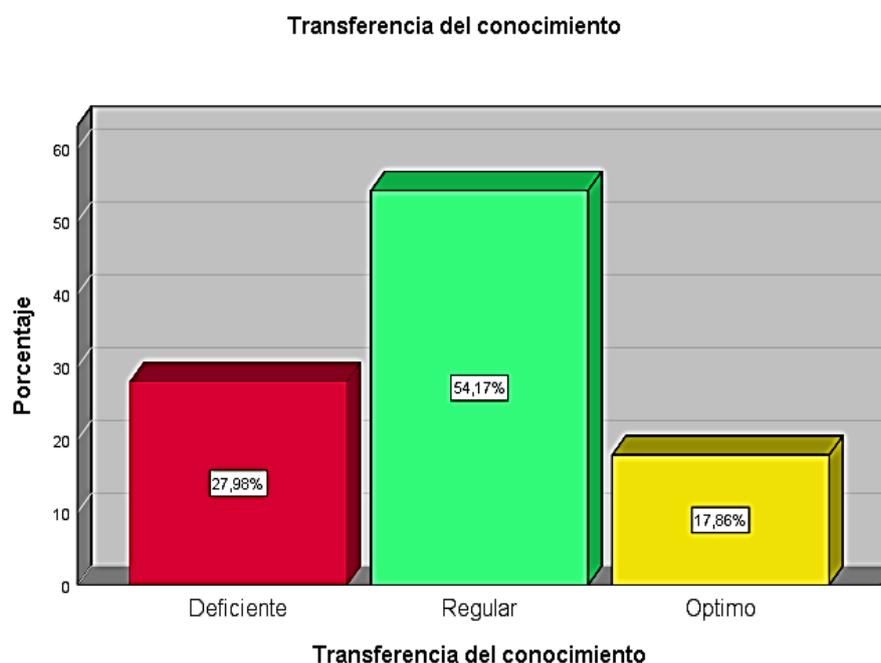


Gráfico 4. Frecuencias de la dimensión transferencia del conocimiento.

Interpretación: En la tabla 4 y Gráfico 4, se demostró que los resultados de la transferencia del conocimiento, que fue evidenciado en un 28.0% del nivel Deficiente, así mismo, se presentó en el nivel regular un 54.2% y finalmente, se tuvo un valor de 17.9% en el nivel óptimo.

Tabla 5

Tabla de frecuencias de la dimensión aplicación del conocimiento

Aplicación del conocimiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	60	35,7	35,7	35,7
	Regular	86	51,2	51,2	86,9
	Óptimo	22	13,1	13,1	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

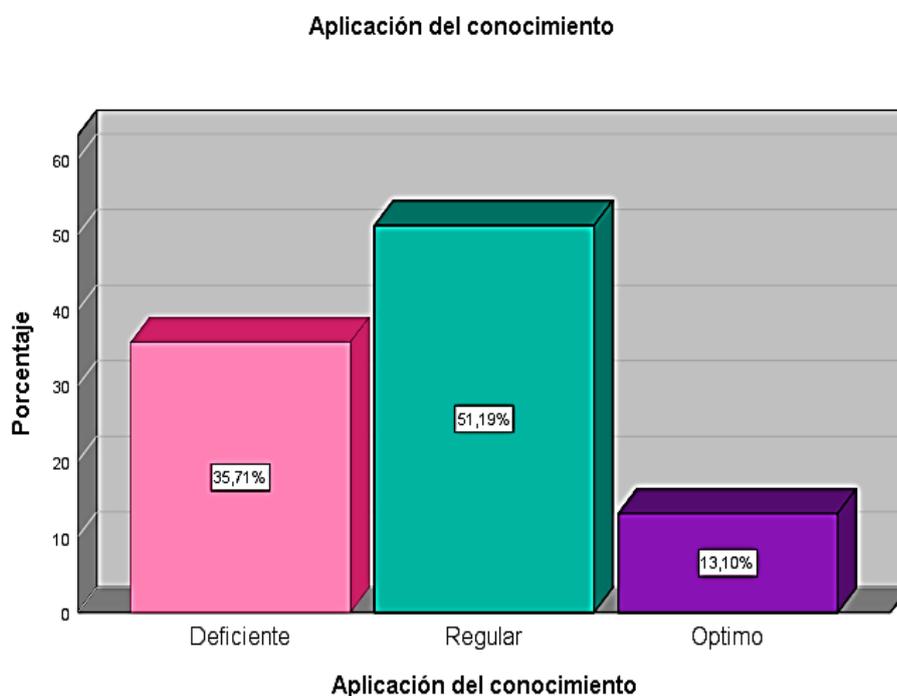


Gráfico 5. Frecuencias de la dimensión aplicación del conocimiento

Interpretación: En la tabla 5 y Gráfico 5, se demostró que los resultados de la aplicación del conocimiento, que fue evidenciado en un 35.7% del nivel Deficiente, así mismo, se presentó en el nivel regular un 51.2% y finalmente, se tuvo un valor de 13.1% en el nivel óptimo.

Prueba de normalidad para las variables: Gestión del conocimiento y Satisfacción laboral

Tabla 6

Prueba de normalidad para las variables

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gestión del conocimiento	168	100,0%	0	0,0%	168	100,0%
Satisfacción laboral	168	100,0%	0	0,0%	168	100,0%

Se verificó que la prueba de normalidad se efectuó sobre una muestra de N=168 colaboradores del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue, de manera que se tomó en cuenta al 100% de los casos válidos, mientras que se tuvo un porcentaje de 0.0% de casos perdidos.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del conocimiento	,267	168	,000	,798	168	,000
Satisfacción laboral	,273	168	,000	,799	168	,000

Se pudo demostrar la aplicación de la prueba de Kolmogórov-Smirnov por ser una muestra mayor a 30 elementos de estudio; dando como resultado para las variables motivación y productividad el valor $p=0,000$ menor al 0,05; de modo que, se acepta la hipótesis alterna, aceptando que los datos no siguen una distribución normal. En síntesis, se destacó como prueba de hipótesis No Paramétrica la correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis

De acuerdo a Hernández y Fernández (2014) afirmó que, “los rangos de correlación son relevantes para poder identificar qué relación se encuentra entre las variables, que puede representar una relación negativa o positiva” (p.182), de modo que se detalló la siguiente tabla:

Tabla 7

Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman

Rango	Relación
(-)0.91 hasta - 1.00	negativa excelente
(-)0.51 hasta - 0.75	negativa considerable
(-)0.01 hasta - 0.10	negativa baja
0.00	No existe correlación
(+)0.01 hasta + 0.10	positiva baja
(+)0.11 hasta + 0.50	positiva media
(+)0.51 hasta + 0.75	positiva destacable
(+)0.76 hasta + 0.90	positiva muy buena
(+)0.91 hasta + 1.00	positiva excelente

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Tabla 8

Tabla cruzada para las variables Gestión del conocimiento y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral			Total	Correlaciones	
		Deficiente	Regular	Optimo			
Gestión del conocimiento	Deficiente	Recuento	45	8	0	53	Rho spearman ,699 Sig. (bilateral) ,000
		% del total	26,8%	4,8%	0,0%	31,5%	
	Regular	Recuento	3	75	8	86	
		% del total	1,8%	44,6%	4,8%	51,2%	
	Optimo	Recuento	0	6	23	29	
		% del total	0,0%	3,6%	13,7%	17,3%	
Total	Recuento	48	89	31	168		
	% del total	28,6%	53,0%	18,5%	100,0%		

Fuente: SPSS V.25

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación la Gestión del Conocimiento y Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino.

Ha: existe relación entre la Gestión del Conocimiento y Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino.

Interpretación: En relación a los resultantes de la tabla cruzada se logró verificar que el cruce entre las variables gestión del conocimiento y satisfacción laboral estuvo evidenciado con un 44.6% del nivel regular, mientras que se tuvo una categoría deficiente en ambas variables en un porcentaje de 26.8%. Finalmente, también se logró identificar un valor de 13.7% en un nivel óptimo para ambas variables.

Así mismo, se verificó con la evaluación de correlación de Spearman, se pudo tener un valor de 0.699 y una Sig. Bilateral = 0.000; de manera que existe una correlación positiva destacable entre ambas variables. Finalmente, se verificó un valor significativo que fue mínimo o menor al 0,05, de manera que, se pudo aceptar la hipótesis alterna.

Tabla 9

Tabla cruzada para la creación del conocimiento y satisfacción laboral

		Tabla cruzada Creación del conocimiento *Satisfacción laboral				Total	Correlaciones
		Deficiente	Regular	Eficiente			
Creación del conocimiento	Deficiente	Recuento	40	52	5	97	Rho spearman ,653 Sig. (bilateral) ,000
		% del total	23,8%	31,0%	3,0%	57,7%	
	Regular	Recuento	8	32	17	57	
		% del total	4,8%	19,0%	10,1%	33,9%	
	Eficiente	Recuento	0	5	9	14	
		% del total	0,0%	3,0%	5,4%	8,3%	
Total		Recuento	48	89	31	168	
		% del total	23,3%	28,6%	18.5%	100.0%	

Fuente: SPSS V.25

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la Creación del Conocimiento y Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino.

Ha: existe relación entre la Creación del Conocimiento y Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino.

Interpretación: En relación a los resultantes de la tabla cruzada se logró verificar que el cruce entre las variables creación del conocimiento y satisfacción laboral estuvo evidenciado con un 23.8% del nivel regular, mientras que se tuvo una categoría deficiente en ambas variables en un porcentaje de 19.0%. Finalmente, también se logró identificar un valor de 5.4% en un nivel óptimo para ambas variables.

Así mismo, se verificó con la evaluación de correlación de Spearman, se pudo tener un valor de 0.653 y una Sig. Bilateral = 0.000; de manera que existe una correlación positiva destacable entre ambas variables. Finalmente, se verificó un valor significativo que fue mínimo o menor al 0,05, de manera que, se pudo aceptar la hipótesis alterna.

Tabla 10

Tabla cruzada para el desarrollo del conocimiento y satisfacción laboral

Tabla cruzada Desarrollo del conocimiento *Satisfacción laboral							
		Satisfacción laboral			Total	Correlaciones	
			Deficiente	Regular	Optimo		
Desarrollo del conocimiento	Deficiente	Recuento	44	46	0	90	Rho spearman ,797 Sig. (bilateral) ,000
		% del total	26,2%	27,4%	0,0%	53,6%	
	Regular	Recuento	4	40	31	75	
		% del total	2,4%	23,8%	18,5%	44,6%	
	Optimo	Recuento	0	3	0	3	
		% del total	0,0%	1,8%	0,0%	1,8%	
Total		Recuento	48	89	31	168	
		% del total	28.6%	53,0%	18.5%	100.0%	

Fuente: SPSS V.2

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre el desarrollo del Conocimiento y Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino.

Ha: existe relación entre el desarrollo del Conocimiento y Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino.

Interpretación: En relación a los resultantes de la tabla cruzada se logró verificar que el cruce entre las variables desarrollo del conocimiento y satisfacción laboral estuvo evidenciado con un 26.2% del nivel regular, mientras que se tuvo una categoría deficiente en ambas variables en un porcentaje de 23.8%. Finalmente, también se logró identificar un valor de 0.0% en un nivel óptimo para ambas variables.

Así mismo, se verificó con la evaluación de correlación de Spearman, se pudo tener un valor de 0.797 y una Sig. Bilateral = 0.000; de manera que existe una correlación positiva muy buena entre ambas variables. Finalmente, se verificó un valor significativo que fue mínimo o menor al 0,05, de manera que, se pudo aceptar la hipótesis alterna.

Tabla 11

Tabla cruzada para la transferencia de conocimiento y satisfacción laboral

		Tabla cruzada Transferencia del conocimiento *Satisfacción laboral				Total	Correlaciones
		Satisfacción laboral					
			Deficiente	Regular	Optimo		
Transferencia del conocimiento	Deficiente	Recuento	34	13	0	47	Rho spearman Sig. (bilateral) ,682 ,000
		% del total	20,2%	7,7%	0,0%	28,0%	
	Regular	Recuento	14	62	15	91	
		% del total	8,3%	36,9%	8,9%	54,2%	
	Optimo	Recuento	0	14	16	30	
		% del total	0,0%	8,3%	9,5%	17,9%	
Total	Recuento	48	89	31	168		
	% del total	28,6%	53,0%	18,5%	100,0%		

Fuente: SPSS V.25

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la transferencia del Conocimiento y Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino.

Ha: existe relación entre la transferencia del Conocimiento y Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino.

Interpretación: En relación a los resultantes de la tabla cruzada se logró verificar que el cruce entre las variables transferencia del conocimiento y satisfacción laboral estuvo evidenciado con un 36.9% del nivel regular, mientras que se tuvo una categoría deficiente en ambas variables en un porcentaje de 20.2%. Finalmente, también se logró identificar un valor de 9.5% en un nivel óptimo para ambas variables.

Así mismo, se verificó con la evaluación de correlación de Spearman, se pudo tener un valor de 0.682 y una Sig. Bilateral = 0.000; de manera que existe una correlación positiva destacable entre ambas variables. Finalmente, se verificó un valor significativo que fue mínimo o menor al 0,05, de manera que, se pudo aceptar la hipótesis alterna.

Tabla 12

Tabla cruzada para la aplicación de conocimiento y satisfacción laboral

Tabla cruzada Aplicación del conocimiento *Satisfacción laboral							
		Satisfacción laboral			Total	Correlaciones	
			Deficiente	Regular	Optimo		
Aplicación del conocimiento	Deficiente	Recuento	37	23	0	60	Rho spearman Sig. (bilateral) ,000
		% del total	22,0%	13,7%	0,0%	35,7%	
	Regular	Recuento	10	62	14	86	
		% del total	6,0%	36,9%	8,3%	51,2%	
	Optimo	Recuento	1	4	17	22	
		% del total	0,6%	2,4%	10,1%	13,1%	
Total	Recuento	48	89	31	168		
	% del total	28,6%	53,0%	18,5%	100,0%		

Fuente: SPSS V.25

Prueba de hipótesis específica 04

Ho: No existe relación entre la aplicación del Conocimiento y Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino.

Ha: existe relación entre la aplicación del Conocimiento y Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino.

Interpretación: En relación a los resultantes de la tabla cruzada se logró verificar que el cruce entre las variables transferencia del conocimiento y satisfacción laboral estuvo evidenciado con un 36.9% del nivel regular, mientras que se tuvo una categoría deficiente en ambas variables en un porcentaje de 22.0%. Finalmente, también se logró identificar un valor de 10.1% en un nivel óptimo para ambas variables.

Así mismo, se verificó con la evaluación de correlación de Spearman, se pudo tener un valor de 0.686 y una Sig. Bilateral = 0.000; de manera que existe una correlación positiva destacable entre ambas variables. Finalmente, se verificó un valor significativo que fue mínimo o menor al 0,05, de manera que, se pudo aceptar la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

Se verificó que en el estudio se tomó como finalidad u objetivo general que fue Determinar la relación entre la Gestión del Conocimiento y Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino. Así mismo, se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable gestión del conocimiento con la satisfacción laboral.

De manera que, en la investigación se elaboró dos instrumentos, que facilitó la encuesta al personal del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Así mismo, la confiabilidad de estos instrumentos, se dio luego de validar su estructura, donde los expertos calificaron cada interrogante o ítem, para después hallarse el resultado de Alfa de Cronbach 89.2% para la primera variable y 90.5% para la segunda, de manera que, conforme al nivel de confiabilidad planteado por George y Mallery, en cuanto a la primera variable al tener un valor mayor a 0.80 entonces la confiabilidad es buena, mientras que en la segunda variable se obtuvo un valor mayor al 0.90, de modo que, la confiabilidad fue excelente. Por lo tanto, su práctica puede garantizar resultantes más apropiados y referidos a la problemática; cabe resaltar que sus teóricos fueron como Nonaka y Takeuchi (2015) para la gestión del conocimiento y se basó en Peña (2014) para la satisfacción laboral, además, la metodología utilizada fue de diseño no experimental transeccional, descriptivo correlacional, de tipo aplicada y enfoque cuantitativo.

Conforme a los resultados determinados se verificó si existe relación entre Gestión del Conocimiento y Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Mediante los resultados, se puede verificar que el 31.5% de los empleados indicó que la gestión del conocimiento es de un nivel deficiente, mientras el 51.2% consideró que es de un nivel regular y el 17.3% en una categoría o nivel óptimo. En síntesis, se puede verificar que la gestión del conocimiento se desarrolló de mala manera en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, y como efecto o consecuencia los empleados no están satisfechos laboralmente; por lo tanto, estos resultados evidenciaron una aparente relación entre la gestión del conocimiento y la satisfacción laboral.

Por consiguiente, respecto a la prueba de hipótesis, se pudo demostrar que los resultados de la hipótesis general, se verificó resultantes, por medio de la evaluación de spearman del cual se tuvo un valor de correlación de 0.699, de

manera que, se evidencia una correlación positiva destacable, se halló un grado significativo de 0.000, que como es mínimo al 0.05, entonces se acepta la hipótesis, demostrando que la gestión del conocimiento se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Así mismo, la relación también estuvo respaldada con valores porcentuales de las tablas cruzadas entre las variables, donde se verificó que el 44.6% de los trabajadores consideraron las variables en el nivel regular, mientras que se tuvo una categoría deficiente en ambas variables en un porcentaje de 26.8%. Finalmente, también se logró identificar un valor de 13.7% en un nivel óptimo para ambas variables.

Asimismo, se han evidenciado que existen resultados semejantes en otras investigaciones, de manera que se comparó los resultados de la prueba de hipótesis del Hospital Hipólito Unanue, con el estudio de Quenda (2017), demostrando que sus resultados fueron menores, con un grado de correlación de 0.417, y un grado significativo de 0.000, que motiva a afirmar que existe relación entre la gestión del conocimiento y la satisfacción laboral en el instituto tecnológico de San Pedro Sula, así mismo, se verificó que el desempeño pedagógico de los docentes es bueno pues toma en cuenta los intereses, motivaciones y conocimientos necesarios para realizar la enseñanza hacia el alumnado. De manera que, estos resultados fueron sustentados por la teoría de la variable gestión del conocimiento en Deming (2001) con su teoría de Conversión del conocimiento, donde detalló acerca del proceso de gestión del conocimiento dado de forma constante a partir de las fases de identificación, adquisición, desarrollo, distribución y retención del conocimiento y para satisfacción laboral se tuvo la teoría de Segovia (2007) que detalló que, es la combinación de las reacciones cognitivas y afectivas de un individuo que incluye los aspectos positivos como negativos.

Otro fue el caso de los resultados de Vilela (2016), que fueron menores a los obtenidos del estudio al Hospital Hipólito Unanue, ya que obtuvo un grado correlacional de 0.428, mientras que su índice significativo fue de 0.000, y de la misma forma también se detalló que hay relación entre la gestión del conocimiento y su influencia en la satisfacción laboral empresas del sector manufactura, además se demostró que se pudo lograr y promover la gestión del conocimiento, con el reconocimiento del trabajo por parte del jefe inmediato, ya que al reconocer que se

está ejecutando una buena labor en el trabajo, el colaborador hará que se sienta más valorado. Estos resultados fueron sustentados por la teoría de Takeuchi (2009) donde destaco que, comprende la generación del conocimiento, mediante la acción de los conocimientos implícitos de las personas que trabajan en una entidad, y para la variable satisfacción laboral se basó en la teoría de García (2011) que destacó que, es la actitud que se distingue de la motivación, donde la motivación se refiere a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo.

También se han encontrado investigación con resultados menores como fue el caso de Montero (2018) donde su resultado fue relevante para verificar la relación entre variables, de modo que se mostró un valor de 0.428 en spearman, que fue una correlación positiva moderada y un valor significativo de 0.000, demostrando que existe relación entre la gestión del conocimiento y la satisfacción laboral en las mipymes exportadoras del sector de la ciudad de Trujillo, además se verificó que los jefes interactúan entre sí, favoreciendo la adquisición del conocimiento, los trabajadores analizan la información para agilizar el desarrollo de las funciones. Estos resultados fueron sustentados por la teoría de Tari (2011) con su teoría sobre los modelos de gestión del conocimiento, se pudo detallar que, los procesos de asimilación y diseminación se incluye el conocimiento que se importa y exporta del entorno, que incluye al conocimiento cognitivo, habilidades y conocimiento incorporado en los bienes y servicios de la organización, y se basó en la teoría Inche (2013) para la variable Satisfacción laboral, que destacó que, produce importantes aspectos vinculados con los empleados y las organizaciones, desde el desempeño laboral hasta la salud y la longevidad.

Como también estuvo los resultados de la correlación de Pearson donde Ramírez (2015) demostró que existe la relación entre el modelo de gestión del conocimiento y la satisfacción laboral en las organizaciones turísticas en la Habana-Cuba, ya que se obtuvo un valor de sig, bilateral de 0.000, así mismo, se evidenció que se efectuó una prueba estadística de Chi cuadrado y mostrar que no existe independencia entre las variables con el resultado de $X^2 = 19.43$, de manera que, hay carencia de un plan de capacitación que permita potenciar y actualizar los conocimientos del capital humano que labora en la gerencia de recursos humanos, en consecuencia, los colaboradores que están sujetos a la investigación requieren

de capacitación de acuerdo con el cargo que ocupan, con el fin de poder llegar a satisfacer las necesidades de los trabajadores en la institución. De manera que, estos resultados fueron sustentados por la teoría de catalán (2011), donde destacó que, este factor tiene dos procesos fundamentales los cuales son: La creación y transmisión del conocimiento, con el fin de optimizar del capital intelectual y para satisfacción laboral se basó en la teoría de Inche (2008) donde detalló que, es la resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles del trabajo, que nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los colaboradores.

De la misma manera, estuvo Enciso (2017) donde se efectuó la prueba estadística de Chi cuadrado con los resultados de $X^2 = 26.53$; Sig. (bilateral) = 0.010; ($p \leq 0.05$), demostrando que La gestión del conocimiento se relaciona con la satisfacción laboral para docentes del colegio Liceo la Alborada, así mismo, se detalló que, en la institución, los jefes interactuaron entre sí, favoreciendo la adquisición del conocimiento logrando objetivos y metas, así mismo, se tuvo los procesos para recoger propuestas y convertirlas como parte del conocimiento, además, se puede mejorar la calidad de servicio aumentando la satisfacción en los padres. Mientras que, Duran (2018), aplicó la prueba de correlación de Pearson obteniendo resultados como el Chi cuadrado de Pearson ($X^2 = 18.24$) demostrando que no existe independencia entre las variables, mientras que se tuvo un Valor $p = 0.000 \leq 0.05$, evidenciando que, Existe relación entre la gestión del conocimiento y satisfacción laboral en las instituciones de educación inicial, de tal manera que, se contó con una capacitación permanente, presencial y virtual, para el reforzamiento y fortalecimiento de competencias asociadas a los procesos de administración, gestión y análisis de información, lo que favoreció la satisfacción de los trabajadores para desarrollar plenamente sus funciones. De manera que, estos resultados fueron en base a la teoría de Andersen (2002) que afirmó que, es el proceso de creación del conocimiento que surge a través de la relación entre el conocimiento tácito y el conocimiento explícito dentro de la empresa, y la variable satisfacción laboral estuvo la teoría de Aguirre (1997), en el cual se refleja en la vida particular del empleado, y se puede constituir en resultantes organizacionales que expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución.

Otro es el caso, de los resultados de la prueba de hipótesis específica de la dimensión creación del conocimiento se tuvo un valor de correlación de 0.653, que

fue una correlación positiva considerable, así mismo se tuvo un valor significativa de 0.000, que es menor al 0.05, entonces se acepta la primera hipótesis específica, demostrando que la creación del conocimiento se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Así mismo, la relación también estuvo respaldada con valores porcentuales de las tablas cruzadas entre la creación del conocimiento y la satisfacción laboral, donde se demostró que 23.8% de los empleados consideraron que la creación del conocimiento y la satisfacción laboral del nivel deficiente, mientras que se tuvo una categoría regular en ambos, en un porcentaje de 19.0%. Finalmente, también se logró identificar un valor de 5.4% en un nivel óptimo para la creación del conocimiento y la satisfacción laboral. Otro es el caso, de la comparación de estos resultados con los de Quenda (2017) en el cual se tuvo un valor de spearman que fue menor con el 0.419 y un nivel significativo de 0.000, demostrando relación entre la creación del conocimiento y la satisfacción laboral en el instituto tecnológico de San Pedro Sula, Honduras.

Así mismo, se tuvo en cuenta la contrastación de hipótesis específica, de la dimensión desarrollo del conocimiento y la satisfacción laboral, verificando que el coeficiente de correlación fue de 0.797 y un grado significante de 0.000, que es mínima al nivel de probabilidad de 0.05, de modo que es aceptable la segunda hipótesis específica, evidenciando que el desarrollo del conocimiento se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue. De manera que, se tuvo valores porcentuales para demostrar la relación entre la segunda dimensión y la segunda variable, por lo tanto, se verificó que el 26.2% del personal consideró a ambos factores en un nivel deficiente, mientras que se tuvo una categoría regular en ambos, en un porcentaje de 23.8%. Finalmente, también se logró identificar un valor de 0.0% en un nivel óptimo para la segunda dimensión y la segunda variable. Asimismo, conforme a la comparación se tuvo el estudio de Ramírez (2015) evidenciando la prueba de chi cuadrado entre el desarrollo del conocimiento y la satisfacción laboral, se tuvo un valor de 14.52 y un nivel significativo de 0.000, demostrando relación entre ambos factores. Como también se tuvo comparación con los resultados del estudio de Enciso (2017) donde se tuvo una prueba de chi cuadrado entre el desarrollo del conocimiento y la satisfacción laboral, de manera

que, se tuvo un valor de 23.84 y un nivel significativo de 0.000, demostrando la relación entre los factores.

Por otro lado, de acuerdo a la contrastación de hipótesis específica de la dimensión transferencia del conocimiento con la satisfacción laboral, donde se pudo tener resultados como el valor de correlación de spearman de 0.682 y un grado significativo de 0.000, que es mínima al nivel de probabilidad de 0.05, de modo que es aceptable la segunda hipótesis específica, evidenciando que la transferencia del conocimiento se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue. De manera que, se tuvo valores porcentuales para demostrar la relación entre la tercera dimensión y la segunda variable, por lo tanto, se verificó que el 36.9% de los empleados destacó que la transferencia del conocimiento y la satisfacción laboral coinciden en un nivel regular, mientras que se tuvo una categoría deficiente en ambos factores en un porcentaje de 20.2%. Finalmente, también se logró identificar un valor de 9.5% en un nivel óptimo para la transferencia del conocimiento y la satisfacción laboral. De manera que, se tuvo la comparación de estos resultados con los expuestos por Vilela (2016), en el cual se tuvo un valor de spearman menor con el 0.422 y un nivel significativo de 0.000, detallando la relación entre la transferencia del conocimiento y su influencia en la satisfacción laboral empresas del sector manufactura.

Y por último, de acuerdo a la contrastación de hipótesis específica de la dimensión aplicación del conocimiento con la satisfacción laboral, donde se pudo tener resultados como el valor de correlación de spearman de 0.682 y un grado significativo de 0.000, que es mínima al nivel de probabilidad de 0.05, de modo que es aceptable la segunda hipótesis específica, evidenciando que la transferencia del conocimiento se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue. De manera que, se tuvo valores porcentuales para demostrar la relación entre la tercera dimensión y la segunda variable, por lo tanto, se verificó que el 36.9% de los empleados destacó que la transferencia del conocimiento y la satisfacción laboral coinciden en un nivel regular, mientras que se tuvo una categoría deficiente en ambos factores en un porcentaje de 20.2%. Finalmente, también se logró identificar un valor de 9.5% en un nivel óptimo para la transferencia del conocimiento y la

satisfacción laboral. De manera que, se tuvo la comparación de estos resultados con los expuestos por Montero (2018) en el cual se tuvo el valor de spearman que fue menor con el 0.359 y un nivel significativo de 0.000, demostrando la relación entre la aplicación del conocimiento y la satisfacción laboral en las mipymes exportadoras del sector de la ciudad de Trujillo. Y, por último, estuvo los resultados de Duran (2018), en el cual se tuvo el valor de chi cuadrado de 14.27 y un nivel significativo de 0.000, demostrando que existe relación entre la aplicación del conocimiento y satisfacción laboral en las instituciones de educación inicial.

Finalmente, de acuerdo a los resultados de este estudio, que fue comparado con los estudios mencionados anteriormente, se tuvo evidencia que la gestión del conocimiento si tuvo relación con la satisfacción laboral, de modo tal, que si se muestra una deficiente gestión del conocimiento entonces no se podrá lograr la satisfacción de los trabajadores. Por ello se debe poner mayor énfasis en capacitar a los trabajadores para que tengan en cuenta toda la información necesaria para crear, desarrollar, transferir y aplicar el conocimiento en sus actividades y de esa manera poder lograr que el personal se sienta satisfecho con su trabajo en Hospital Nacional Hipólito Unanue.

VI. CONCLUSIONES

En el estudio se pudo detallar la percepción sobre los resultados en base a la información recopilada de la encuesta, de esta manera, se pudo evidenciar el análisis descriptivo e inferencial, que estuvo presente en las conclusiones detalladas a continuación:

Primero. En este trabajo se determinó que, la relación fue positiva considerable entre gestión del conocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue El Agustino, de acuerdo con la evaluación de correlación de Spearman, se obtuvo un valor de 0.699 y una Sig. Bilateral de 0.000; además se verificó un valor significativo fue menor al margen de error de 0.05. Asimismo, se observó, que las estrategias planteadas por los directivos institucionales, no es la eficaz para la identificación del conocimiento necesario, ya que no permiten un intercambio fluido para informar y proceder con los procesos de gestión y protocolos, para mantener una ventaja competitiva, ya que se verificó, que los procedimientos utilizados no son innovadores y que no se ha realizado ninguna gestión para modernizar sus sistemas, para la optimización del uso de recursos administrativos de acuerdo con la “matriz de seguimiento y evaluación trimestral del POI 2019”, porque no proporcionan información de las necesidades futuras del personal y trae como consecuencia un bajo rendimiento y productividad, también se observó que presenta inconvenientes para manejar los sistemas electrónicos de control del tiempo de trabajo, ocasionando problemas y malentendidos, las cuales dificultan el logro de los objetivos institucionales.

Segundo. En este trabajo se determinó que la relación fue positiva considerable entre la creación del conocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, ya que de acuerdo con la evaluación de correlación de Spearman, se obtuvo un valor de 0.653 y una Sig. Bilateral de 0.000; además se verificó un valor significativo que fue mínimo o menor al 0.05, de manera que, se pudo aceptar la hipótesis alterna, Porque al no

presentar estrategia que garantice la identificación del conocimiento de acuerdos a los lineamientos por parte de los directivos, entonces no se puede mantener una ventaja competitiva en el desarrollo de las tareas lo cual dificulta el logro de los objetivos conforme a la misión, valores y políticas institucionales de acuerdo al “reporte misional del 19 de noviembre 2019.

Tercero. En este trabajo se determinó que la relación fue positiva, considerable entre el desarrollo del conocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, ya que de acuerdo con la evaluación de correlación de Spearman, se obtuvo un valor de Rho de 0.797 y una Sig. Bilateral de 0.000; además se verificó un valor significativo fue menor al margen de error de 0.05, de manera que se pudo aceptar la hipótesis alterna, porque de acuerdo a los criterios de evaluación de hospital, se verificó que el desarrollo del conocimiento no es innovador para optimizar el uso de los recursos administrativos ni fomentar el trabajo en equipo, ya que se tuvo una deficiente ejecución de las tareas, dentro del marco de la directiva administrativa, la cual estuvo representada por el 75%, demostrando que la interpretación de la información y los resultados de las actividades, no garantiza la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades, para el manejo de archivo y conversación de documentos administrativos, y la gestión de tramite documentario.

Cuarto. En este trabajo se determinó que la relación fue positiva considerable entre la transferencia del conocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, ya que de acuerdo con la evaluación de correlación de Spearman, se obtuvo un valor de Rho de 0.682 y una Sig. Bilateral de 0.000; además se verificó un valor significativo fue menor al margen de error de 0.05, de manera que se pudo aceptar la hipótesis alterna, porque se observó conforme al “informe de transferencia de gestión”, no se brinda un manual de apoyo eficaz sobre las principales funciones que garantice la transmisión del conocimiento; así mismo, no se mantiene una relación adecuada entre el jefe y el personal, como también, la comunicación no es

fluida con los compañeros para fomentar un compromiso de la actividad organizacional.

Quinto. En este trabajo se determinó que la relación fue positiva considerable entre la aplicación del conocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, ya que de acuerdo con la evaluación de correlación de Spearman, se obtuvo un valor de Rho de 0.686 y una Sig. Bilateral de 0.000; además se verificó un valor significativo fue menor al margen de error de 0.05, de manera que se pudo aceptar la hipótesis alterna, debido a que el personal, no emplea adecuadamente los sistemas electrónicos como se indica en los “criterios de pertinencia de las acciones de capacitación de tipo formación laboral” del hospital, ocasionando dificultad en él logró de objetivo de aprendizaje (conocimientos y habilidades), además conforme a la “matriz de requerimiento de capacitación” se verificó que los cursos y seminarios no son tan necesarios para mejorar las funciones, y por último las reuniones que se establecen entre el personal no permite la innovación del conocimiento, para proporcionar información de las necesidades futuras del personal.

VII. RECOMENDACIONES

En cuanto a las recomendaciones, se logró brindar sugerencias válidas referentes a las variables y las dimensiones planteadas en la variable gestión del conocimiento, para mejorar la problemática del Hospital Hipólito Unanue, de manera que se detallaron de la siguiente forma:

En cuanto a las recomendaciones, se logró brindar sugerencias válidas referentes a las variables y las dimensiones planteadas en la variable gestión del conocimiento, para mejorar la problemática del Hospital Hipólito Unanue, de manera que se detallaron de la siguiente forma:

1. Respecto a las variables de estudio, se recomendó generar las condiciones necesarias para la formación de un desarrollo permanente, presencial y virtual para adecuar al personal, para que este se mantenga actualizado con las normas y procesos a seguir, de acuerdo a los reglamentos del hospital. implantar acciones formativas con las cuales el personal se sienta concientizado y en la confianza de demostrar sus conocimientos, habilidades, técnicas y actitudes, crecimiento profesional y personal. El servicio administrativo debe ser modernizado para lo cual se puede tomar acciones que permitan concretar acuerdos de cooperación con universidades y centros tecnológicos que ayuden a fomentar el conocimiento en el área. Las necesidades son permanentes en el tiempo, estas deben ser reconocidas de acuerdo al avance y desarrollo del hospital, por lo tanto, las necesidades futuras del personal y las actividades que se desarrollen sean efectuadas conforme a los objetivos de acuerdo a la misión y visión de la institución. Fomentar factores que permitan a los trabajadores socializar con sus compañeros, compartiendo su conocimiento necesario en las actividades, con el fin de enriquecer más el conocimiento institucional y las habilidades informativas.
2. Respecto a la dimensión creación del conocimiento, se recomienda optar por implementar una estrategia de gestión por competencias, complementando con la gestión del conocimiento. De esta forma es más factible llegar a conocer las habilidades, conocimientos, capacidades y destrezas de sus colaboradores (nombrados, cas y terceros), así es posible identificar el perfil de cada uno de los colaboradores y de los cargos que pueden desempeñar

y la capacitación que deben recibir cada uno de los grupos de trabajo. Es así que se podrán dictar las normas de administración de las unidades orgánicas de personal. Por consiguiente, se podrá mantener una ventaja competitiva en el desarrollo de las tareas, logrando los objetivos con los recursos necesarios en el tiempo indicado. La creación de reportes con la información ordinaria y/o extraordinaria, solicitados por la dirección general, para medir los avances del personal, de esta forma se garantiza la interpretación de los progresos y los resultados del uso de nuevos conocimientos y habilidades.

3. Por consiguiente, de acuerdo a la dimensión desarrollo del conocimiento, se recomienda elaborar cronogramas con los horarios de los eventos de formación estratégica, tomando en consideración las horas comprendidas dentro o fuera de la jornada de trabajo, de tal forma que exista cooperación entre el personal para alcanzar mejores objetivos. La innovación de cambios en los métodos de trabajo, que cumplan las normas, reglamentos, procedimientos y disposiciones vigentes dentro del área administrativa, para lograr el incremento de la productividad laboral del personal en la institución. adoptar y adaptar planes de capacitación, y determinar los resultados de estos planes, tomando en consideración los pros y los contras de este, y garantizar el seguimiento sobre el cumplimiento de las funciones. Por consiguiente, lograr un desarrollo continuo, para de esta manera retroalimentar al personal y adaptarlo a las necesidades de cada proceso, para que sea parte de su desarrollo con miras a una posición competitiva en el sector salud y enfrentar los constantes cambios en ella.
4. En el caso de la dimensión transferencia del conocimiento, se recomendó que se realizar inversiones para una continua evaluación llevar a cabo la dirección, el monitoreo, supervisión y de esta forma poder evaluar la información necesaria para la gestión de las actividades técnico-administrativas de la oficina de administración. Fomentar la colaboración entre los compañeros de trabajo, asumir una comunicación fluida, donde se pueda impartir indicaciones, normas e instrucciones sobre las funciones administrativas, el reconocimiento del esfuerzo en el logro de resultados será de mucha ayuda en los avances en calidad y seguridad; con el fin de tener un mayor compromiso de la actividad de su área de trabajo. para finalizar, se

puede compartir los mecanismos como manuales de apoyo para comprender la recopilación, el procesamiento, la clasificación de la información relevante promoviendo el desarrollo de competencias de todos los colaboradores del área administrativa.

5. En cuanto a la dimensión aplicación del conocimiento, se recomendó que en el área se pueda contar con el apoyo de un especialista (tercero) para la preparación del personal con sesiones de labores. Crear una discusión sobre el proceso de producción de conocimientos, la implementación de programas tecnológicos, como es el caso de sistemas electrónicos de control del tiempo de trabajo, para lograr que los conocimientos del personal sean monitoreados y de ello adquirir una base de datos con la información importante sobre las funciones desarrolladas. así mismo, brindar oportunidades de ofertas de capacitación en el mercado local y nacional, donde los trabajadores podrán participar en eventos formativos organizados por organismos o entidades externas, los que deben ser de interés institucional y constituyan formación específica de sus funciones que realiza, y por consiguiente, se puede lograr una práctica diaria para que el personal responda a problemas que debe resolver en su desempeño laboral, superando así todos los eventos aislados teóricos, que no responden a las necesidades laborales.

REFERENCIAS

- Aras, A. (2019). The Effect of Mobbing Levels Experienced by Teachers on Organizational Commitment and Job Satisfaction. *Eurasian Journal of Educational Research (EJER)*, (84), 29–55.
- Acevedo, Y., Aristizábal, C., Valencia, A., & Bran, L. (2020). Formulación de modelos de gestión del conocimiento aplicados al contexto de instituciones de educación superior. *Información Tecnológica*, 31(1), 103–112.
- Arias, P. (2016). *Introducción a la Metodología: teoría y práctica*. (5ta ed.). España: McGraw-Hill.
- Bastos, N. (2019). Knowledge management in Organizations: a bibliographic analysis; Gestión del conocimiento en las organizaciones: un análisis bibliográfico. *Revistas UDES*, 11, (9), 69-78.
- Bagher D., Hanieh, K., Alireza, A., & Mohammad A. (2017). Using Data Mining Techniques to Develop Knowledge Management in Organizations: A Review. *Journal of Engineering, Project, and Production Management*, 2, (5), 80.
- Bradford, D. (2017). *Research Methodology*. (4ta ed.). Estados Unidos: Pearson Education
- Bălănescu, R. (2019). A Study on the Satisfaction at the Workplace. *ELearning & Software for Education*, 3, 178–184.
- Calvo, O. (2018). La Gestión Del Conocimiento en Las Organizaciones Y Las Regiones: Una Revisión De La Literatura. Tendencias: *Revista de La Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*, 19(1), 140–163.
- Dávila, R. (2014). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (2da ed.). España. Editorial Paraninfo.
- Dastyar, B., Kazemnejad, H., Sereshgi, A. A., & Jabalameli, M. A. (2017). Using Data Mining Techniques to Develop Knowledge Management in Organizations: A Review. *Journal of Engineering, Project & Production Management*, 7(2), 80–89.
- Duran (2018). *La gestión del conocimiento y satisfacción laboral en las instituciones de educación inicial*. (tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.

- Escudero, A. (2014). *Estrategias de marketing: El proceso de dirección*. (2da ed.). España: ESIC editorial.
- Escobar, R. (2018). *Fundamentos de la investigación científica*. (6ta ed.). España: Diaz de santos.
- Enciso, P. (2017). *La gestión del conocimiento como factor que influye en la satisfacción laboral para docentes del colegio Liceo la Alborada*. (tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Fortenberry, R. (2016). Patient satisfaction at the Hospitals of California. *International Journal of Healthcare Management*, 12, 13-15.
- Flores, D. (2015). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. (3era ed.). México: Pearson Education.
- Ghoshal, W. (2015). *Scientific research administration: practice and theory*. (3ra ed.). Estados Unidos: Jones & Bartlett Learning.
- George, D. & Mallery, P. (2011). *IBM SPSS Statistics 20 Step by Step: A Simple Guide and Reference*. Estados Unidos: ROUTLEDGE.
- Gunaratne, A., Thudugala, T., & Ranasinghe, V. (2017). *Knowledge Management in Sri Lankan Indigenous Organizations: A Case Study on Mask Carving Industry*, 14, (2), 42-53.
- Hellebrandt, T., Heine, I., & Schmitt, R. H. (2018). ANP-based knowledge management solutions framework for the long-term complaint knowledge transfer Total. *Quality Management & Business Excellence*, 29(9/10), 1074–1088.
- Haider, S., Ahmed, M., Anwer, S., Aslam, M., & Asadullah, A. (2019). Efecto de la coordinación relacional en las intenciones de rotación de empleados a través de la satisfacción laboral ESIC Market. *Economic & Business Journal*, 50(1), 43–42.
- Hernández, et al (2014). *Metodología de investigación*. (3a ed.). España: EAE
- Lerma, S. (2017). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México: Editorial ESIC Granica.
- López, G. (2014). *Fundamentos de metodología de la investigación*. (5ta ed.). México: McGraw-Hill

- Mastropieri, P. (2016). *Research methodology*. (3era ed.). Estados Unidos: Princeton University.
- Magda, T., & De Lourdes, E. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 161–166.
- Mesbah, A., Babaei, M., & Shabanali, A. (2017). Measuring the Success Level and Effectiveness of Knowledge Management in Organizations: A Case Study Engineering. *Technology & Applied Science Research*, 7(2), 1575–1581.
- Montero, G. (2018). *La gestión del conocimiento y su importancia en la satisfacción laboral en las mipymes exportadoras del sector de la ciudad de Trujillo*. (tesis de licenciatura). Administración en la Universidad de Lima, Perú.
- Muskat, B., & Deery, M. (2017). Knowledge Transfer and Organizational Memory: An Events Perspective. *Event Management*, 21(4), 431–447.
- Naghi, A. (2015). *Research Methodology*. (4ta ed.). Estados Unidos: Prentice Hall
- Namakforosh, J. (2015). *Applications of Research Methodology*. (2da. ed.). Estados Unidos: ELSEVIER LTD.
- Novikov, L. (2015). *Research Methodology: Introduction*. (9na ed.). Estados Unidos: Prentice Hall.
- Nonaka y Takeuchi (2015). *Introducción a la gestión del conocimiento*. (5ta ed.). La Habana: Editorial Félix Varela.
- Peña, M. (2014). *Comportamiento organizacional*. (3era ed.). España: Prentice Hall.
- Quenda, L. (2017). *La gestión del conocimiento y su influencia en la satisfacción laboral en el instituto tecnológico de San Pedro Sula, Honduras*. (tesis de licenciatura). universidad tecnológica de Honduras, Honduras.
- Ramírez, D. (2015). *Modelo de gestión del conocimiento y su importancia con la satisfacción laboral en las organizaciones turísticas en la Habana-Cuba*. (tesis de licenciatura). Universidad Superior Politécnico José- La Habana, Cuba.

- Rodríguez, F. (2017). *Fundamentos de la metodología científica*. (5ta ed.). Argentina: Editorial Brujas.
- Rojas, A. (2016). *Metodología de investigación*. (8va ed.). España: Editorial ELSEVIER.
- Rengifo, G., Oré, E., & Chavez, S. (2018). *Plataforma de Gestión del Conocimiento: Modelo Integrador de Recursos de Información*. Boletín INS, 24(9/10), 110–115.
- Sathishkumar, A. S., & karthikeyan, P. (2017). A Study on Effective Organizational Learning through Knowledge Management Model. *CLEAR International Journal of Research in Commerce & Management*, 8(4), 34–36.
- Sayyadi, H., Ayatollah, A., & Alboghobish, S. (2018). Evaluating knowledge management failure factors using intuitionistic fuzzy FMEA approach. *Knowledge & Information Systems*, 57(1), 183–205.
- Saini, R., & Bhargava, P. (2019). The Role of Knowledge Management Practices in Sustaining Innovation in SMEs of North India. *IUP Journal of Knowledge Management*, 18(1), 24–44.
- Suganda, P. (2016). *Research Methodology*. (4ta ed.). Estados Unidos: Notion Press.
- Trigine, J. & Gan, F. (2015). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. (2da ed.). España: Díaz de Santos.
- Vilela (2016). *La gestión del conocimiento y su influencia en la satisfacción laboral empresas del sector manufactura*. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Valdés, M., Díaz, G., & Quintana, M. (2019). El conocimiento organizacional como valor indispensable en la realidad actual de las organizaciones. Estudio para una propuesta de implementación del conocimiento organizacional y su gestión en empresas. *Gestión Joven*, 20, 51–68.
- Villafañe, J. (2017). Claves Empíricas de La Satisfacción y del Compromiso del Talento en Las Organizaciones. *El Profesional de La Información*, 26(6), 1159–1170.

Wang, T. & Brower, R. (2019). Job Satisfaction among Federal Employees: The Role of Employee Interaction with Work Environment. *Public Personnel Management*, 48(1), 3–26.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz Operacionalización de las variables

Tabla 13
Matriz de Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión del conocimiento	Nonaka y Takeuchi (2015) señalaron que, la gestión del conocimiento es la clave del proceso a través del cual se puede innovar, gracias a la creación de conocimiento organizacional; por ello debe entenderse como la capacidad orgánica para generar nuevos conocimientos, diseminarlos entre los miembros de una organización y materializarlos en productos, servicios y sistemas. (p. 128).	La gestión del conocimiento del Hospital Nacional Hipólito Unanue., se mide según las dimensiones como: a) creación del conocimiento, b) desarrollo del conocimiento, c) transferencia del conocimiento, d) aplicación del conocimiento. Se utilizó la llamativa encuesta por ítems favorables marcadas por indicadores, procesando los datos a la base de datos del SPSS.	Creación del conocimiento	Adquisición de la información Estrategia Objetivo organizacional Diseminación de la información Interpretación compartida	Ordinal El cuestionario está compuesto por 30 ítems de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Desarrollo del conocimiento	Conocimiento explícito Conocimiento tácito	
			Transferencia del conocimiento	Almacenar el conocimiento Relaciones interpersonales Transferencia del conocimiento Comunicación	
			Aplicación del conocimiento	Tecnología de información Compromiso con el conocimiento Capacitación Innovación del conocimiento	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción laboral	Peña (2014) señala que, " La satisfacción en una institución, es un factor que está reflejado por un grupo de actitudes o comportamientos que se muestran en manera positiva o negativa, respecto al esfuerzo ejercido para afrontar los retos del trabajo, donde la percepción del personal se evidenciada de acuerdo a las condiciones físicas, donde se verifique el nivel de carga laboral impuesto a cada trabajador, como también los reconocimientos que reciben cuando se cumple las tareas encomendadas, que pueden diferenciar a una persona de otra, para comprender realmente las necesidades de todo el equipo en el área, y en consecuencia lo que espera recibir por su labor" (p.116).	La satisfacción laboral del Hospital Nacional Hipólito Unanue., se mide según las dimensiones como: a) reconocimiento del trabajo, b) retos de trabajo, c) supervisión, d) condiciones en el trabajo. Se utilizó la llamativa encuesta por ítems favorables marcadas por indicadores, procesando los datos a la base de datos del SPSS.	Reconocimiento del trabajo	Tareas percibidas Buen trato Realización laboral Trabajo compartido	Ordinal El cuestionario está compuesto por 30 ítems de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Retos del trabajo	Identidad de la tarea Variedad de habilidades Autonomía Retroalimentación	
			Supervisión	Relación con superiores Apoyo de los supervisores Supervisión individual	
			Condiciones en el trabajo	Nivel de carga laboral Ambiente confortable Distribución física	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO						
N.º	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
Creación del conocimiento						
1.	Considera que en el área se comparte información informal y formal, de manera periódica	S	CS	AV	CN	N
2.	En su área se adquiere el conocimiento de los compañeros de trabajo	S	CS	AV	CN	N
3.	En su área se implementa una estrategia de gestión de personas, identificando el conocimiento necesario para mantener una ventaja competitiva en el desarrollo de las tareas	S	CS	AV	CN	N
4.	Considera que las estrategias planteadas por el jefe son necesarias para garantizar la eficiencia en las obligaciones del personal	S	CS	AV	CN	N
5.	Cumple los objetivos de acuerdo a la misión y visión de la institución	S	CS	AV	CN	N
6.	Considera que los objetivos son alcanzados con los recursos necesarios en el tiempo indicado	S	CS	AV	CN	N
7.	Analiza la información para agilizar el desarrollo de las funciones	S	CS	AV	CN	N
8.	Considera que se realizan reportes donde se informa sobre los avances realizados	S	CS	AV	CN	N
9.	Los trabajadores tienen la capacidad de interpretar la información compartida	S	CS	AV	CN	N
10.	La interpretación de resultados se basa en el uso de nuevos conocimientos y habilidades	S	CS	AV	CN	N
Desarrollo del conocimiento						
11.	Es consciente del conocimiento residente en el área para seguir los procedimientos en la ejecución de las tareas	S	CS	AV	CN	N
12.	Considera que el conocimiento transferido es fundamental para fomentar el trabajo en equipo	S	CS	AV	CN	N
13.	Tiene la disposición para socializar con sus compañeros, compartiendo su conocimiento necesario en las actividades	S	CS	AV	CN	N
14.	Considera que su conocimiento es innovador para optimizar el uso de los recursos administrativos	S	CS	AV	CN	N
Transferencia del conocimiento						
15.	Considera usted que el desempeño laboral mejora cuando se aplican nuevos conocimientos	S	CS	AV	CN	N
16.	Considera que la institución realiza inversiones para que el personal adquiera nuevos conocimientos	S	CS	AV	CN	N
17.	Considera que los compañeros se ayudan entre sí para compartir el conocimiento en favor de las actividades de su área de trabajo	S	CS	AV	CN	N
18.	Mantiene una relación adecuada con el jefe para garantizar la productividad en el área.	S	CS	AV	CN	N
19.	Considera que el área se transmite el conocimiento necesario para la ejecución de las labores	S	CS	AV	CN	N
20.	Se cuenta con los mecanismos como manuales de apoyo para garantizar la transmisión del conocimiento	S	CS	AV	CN	N
21.	Considera que la comunicación impartida en el área es adecuada para fomentar un clima de confianza	S	CS	AV	CN	N
22.	Mantiene una comunicación fluida con los compañeros para fomentar un compromiso de la actividad organizacional	S	CS	AV	CN	N
Aplicación del conocimiento						
23.	Considera que las tecnologías de información son necesarias para manejar una base de datos con la información necesaria en las funciones	S	CS	AV	CN	N
24.	En el área se cuenta con sistemas electrónicos de control del tiempo de trabajo para garantizar el cumplimiento de los objetivos	S	CS	AV	CN	N
25.	Considera usted que en el área se ofrecen oportunidades de capacitación para mejorar el conocimiento de los colaboradores	S	CS	AV	CN	N
26.	Considera usted que los acuerdos de cooperación con universidades y centros tecnológicos ayudan a fomentar el conocimiento en el área	S	CS	AV	CN	N
27.	Adquiere conocimiento primordial en la capacitación para solucionar los malentendidos en el área	S	CS	AV	CN	N
28.	Considera que la capacitación impartida es indispensable para proporcionar información de las necesidades futuras del personal.	S	CS	AV	CN	N
29.	En el área se realizan reuniones donde se informa de la innovación del conocimiento.	S	CS	AV	CN	N
30.	Considera que los conocimientos del personal son monitoreados para poder innovar en las funciones	S	CS	AV	CN	N

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL						
N.º	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
	Reconocimiento del trabajo					
1.	Se identifica que funciones se cumplen en el trabajo	S	CS	AV	CN	N
2.	Considera que las tareas son bien seleccionadas para el personal	S	CS	AV	CN	N
3.	Considera que las tareas encomendadas permiten que obtenga experiencia útil para desempeñarse o desarrollarse profesionalmente	S	CS	AV	CN	N
4.	Existe un buen trato del personal hacia sus colegas	S	CS	AV	CN	N
5.	Considera que el jefe trata bien al personal al momento de darle indicaciones en el trabajo	S	CS	AV	CN	N
6.	Considera que la funciones en su cargo les permite poder alcanzar su realización laboral	S	CS	AV	CN	N
7.	Las funciones son desarrolladas e impartidas entre todos los miembros del área para poder alcanzar una realización tanto personal como profesional.	S	CS	AV	CN	N
8.	El trabajo es compartido con el equipo para el buen manejo de las actividades	S	CS	AV	CN	N
	Retos del trabajo					
9.	Considera que el trabajo es impartido de forma adecuada con el fin de que cada miembro conozca las actividades que influenciarán a los objetivos	S	CS	AV	CN	N
10.	cuando el personal tiene permiso para no laborar por un tiempo, los trabajos son repartidos a cada parte con el fin de mantener la productividad en el área administrativa	S	CS	AV	CN	N
11.	Se identifica que funciones se cumplen en el trabajo	S	CS	AV	CN	N
12.	Se puede verificar los objetivos que logrará la empresa por su buen rendimiento laboral	S	CS	AV	CN	N
13.	Considera que el personal cuenta con muchas habilidades para desarrollar sus funciones	S	CS	AV	CN	N
14.	Las habilidades del personal son variadas dependiendo de la capacitación influenciada	S	CS	AV	CN	N
15.	Se le brinda autonomía al personal para desarrollar sus actividades de buena manera	S	CS	AV	CN	N
16.	El trabajador tiene autonomía cuando el jefe le encomienda nuevas funciones u objetivos retadores	S	CS	AV	CN	N
	Supervisión					
17.	Considera que el jefe ayuda al trabajador a sentirse seguro con sus actividades	S	CS	AV	CN	N
18.	El jefe motiva de manera oportuna al trabajador para que se resuelvan los problemas suscitados en el área	S	CS	AV	CN	N
19.	Considera que los superiores brindan su apoyo oportuno al personal durante las capacitaciones	S	CS	AV	CN	N
20.	Los trabajadores brindan un apoyo para que el personal pueda gozar de recompensas mayores por cumplir su labor en el momento oportuno	S	CS	AV	CN	N
21.	Se mantiene confianza con el jefe para poder cumplir con el desarrollo de las actividades	S	CS	AV	CN	N
22.	Se mantiene una confianza con el jefe ya que se le brinda un asesoramiento personalizado y de mayor continuidad	S	CS	AV	CN	N
	Condiciones en el área de trabajo					
23.	Considera que el jefe brinda nuevas pautas a su personal durante sus actividades	S	CS	AV	CN	N
24.	Considera que el jefe considera las ideas y sugerencias planteadas en favor de los objetivos	S	CS	AV	CN	N
25.	Las funciones son distribuidas de buena forma	S	CS	AV	CN	N
26.	Se brinda objetivos o metas planteadas de acuerdo con el rendimiento del personal	S	CS	AV	CN	N
27.	El ambiente es adecuado a las expectativas laborales	S	CS	AV	CN	N
28.	Los ambientes demuestran una buena distribución de las actividades	S	CS	AV	CN	N
29.	Los ambientes de las oficinas son influenciados para poder tener libre acceso a otras áreas para mantener buena comunicación	S	CS	AV	CN	N
30.	La distribución garantiza la buena implementación de recursos primordiales para realizar las funciones	S	CS	AV	CN	N

Anexo 3. Matriz de Consistencia

Tabla 14

Matriz de Consistencia

HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
Existe relación entre la gestión del conocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino.	Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino		Creación del conocimiento	Adquisición de la información Estrategia Objetivo organizacional	Diseño: No experimental y de corte transversal. Tipo: Aplicada
			Desarrollo del conocimiento	Diseminación de la información Interpretación compartida Conocimiento explícito Conocimiento tácito	Nivel: Descriptivo correlacional Enfoque: Cuantitativo
HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Gestión del conocimiento	Transferencia del conocimiento	Almacenar el conocimiento Relaciones interpersonales Transferencia del conocimiento Comunicación	Población: 421 personas Muestra: 168 trabajadores
Existe relación entre la creación del conocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino.	Determinar la relación entre la creación del conocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino.		Aplicación del conocimiento	Tecnología de información Compromiso con el conocimiento Capacitación	
Existe relación entre el desarrollo del conocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino.	Determinar la relación entre el desarrollo del conocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino.		Reconocimiento del trabajo	Innovación del conocimiento Tareas percibidas Buen trato Realización laboral Trabajo compartido	
Existe relación entre la transferencia del conocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino.	Determinar la relación entre la transferencia del conocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino.		Retos del trabajo	Identidad de la tarea Variedad de habilidades Autonomía Retroalimentación	
Existe relación entre la aplicación del conocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino.	Determinar la relación entre la aplicación del conocimiento y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino.	Satisfacción laboral	Supervisión	Relación con superiores Apoyo de los supervisores Supervisión individual	
			Condiciones en el trabajo	Nivel de carga laboral Ambiente confortable Distribución física	

Anexo 4. Tabla de Especificaciones

Tabla 15

Tabla de especificaciones

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Creación del conocimiento	33.3%	Adquisición de la información	1-2	Ordinal (Escala de Likert)
			Estrategia	3-4	
	Desarrollo del conocimiento	13.3%	Objetivo organizacional	5-6	
			Diseminación de la información	7-8	
	Transferencia del conocimiento	26.7%	Interpretación compartida	9-10	
SATISFACCIÓN LABORAL	Reconocimiento del trabajo	26.7%	Conocimiento explícito	11-12	
			Conocimiento tácito	13-14	
	Aplicación del conocimiento	26.7%	Almacenar el conocimiento	15-16	
			Relaciones interpersonales	17-18	
	Retos del trabajo	26.7%	Transferencia del conocimiento	19-20	
Supervisión	%	Comunicación	21-22		
		Tecnología de información	23-24		
Condiciones en el trabajo	13.3%	Compromiso con el conocimiento	25-26		
		Capacitación	27-28		
		Innovación del conocimiento	29-30		
		Tareas percibidas	1-2		
		Buen trato	3-4		
		Realización laboral	5-6		
		Trabajo compartido	7-8		
		Identidad de la tarea	9-10		
		Variedad de habilidades	11-12		
		Autonomía	13-14		
		Retroalimentación	15-16		
		Relación con superiores	17-18		
		Apoyo de los supervisores	19-20		
		Supervisión individual	21-22		
		Nivel de carga laboral	23-24		
		Ambiente comfortable	25-27		
		Distribución física	28-30		

Anexo 5. Validación de Jueces



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. Lino Gamarra, EDGAR

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela de administración la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019-II, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

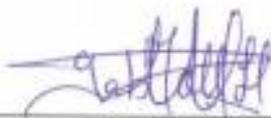
El título del proyecto de investigación es: **Marketing interno y satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2019** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Gabriela Elizabeth Mallqui Llacuachaqui
DNI: 43485559



María José Pizarro Iparraguirre
DNI 70063244

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. RUIZ VILLAVICENCIO, RICARDO.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela de administración la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019-II, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **Marketing interno y satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2019** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Gabriela Elizabeth Mallqui Llacuachaqui
DNI :43485559



María José Pizarro Iparraguirre
DNI :70063244

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Dra. Mgtr. Huamani Cajaleón, Diana Lucila.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes de la escuela de Administración en la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2020, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

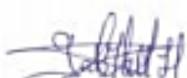
El título del proyecto de investigación es: **Gestión del conocimiento y satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE - El Agustino**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Gabriela Elizabeth Mallqui Liacuchaqui
DNI :43485559



María José Pizarro Iparraguirre
DNI :70063244

19	Considera que el área se transmite el conocimiento necesario para la ejecución de las labores			X			X			X	
20	Se cuenta con los mecanismos como manuales de apoyo para garantizar la transmisión del conocimiento			X			X			X	
21	Considera que la comunicación impartida en el área es adecuada para fomentar un clima de confianza			X			X			X	
22	Mantiene una comunicación fluida con los compañeros para fomentar un compromiso de la actividad organizacional			X			X			X	
DIMENSIÓN 4: APLICACIÓN DEL CONOCIMIENTO											
23	Considera que las tecnologías de información son necesarias para manejar una base de datos con la información necesaria en las funciones			X			X			X	
24	En el área se cuenta con sistemas electrónicos de control del tiempo de trabajo para garantizar el cumplimiento de los objetivos			X			X			X	
25	Considera usted que en el área se ofrecen oportunidades de capacitación para mejorar el conocimiento de los colaboradores			X			X			X	
26	Considera usted que los acuerdos de cooperación con universidades y centros tecnológicos ayudan a fomentar el conocimiento en el área			X			X			X	
27	Adquiere conocimiento primordial en la capacitación para solucionar los malentendidos en el área			X			X			X	
28	considera que la capacitación impartida es indispensable para proporcionar información de las necesidades futuras del personal			X			X			X	
29	En el área se realizan reuniones donde se informa de la innovación del conocimiento			X			X			X	
30	Considera que los conocimientos del personal son monitoreados para poder innovar en las funciones			X			X			X	

Observaciones: _--

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

Apellidos y nombres del juez validador:

Mgtr. Huamani Cajaleón, Diana Lucila

DNI:43648948

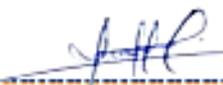
Especialidad del validador: **Administrador de Empresas.**

10 de Mayo del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 6. Determinación del tamaño de la muestra

De manera, se determinó la cantidad total de elementos muestrales con las que se trabajara respecto a los clientes se aplicó la siguiente fórmula de población finita.

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

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 421}{(0.05)^2(421 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

Muestra final **N= 168**

La muestra final para el estudio de la población fue de 168 personas a encuestar.

Anexo 7. Validez

Tabla 16.

Matriz de los expertos de validación

N	VALIDADOR	
1	Magister	Lino Gamarra Edgar
2	Doctor	Ruiz Villavicencio Ricardo
3	Magister	Huamani Cajaleón, Diana Lucila

Dónde:

$$V = \frac{X - l}{K}$$

V = V de Aiken

X = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

Tabla 17.

Validación de expertos- Gestión del conocimiento

		J1	J2	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
TEM 1	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 2	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 3	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 4	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 5	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 6	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 7	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 8	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 9	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 10	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 11	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Claridad	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 12	Relevancia	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	Pertinencia	4	4	4	0.00	1.00	Valido

	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 29	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 30	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

Tabla 18.

Validación de expertos- Satisfacción laboral

		<i>J1</i>	<i>J2</i>	<i>Media</i>	<i>DE</i>	<i>V Aiken</i>	<i>Interpretación de la V</i>
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 1	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 2	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 3	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 4	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 5	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 6	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 7	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 8	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 9	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 10	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 11	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 12	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
ITEM 30	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

Anexo 8. Cálculo y Detalle de confiabilidad

Formula:

$$a = \left[\frac{k}{k-1} \right] 1 - \frac{\sum k S^2 i \quad i = 1}{S^2 t}$$

Tabla 19.

Nivel de confiabilidad

Coefficiente	Criterio
Alfa >9	Excelente
Alfa >8	Bueno
Alfa >7	Aceptable
Alfa >6	Cuestionable
Alfa >5	Inaceptable

Fuente: IBM SPSS Statistics 20 Step by Step: A Simple Guide and Reference, p.115, George y Mallery (2011).

Tabla 20.

Fiabilidad de la variable gestión del conocimiento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa	N
de Cronbach	de elementos
0,892	30

Tabla 21.

Fiabilidad de la variable satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa	N
de Cronbach	de elementos
0,905	30

Tabla 22.

Detalle de confiabilidad del instrumento de medición de la variable gestión del conocimiento

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera que en el área se comparte información informal y formal, de manera periódica	92,36	222,772	,538	,887
En su área se adquiere el conocimiento de los compañeros de trabajo	90,83	244,623	,088	,894
En su área se implementa una estrategia de gestión de personas, identificando el conocimiento necesario para mantener una ventaja competitiva en el desarrollo de las tareas.	92,38	220,643	,604	,885
Considera que las estrategias planteadas por el jefe son necesarias para garantizar la eficiencia en las obligaciones del personal.	90,89	237,921	,376	,890
Cumple los objetivos de acuerdo a la misión y visión de la institución	92,38	218,631	,638	,884
Considera que los objetivos son alcanzados con los recursos necesarios en el tiempo indicado	91,18	227,022	,569	,886
Analiza la información para agilizar el desarrollo de las funciones	93,34	246,082	,080	,893
Considera que se realizan reportes donde se informa sobre los avances realizados	91,60	242,193	,098	,897
Los trabajadores tienen la capacidad de interpretar la información compartida	92,42	222,521	,584	,885
La interpretación de resultados se basa en el uso de nuevos conocimientos y habilidades	90,76	229,946	,595	,886
Es consciente del conocimiento residente en el área para seguir los procedimientos en la ejecución de las tareas	91,18	227,022	,569	,886

Considera que el conocimiento transferido es fundamental para fomentar el trabajo en equipo	93,34	246,082	,080	,893
Tiene la disposición para socializar con sus compañeros, compartiendo su conocimiento necesario en las actividades	90,89	237,921	,376	,890
Considera que su conocimiento es innovador para optimizar el uso de los recursos administrativos	90,76	229,946	,595	,886
Considera usted que el desempeño laboral mejora cuando se aplican nuevos conocimientos	91,18	227,022	,569	,886
Considera que la institución realiza inversiones para que el personal adquiera nuevos conocimientos	93,34	246,082	,080	,893
Considera que los compañeros se ayudan entre sí para compartir el conocimiento en favor de las actividades de su área de trabajo	90,77	232,754	,508	,888
Mantiene una relación adecuada con el jefe para garantizar la productividad en el área.	91,32	227,032	,470	,888
Considera que el área se transmite el conocimiento necesario para la ejecución de las labores	90,89	237,921	,376	,890
Se cuenta con los mecanismos como manuales de apoyo para garantizar la transmisión del conocimiento	91,35	217,463	,705	,882
Considera que la comunicación impartida en el área es adecuada para fomentar un clima de confianza	90,86	234,375	,418	,889
Mantiene una comunicación fluida con los compañeros para fomentar un compromiso de la actividad organizacional	91,41	229,261	,430	,889
Considera que las tecnologías de información son necesarias para manejar una base de datos con la información necesaria en las funciones	90,96	230,375	,548	,887
En el área se cuenta con sistemas electrónicos de control del tiempo de trabajo para garantizar el cumplimiento de los objetivos	91,45	224,285	,586	,885
Considera usted que en el área se ofrecen oportunidades de capacitación para mejorar el	90,76	229,946	,595	,886

conocimiento de los colaboradores				
Considera usted que los acuerdos de cooperación con universidades y centros tecnológicos ayudan a fomentar el conocimiento en el área	91,18	227,022	,569	,886
Adquiere conocimiento primordial en la capacitación para solucionar los malentendidos en el área	93,34	246,082	,080	,893
Considera que la capacitación impartida es indispensable para proporcionar información de las necesidades futuras del personal.	91,60	242,193	,098	,897
En el área se realizan reuniones donde se informa de la innovación del conocimiento.	90,89	237,921	,376	,890
Considera que los conocimientos del personal son monitoreados para poder innovar en las funciones	92,36	222,772	,538	,887

Tabla 23

Detalle de confiabilidad del instrumento de medición de la variable satisfacción laboral

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Se identifica que funciones se cumplen en el trabajo	95,22	249,550	,560	,901
Considera que las tareas son bien seleccionadas para el personal	96,40	247,727	,469	,903
Considera que las tareas encomendadas permiten que obtenga experiencia útil para desempeñarse o desarrollarse profesionalmente	94,87	266,318	,138	,907
Existe un buen trato del personal hacia sus colegas	96,42	245,239	,540	,901
Considera que el jefe trata bien al personal al momento de darle indicaciones en el trabajo	94,93	259,037	,442	,903
Considera que las funciones en su cargo les permite poder alcanzar su realización laboral	96,42	243,801	,558	,901
Las funciones son desarrolladas e impartidas entre todos los miembros del área para poder alcanzar una realización tanto personal como profesional.	95,22	249,550	,560	,901
El trabajo es compartido con el equipo para el buen manejo de las actividades	97,38	270,393	,004	,907
Considera que el trabajo es impartido de forma adecuada con el fin de que cada miembro conozca	95,64	267,979	,029	,911

las actividades que influenciaran a los objetivos				
cuando el personal tiene permiso para no laborar por un tiempo, los trabajos son repartidos a cada parte con el fin de mantener la productividad en el área administrativa	96,46	247,017	,522	,901
Se identifica que funciones se cumplen en el trabajo	94,80	252,558	,586	,901
Se puede verificar los objetivos que lograra la empresa por su buen rendimiento laboral	95,22	249,550	,560	,901
Considera que el personal cuenta con muchas habilidades para desarrollar sus funciones	97,38	270,393	,004	,907
Las habilidades del personal son variadas dependiendo de la capacitación influenciada	94,93	259,037	,442	,903
Se le brinda autonomía al personal para desarrollar sus actividades de buena manera	94,80	252,558	,586	,901
El trabajador tiene autonomía cuando el jefe le encomienda nuevas funciones u objetivos retadores	95,22	249,550	,560	,901
Considera que el jefe ayuda al trabajador a sentirse seguro con sus actividades	97,38	270,393	,004	,907
El jefe motiva de manera oportuna al trabajador para que se resuelvan los problemas suscitados en el área	94,81	255,293	,506	,902
Considera que los superiores brindan su apoyo oportuno al personal durante las capacitaciones	95,36	246,231	,546	,901
Los trabajadores brindan un apoyo para que el personal pueda gozar de recompensas mayores por cumplir su labor en el momento oportuno	94,93	259,037	,442	,903
Se mantiene confianza con el jefe para poder cumplir con el desarrollo de las actividades	95,39	237,689	,744	,896
Se mantiene una confianza con el jefe ya que se le brinda un asesoramiento personalizado y de mayor continuidad	94,90	254,942	,485	,902
Considera que el jefe brinda nuevas pautas a su personal durante sus actividades	95,45	248,644	,505	,902
Considera que el jefe considera las ideas y sugerencias planteadas en favor de los objetivos	95,00	250,814	,612	,900
Las funciones son distribuidas de buena forma	94,93	259,037	,442	,903
Se brinda objetivos o metas planteadas de acuerdo con el rendimiento del personal	94,93	259,037	,442	,903
El ambiente es adecuado a las expectativas laborales	95,39	237,689	,744	,896
Los ambientes demuestran una buena distribución de las actividades	94,90	254,942	,485	,902
Los ambientes de las oficinas son influenciados para poder tener libre acceso a otras áreas para mantener buena comunicación	95,45	248,644	,505	,902
La distribución garantiza la buena implementación de recursos primordiales para realizar las funciones	95,00	250,814	,612	,900

Anexo 9. Base de Datos

VARIABLE: GESTION DEL CONOCIMIENTO																															
Encuestas	DIMENSIÓN 1: Creación del conocimiento										DIMENSIÓN 2: Desarrollo del conocimiento				DIMENSIÓN 3: Transferencia del conocimiento						DIMENSIÓN 4: Aplicación del conocimiento										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2		
2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	
3	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	
4	2	3	2	3	2	4	2	5	2	5	4	2	3	5	4	2	5	3	3	5	3	3	3	3	5	4	2	5	3	2	
5	1	4	1	4	1	1	2	1	4	1	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	4	1	
6	2	5	2	5	2	3	2	2	2	5	3	2	3	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	2	
7	1	3	1	3	1	5	1	4	1	5	5	1	3	5	5	1	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	1	4	3	1	
8	1	4	1	4	1	2	1	2	1	2	2	1	4	2	2	1	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	1	2	4	1	
9	2	5	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	2	3	3	2	2	
10	1	3	1	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4	4	4	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	4	4	1	1	
11	1	4	1	5	1	5	1	1	1	5	5	1	5	5	5	1	5	4	5	5	4	4	5	5	5	1	1	5	1	1	
12	1	5	1	3	1	3	1	5	1	3	3	1	3	3	3	1	3	5	3	3	5	5	3	3	3	1	5	3	1	1	
13	2	3	2	4	2	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	2	
14	1	4	1	5	1	5	1	2	1	5	5	1	5	5	5	1	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	1	2	5	1	
15	1	5	1	3	1	3	1	4	1	3	3	1	3	3	3	1	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	1	4	3	1	
16	1	3	1	4	1	4	1	2	1	4	4	1	4	4	4	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	2	4	1	1	
17	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	
20	3	3	3	3	5	4	2	5	3	5	4	2	3	5	4	2	5	3	3	5	3	3	3	3	5	4	2	5	3	3	
21	4	4	4	4	4	1	2	4	4	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	4	4	
22	5	5	5	5	5	3	2	2	5	5	3	2	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	5	5	
23	5	3	5	3	5	5	1	4	3	5	5	1	3	5	5	1	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	1	4	3	5	
24	4	4	4	4	2	2	1	2	4	2	2	1	4	2	2	1	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	
25	5	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	2	3	3	5	
26	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	4	4	3	3	
27	4	4	5	5	5	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	4	5	5	4	4	5	5	5	1	1	5	4	4	
28	5	5	3	3	3	3	1	5	3	3	3	1	3	3	3	1	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	1	5	3	5	
29	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	3	3	
30	4	4	5	5	5	1	2	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	4	5	5	4	4	5	5	5	1	2	5	4	4	
31	5	5	3	3	3	3	1	4	3	3	3	1	3	3	3	1	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	1	4	3	5	
32	3	3	4	4	4	1	2	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	2	4	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
34	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
35	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	
36	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2
37	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	5	1	5	1
38	2	3	2	3	2	4	2	5	2	5	4	2	3	5	4	2	3	2	3	2	4	2	5	2	5	4	2	5	3	2	
39	1	4	1	4	1	1	2	1	4	1	1	4	4	1	1	4	1	4	1	4	1	1	1	2	1	4	1	1	2	4	1
40	2	5	2	5	2	3	2	2	2	5	3	2	5	5	3	2	5	2	5	2	3	2	2	2	5	3	2	2	5	2	
41	1	3	1	3	1	5	1	4	1	5	5	1	3	5	5	1	3	1	3	1	5	1	4	1	5	5	1	4	3	1	
42	1	4	1	4	1	2	1	2	1	2	2	1	4	2	2	1	4	1	4	1	2	1	2	1	2	2	1	2	4	1	1
43	2	5	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	5	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	
44	1	3	1	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4	4	4	1	3	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4	1
45	1	4	1	5	1	5	1	1	1	5	5	1	5	5	5	1	4	1	5	1	5	1	1	1	5	5	1	1	5	1	
46	1	5	1	3	1	3	1	5	1	3	3	1	3	3	3	1	5	1	3	1	3	1	5	1	3	3	1	5	3	1	
47	2	3	2	4	2	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	2	3	2	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	4	2	
48	1	4	1	5	1	5	1	2	1	5	5	1	5	5	5	1	4	1	5	1	5	1	2	1	5	5	1	2	5	1	
49	1	5	1	3	1	3	1	4	1	3	3	1	3	3	3	1	5	1	3	1	3	1	4	1	3	3	1	4	3	1	
50	3	3	4	4	4	4	1	2	4	4	4	1	4	4	4	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	2	4	3	3	
51	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
52	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	
53	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1	
54	2	3	2	3	2	4	2	5	2	5	4	2	3	5	4	2	5	3	3	5	3	3	3	3	5	4	2	5	3	2	
55	1	4	1	4	1	1	2	1	4	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	4	1	
56	2	5	2	5	2	3	2	2	2	5	3	2	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	5	2
57	1	3	1	3	1	5	1	4	1	5	5	1	3	5	5	1	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	1	4	3	1	
58	1	4	1	4	1	2	1	2	1	2	2	1	4	2	2	1	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	1	2	4	1	1
59	2	5	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	2	3	3	2	
60	1	3	1	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4	4	4	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	1	
61	1	4	1	5	1	5	1	1	1	5	5	1	5	5	5	1	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	1	1	5	1	
62	1	5	1	3	1	3	1	5	1	3	3	1	3	3	3	1	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	1	5	3	1	
63																															

78	5	5	3	3	3	3	1	5	3	3	3	1	3	3	3	1	3	5	3	3	5	5	3	3	3	1	5	3	5		
79	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	3		
80	4	4	5	5	5	5	1	2	5	5	5	1	5	5	5	1	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	1	2	5	4	
81	5	5	3	3	3	3	1	4	3	3	3	1	3	3	3	1	3	5	3	3	5	5	3	3	3	1	4	3	5		
82	3	3	4	4	4	4	1	2	4	4	4	1	4	4	4	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	2	4	3		
83	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3		
84	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4		
85	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2		
86	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2		
87	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1		
88	2	3	2	3	2	4	2	5	2	5	4	2	3	5	4	2	3	2	3	2	4	2	5	2	4	2	5	3	2		
89	1	4	1	4	1	1	1	2	1	4	1	1	4	4	1	1	4	1	4	1	1	1	2	1	4	1	1	2	4	1	
90	2	5	2	5	2	3	2	2	2	5	3	2	5	5	3	2	5	2	5	2	3	2	2	2	5	3	2	2	5	2	
91	1	4	1	4	1	1	1	2	1	4	1	1	4	4	1	1	4	1	4	1	1	1	2	1	4	1	1	2	4	1	
92	2	5	2	5	2	3	2	2	2	5	3	2	5	5	3	2	5	2	5	2	3	2	2	2	5	3	2	2	5	2	
93	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2		
94	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2		
95	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1		
96	2	3	2	3	2	4	2	5	2	5	4	2	3	5	4	2	5	3	3	5	3	3	3	3	5	4	2	5	3	2	
97	1	4	1	4	1	1	1	2	1	4	1	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	4	1	
98	2	5	2	5	2	3	2	2	2	5	3	2	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	2		
99	1	3	1	3	1	5	1	4	1	5	5	1	3	5	5	1	5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	1	4	3	1	
100	1	4	1	4	1	2	1	2	1	2	2	1	4	2	2	1	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	1	2	4	1	
101	2	5	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	5	3	3	5	3	3	3	3	2	3	3	2		
102	1	3	1	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4	4	4	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	4	4	1		
103	1	4	1	5	1	5	1	1	1	5	5	1	5	5	3	1	5	4	5	5	4	4	5	5	5	1	1	5	1		
104	1	5	1	3	1	3	1	5	1	3	3	1	3	3	3	1	3	5	3	3	5	5	3	3	3	1	5	3	1		
105	2	3	2	4	2	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	2	
106	1	4	1	5	1	5	1	2	1	5	5	1	5	5	5	1	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	1	2	5	1	
107	1	5	1	3	1	3	1	4	1	3	3	1	3	3	3	1	3	5	3	3	5	5	3	3	3	1	4	3	1		
108	1	3	1	4	1	4	1	2	1	4	4	1	4	4	4	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	2	4	1	
109	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
110	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	
112	3	3	3	3	5	4	2	5	3	5	4	2	3	5	4	2	5	3	3	5	3	3	3	3	5	4	2	5	3	3	
113	4	4	4	4	4	1	1	2	4	4	1	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	4	4
114	5	5	5	5	5	3	2	2	5	5	3	2	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	2	5	5
115	5	3	5	3	5	5	1	4	3	5	5	1	3	5	5	1	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	1	4	3	5	
116	4	4	4	4	4	2	1	2	4	2	2	1	4	2	2	1	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	1	2	4	4
117	5	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	2	3	3	5	
118	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	3	
119	4	4	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	1	4	5	5	1	5	4	5	5	4	4	5	5	5	1	1	5	4	
120	5	5	3	3	3	3	1	5	3	3	3	1	3	3	3	1	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	1	5	3	5	
121	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	4	3	
122	4	4	5	5	5	1	2	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	1	2	5	4	
123	5	5	3	3	3	3	1	4	3	3	3	1	3	3	3	1	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	1	4	3	5	
124	3	3	4	4	4	1	2	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	2	4	3	
125	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
126	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
127	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
128	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	
129	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1		
130	2	3	2	3	2	4	2	5	2	5	4	2	3	5	4	2	3	2	3	2	4	2	5	2	5	4	2	5	3	2	
131	1	4	1	4	1	1	1	2	1	4	1	1	4	4	1	1	4	1	4	1	1	1	2	1	4	1	1	2	4	1	
132	2	5	2	5	2	3	2	2	2	5	3	2	5	5	3	2	5	2	5	2	3	2	2	2	5	3	2	2	5	2	
133	1	3	1	3	1	5	1	4	1	5	5	1	3	5	5	1	3	1	3	1	5	1	4	1	5	5	1	4	3	1	
134	1	4	1	4	1	2	1	2	1	2	2	1	4	2	2	1	4	1	4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	1
135	2	5	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
136	1	3	1	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4	4	4	1	3	1	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4	4	1	
137	1	4	1	5	1	5	1	1	1	5	5	1	5	5	5	1	4	1	5	1	5	1	1	5	5	1	1	5	1		
138	1	5	1	3	1	3	1	5	1	3	3	1	3	3	3	1	5	1	3	1	3	1	5	1	3	3	1	5	3	1	
139	2	3	2	4	2	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	2	3	2	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	4	2	
140	1	4	1	5	1	5	1	2	1	5	5	1	5	5	5	1	4	1	5	1	5	1	2	1	5	5	1	2	5	1	
141	1	5	1	3	1	3	1	4	1	3	3	1	3	3	3	1	5	1	3	1	3	1	4	1	3	3	1	4	3	1	
142	3	3	4	4	4	1	2	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	3													

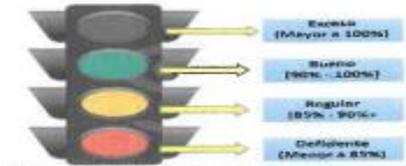
158	4	1	3	1	4	1	4	1	2	1	4	4	1	4	4	4	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
159	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
162	4	3	3	3	3	5	4	2	5	3	5	4	2	3	5	4	2	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	
163	1	4	4	4	4	1	1	2	4	4	1	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
164	3	5	5	5	5	3	2	2	5	5	3	2	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
165	5	5	3	5	3	5	5	1	4	3	5	5	1	3	5	5	1	5	5	3	5	5	3	5	3	3	5	5	3	5	
166	2	4	4	4	4	2	2	1	2	4	2	2	1	4	2	2	1	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
167	3	5	5	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	3	
168	4	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4		

Anexo 10. Evidencias

Gestión del conocimiento



Las reuniones que se establecen entre el personal no permiten la innovación del conocimiento, para proporcionar información de las necesidades futuras del personal.



Región Cusco - Dirección de Gestión de la Salud - Hospital Nacional Hipólito Unanue - Oficina de Planeamiento Estratégico - Oficina de Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Institucional del Hospital - 2018

MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN TRIMESTRAL DEL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
ORGANO O ENTIDAD EJECUTORA: HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DEL PEI	Acciones Estratégicas PEI 2017 - 2019 MINSA	CATEGORIA PRESUPUESTAL	ESTRUCTURA FUNCIONAL ESTRATEGICA: SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDADES OPERATIVA REGISTRADAS EN EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL							META FISICA ANUAL	ENE EJEC
			PRODUCTO	FINALIDAD	ACTIVIDAD OPERATIVA SUB - PRODUCTO	TAREA FORMULADA POR UNIDADES ORGANICAS	SUB TAREA PARA MEDIR UNIDADES ORGANICAS	UM	ENE		
OEI.04. Fortalecer la rectoría y la gobernanza sobre el sistema de salud; y la gestión institucional; para el desempeño eficiente; ético e integro; en el marco de la modernización de la gestión pública	AEI.04.01. Articulación Intergubernamental, intersectorial y con la sociedad civil, fortalecida para la implementación de las políticas nacionales, planes y normas técnicas de salud y para la gestión de contingencias y conflictos.	9001. Acciones Centrales	39999999. Sin Producto	0004154. Conducción y Orientación Superior	Conducción de la Gestión de Dirección General	Dirigir y Representar Legalmente al HNHU	Capellania : Actividades de Asistencia Moral y Religiosa	REGISTRO	3600	300	
							Gestión de Secretaria	DOCUMENTO	3200	354	
							Gestión de Trámite Documentario	DOCUMENTO	79000	5389	
							Organizar y dirigir el funcionamiento del Hospital	ACTA	50	4	
							Archivo Y Conservación De Documentos	CAJA	2000		
Total general									87850	6047	



MINISTERIO DE SALUD
Hospital Nacional "Hipólito Unanue"

Dr. Luis W. MIRANDA MOLINA
DIRECTOR GENERAL (e)
CMP N°27423

Reporte misional del 19 de noviembre 2019

HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE



INFORME DE TRANSFERENCIA DE GESTION

Reporte de Cumplimiento Misional

Periodo 19 de noviembre del 2019 al 20 de marzo del 2020



MAYO 2020

1. REPORTE DE CUMPLIMIENTO MISIONAL

1.1. Resumen ejecutivo.

En el marco de la Resolución de Contraloría N° 088-2016-GG/GPROD "Lineamientos Preventivos para la Transferencia de Gestión de las Entidades del Gobierno Nacional" publicado en el diario oficial El Peruano, del 18 de marzo del 2016, el cual tiene como objetivos regular el proceso de transferencia de gestión en las entidades de gobierno nacional; señalando plazos, formalidades, responsabilidades y obligaciones de las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las entidades; así como determinar la información y documentación que debe ser entregada por las autoridades salientes o encargadas a las autoridades entrantes o la gestión del gobierno proclamado respecto a los resultados de su gestión en el cumplimiento de su misión y a los temas vinculados a los Sistemas Administrativos previstos en la Ley N° 29158; por lo tanto el Hospital Nacional Hipólito Unanue, conforme a lo dispuesto en la mencionada normatividad, ha elaborado el informe de transferencia de gestión correspondiente al periodo enero al 18 de noviembre del 2019.

El presente documento corresponde al formato misional del informe de transferencia que de acuerdo a la referida directiva contiene información relacionada a la organización de la entidad, detallando las normas de creación, de organización, funciones, responsabilidades y organigrama vigente durante el periodo de gestión informado.

Por otro lado, se describe las ideas rectoras de la entidad, como son la misión, visión, valores, objetivos y acciones estratégicas y políticas institucionales, establecidas en documentos de gestión aprobados como son los planes estratégicos institucionales del Pliego y el Plan Operativo Institucional 2019 y 2020.

Finalmente, se presenta la información relacionada al cumplimiento de las funciones principales, donde se describe la situación del periodo del 19 de noviembre del 2019 al 20 de marzo del 2020, las estrategias implementadas; los objetivos, indicadores, metas y resultados obtenidos durante el periodo de gestión.

1.2. Misión, valores, objetivos y ejes estratégicos y políticas institucionales.

1.2.1. Misión PEI MINSa 2019 - 2021

La misión institucional del Ministerio de Salud representa su razón de ser, en tal sentido la presente misión ha sido definida en el marco de las competencias y funciones establecidas en la Ley de Organización y Funciones del MINSa, las prioridades y estrategias establecidas por el ministerio, en función de las necesidades de la población:

"Conducir con eficiencia e integridad el Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud basado en Redes Integradas de Salud, la política para el



aseguramiento universal en salud, y las políticas y acciones intersectoriales sobre los determinantes sociales; en beneficio de la salud y bienestar de la población.”

1.2.2. Pilares de política de salud y objetivos estratégicos a los cuales contribuye el Hospital Nacional Hipólito Unanue

Valores y Rangos de los Criterios de Pertinencia de las Acciones de Capacitación de Tipo Formación Laboral

De acuerdo a lo previsto en el literal a) del numeral 6.4.13. de la presente Directiva, la ORH evalúa la pertinencia de los requerimientos de capacitación teniendo en cuenta, al menos, los siguientes criterios:

Valor de Criterio	CRITERIOS DE PERTINENCIA		
	A Beneficio de la Acción De Capacitación	B Tipo de Funciones del servidor	C Objetivo de Capacitación
3	Beneficio Alto	Funciones sustantivas o de Administración Interna	Objetivo de Desempeño
2	Beneficio intermedio	Funciones Directivas	Objetivo de Aprendizaje (conocimientos y habilidades)
1	Beneficio Bajo	Funciones de Soporte o Complemento	Objetivo de Aprendizaje (solo conocimiento)
Rango de Pertinencia	3-4-5-6-7-8-9		

Criterio A: Beneficio de la Acción de Capacitación

Instructivo para llenar la Matriz de Requerimiento de Capacitación

Para completar la Matriz de Requerimiento de Capacitación se debe tener en cuenta que:

1	Órgano o Unidad Orgánica: Señalar el nombre del órgano o unidad orgánica en la que presta servicio el servidor o servidores que necesitan capacitación.
2	Puesto: Indicar el nombre del puesto que actualmente ocupa el servidor.
3	Nombre y apellido del beneficiario
4	<p>Describir la función u objetivo al que aporta la capacitación: Colocar la función u objetivo del órgano o unidad orgánica u objetivo estratégico institucional al que aporta la capacitación de acuerdo a lo siguiente:</p> <p>a. Función u objetivo del órgano o unidad orgánica: Cuando la acción de capacitación aporta a las de la unidad orgánica ROF o POI.</p> <p>b. Objetivo Estratégico Institucional: Cuando la acción de capacitación aporta directamente al cumplimiento de un objetivo estratégico institucional (PEI).</p>



5	Nombre de la Acción de Capacitación: Indicar el nombre de la acción de capacitación requerida, si cuenta con niveles, mencionarlos.
6	<p>Tipo de Acción de Capacitación: Indicar si es taller, curso, programa/curso de especialización, capacitación interinstitucional, pasantía o conferencia.</p> <p>TALLER: Es una estrategia de enseñanza – aprendizaje para el desarrollo de una tarea, a partir de la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos por parte de los participantes de manera individual o grupal. Estos deben aportar para resolver problemas concretos y proponer soluciones. Mínimo 12 horas académicas.</p> <p>CURSO: Es una estrategia de enseñanza aprendizaje que comprende una secuencia de sesiones articuladas y orientadas al logro de los objetivos de aprendizaje previstos. Mínimo 24 horas académicas.</p> <p>PROGRAMA/CURSO DE ESPECIALIZACIÓN: Es una estrategia de enseñanza-aprendizaje que comprende un conjunto de cursos o módulos organizados para profundizar en una temática específica que tiene como propósito la adquisición o desarrollo de conocimientos teóricos y/o prácticos. Hasta 90 horas académicas.</p> <p>CAPACITACIÓN INTERINSTITUCIONAL: Es una actividad teórica- práctica que se realiza en una entidad pública diferente a donde laboran los servidores. Se realiza durante la jornada de servicio.</p> <p>PASANTÍA: Es una actividad práctica de carácter académico, de investigación o profesional que realiza un servidor en otra entidad pública o privada, en el país o en el extranjero, con el objeto de adquirir experiencia y/o profundizar los conocimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones. Esta actividad es supervisada por personal designado para tal fin, dentro de la entidad donde se estuviere llevando la pasantía.</p> <p>CONFERENCIA: Actividades académicas de naturaleza técnica o científica que tiene como propósito difundir y transmitir conocimientos actualizados y organizados previamente a manera de exposiciones , que buscan solucionar o aclarar problemas de interés común sobre una materia específica, tales, como congresos, seminarios, simposios, entre otros.</p>
7	<p>PRIORIDAD DEL REQUERIMIENTO DE CAPACITACIÓN: Se deberá indicar si la acción de capacitación ha sido definida por:</p> <p>A: Necesidades de capacitación previstas en los Planes de Mejora (servidores con rendimiento sujeto a observación)</p> <p>B: Requerimiento derivados de nuevas funciones, herramientas y otros cambios.</p> <p>C1: Cierre de brechas identificadas de diagnósticos institucionales.</p> <p>D: Necesidades identificadas para facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales a mediano plazo.</p> <p>Rango de pertinencia: Para las acciones de capacitación de tipo Formación Laboral , indicar el grado de pertinencia (ver anexo 2)</p>
9	Objetivo de la Capacitación: Se debe indicar que se espera alcanzar con la capacitación, considerando los siguientes tipos de objetivos: a. Objetivos de aprendizaje objetivos de Desempeño
10	Modalidad: Indicar si es presencial, semi presencial o virtual.
11	Oportunidad: Indicar el trimestre para la ejecución de la acción de capacitación.
12	Monto Individual: Considerar el costo de la acción de capacitación por servidor.



MINISTERIO DE SALUD
Hospital Regional "Hippólito Unzué"

Dr. Luis W. MIRANDA MOLINA
DIRECTOR GENERAL (e)
CMP N°27423

MATRIZ DE REQUERIMIENTO DE CAPACITACIÓN

(Para su llenado ver el instructivo)

N°	ORGANO O UNIDAD ORGANICA	PUESTO	NOMBRE DEL BENEFICIARIO DE LA CAPACITACIÓN	CONDICIÓN	DESCRIBA LA FUNCIÓN DEL PERFIL DE PUESTO U OBJETIVO DEL ÓRGANO O UNIDAD ORGANICA AL QUE APORTA LA CAPACITACIÓN	NOMBRE DE LA ACCIÓN DE LA CAPACITACIÓN	TIPO DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	PRIORIDAD DEL REQUERIMIENTO DE CAPACITACIÓN	RANGO DE PERTINENCIA	OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN		MODALIDAD	OPORTUNIDAD	MONTO INDIVIDUAL
										De Aprendizaje	De Desempeño			
1	DIRECCIÓN GENERAL	TEC. ADMINISTRATIVO	MANDUJANO MUÑOZ ALEJANDRINA	Nombre	ESTABLECER LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	CURSO SOBRE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, CURSO DE COMPUTACIÓN.	CURSO	D	8	HERRAMIENTAS QUE PERMITIRÁN MEJORAR FUNCIONES	PRESENCIAL	2do. Trimestre	\$/500.00	
2	DIRECCIÓN GENERAL	TEC. INFORMATICA	DOMÍNGUELA ELIZABETH MALLOCA LLACUANDI	CAS	ESTABLECER LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	CURSO DE REDACCIÓN DOCUMENTARIA.	CURSO	D	7	HERRAMIENTAS QUE PERMITIRÁN MEJORAR FUNCIONES	PRESENCIAL	2do. Trimestre	\$/800.00	
3	DIRECCIÓN GENERAL	CAPELLANÍA	HERRERA TAPIA EVA B	Nombre	ESTABLECER LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	CURSO, SEMINARIO O TALLER RELACIONADO A TEMAS ESPECÍFICOS.	SEMINARIOS	D	7	HERRAMIENTAS QUE PERMITIRÁN MEJORAR FUNCIONES	PRESENCIAL	3er. Trimestre	\$/800.00	
4	DIRECCIÓN GENERAL	ANL. SIST. ADMINISTRATIVO	SECRETANO MOTO LISBETH EMBY	Nombre	ESTABLECER LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	CURSO ACTUALIZACIÓN EN SECRETARIADO EJECUTIVO.	CURSO	D	6	HERRAMIENTAS QUE PERMITIRÁN MEJORAR FUNCIONES	PRESENCIAL	3er. Trimestre	\$/800.00	
5	DIRECCIÓN GENERAL	DIRECTOR GENERAL	MIRANDA MOLINA LUIS MILTRADO	Nombre	ESTABLECER LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA, PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y/O CONTRATACIÓN CON EL ESTADO.	CURSO DE ESPECIALIZACIÓN	D	8	HERRAMIENTAS QUE PERMITIRÁN MEJORAR FUNCIONES	PRESENCIAL	2do. Trimestre	\$/3,000.00	
6	DIRECCIÓN GENERAL	TEC. ADMINISTRATIVO	HERNANDEZ GUILLERMO VIRGINIA MERCEDES	Nombre	ESTABLECER LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	CURSO DE ESPECIALIZACIÓN EN CONTROL INTERNO, CURSO SOBRE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.	CURSO DE ESPECIALIZACIÓN	D	7	HERRAMIENTAS QUE PERMITIRÁN MEJORAR FUNCIONES	PRESENCIAL	2do. Trimestre	\$/500.00	
7	DIRECCIÓN GENERAL	ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO	SANCHEZ ALFONSO MARINA JANNET	Nombre	ESTABLECER LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	CURSO SOBRE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y/O RECURSOS HUMANOS.	CURSO O DIPLOMADO	D	7	HERRAMIENTAS QUE PERMITIRÁN MEJORAR FUNCIONES	PRESENCIAL	2do. Trimestre	\$/500.00	
8	DIRECCIÓN GENERAL	SECRETARIO	BEVILLA LUJAN CHRISTIAN NEEMAS	CAS	ESTABLECER LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	CURSO DE COMPUTACIÓN	CURSO	D	7	HERRAMIENTAS QUE PERMITIRÁN MEJORAR FUNCIONES	PRESENCIAL	2do. Trimestre	\$/800.00	
9	DIRECCIÓN GENERAL	TEC. ADMINISTRATIVO	PALOMINO NIETO MARIA YOLANDA	Nombre	ESTABLECER LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	CURSO DE COMPUTACIÓN O PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	CURSO	D	7	HERRAMIENTAS QUE PERMITIRÁN MEJORAR FUNCIONES	PRESENCIAL	2do. Trimestre	\$/500.00	
10	DIRECCIÓN GENERAL	TEC. ADMINISTRATIVO	ALVARADO ORELLANA HEIBAN	Nombre	Oficiante de Procesos Archivos Generales	Curso Básico de Archivo	CURSO	D	7	HERRAMIENTAS PARA IDENTIFICAR LOS PROCESOS EN LA UJA.	PRESENCIAL	2do. y 3er. Trimestre	\$/1,000.00	
11	DIRECCIÓN GENERAL	TEC. ADMINISTRATIVO	CASTILLO SALVAYNES CECILIA	Nombre	Oficiante de Procesos Archivos Generales	Curso Intermedio de Archivo	CURSO	D	7	HERRAMIENTAS PARA IDENTIFICAR LOS PROCESOS EN LA UJA.	PRESENCIAL	2do. y 3er. Trimestre	\$/1,500.00	
12	DIRECCIÓN GENERAL	AYUDANTE	CEÑA REYES CARLOS ALBERTO	Nombre	Oficiante de Procesos Archivos Generales	Curso Básico de Archivo	CURSO	D	7	HERRAMIENTAS PARA IDENTIFICAR LOS PROCESOS EN LA UJA.	PRESENCIAL	2do. y 3er. Trimestre	\$/1,000.00	
13	DIRECCIÓN GENERAL	TECNICO ADMINISTRATIVO	ELIADO SUELA HOMERATO WALTER	Nombre	Oficiante de Procesos Archivos Generales	Curso Básico de Archivo	CURSO	D	7	HERRAMIENTAS PARA IDENTIFICAR LOS PROCESOS EN LA UJA.	PRESENCIAL	2do. y 3er. Trimestre	\$/1,000.00	



MINISTERIO DE SALUD
Hospital Nacional "Hipólito Unánue"

Dr. Luis W. MIRANDA MOLINA
DIRECTOR GENERAL (e)
CMP N°27423

Satisfacción laboral



Falta mejorar la comunicación en el área administrativas, en el caso de los talleres y reuniones para discutir temas sobre las funciones del cual el personal se siente identificado con la institución



Se cuenta con la tecnología para verificar la puntualidad de los empleados, pero en la mayoría de casos no se tiene conocimiento sobre el personal que tiene más retrasos, debido a la falta de control que mantiene el jefe para supervisarlos

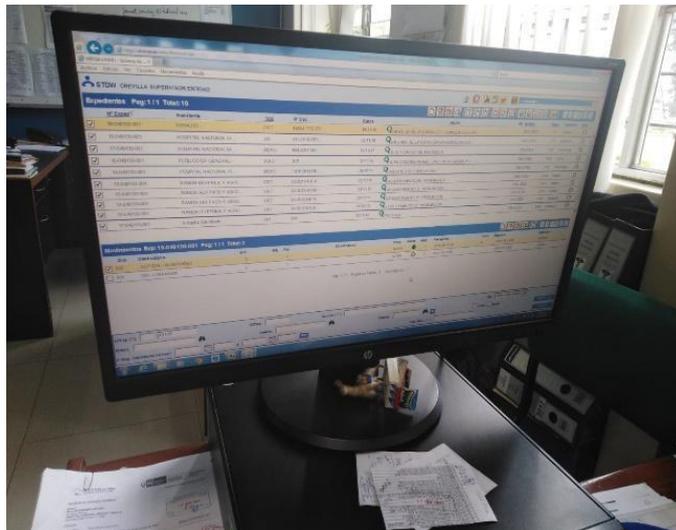
ANEXO N° 3
 Consolidado de los resultados del Monitoreo del desempeño del HHU, 1er semestre 2016, por
 Estándares. Componente Gestión Administrativa

COMPONENTE / MACROPROCESO / ESTANDAR / PROCESO CLAVE y/o INDICADOR	%	ENCAJE	NIVEL DESEMPEÑO
I CONSOLIDADO COMPONENTE GESTIÓN ADMINISTRATIVA (PROCESOS DE SOPORTE)	70.90%	1-C	BASICO
1.1 GESTIÓN Y DESARROLLO DE LOS RECURSOS HUMANOS	73.51%	1-C	BASICO
1.1.1 El Establecimiento de Salud, desarrolla capacidad para Administrar el Empleo	83.33%	2-C	INTERMEDIO
1.1.2 El Establecimiento de Salud, desarrolla capacidad para administrar el bienestar y desarrollo de las personas	85.71%	2-C	INTERMEDIO
1.1.3 El Establecimiento de Salud, desarrolla capacidad para administrar el bienestar y el desarrollo de las personas	100.00%	3-C	AVANZADO
1.1.4 El Establecimiento de Salud, alcanza estándares en la gestión del desarrollo de los Recursos Humanos	50.00%	1-A	BASICO
1.2 GESTIÓN DE RECURSOS LOGÍSTICOS	53.33%	1-A	BASICO
1.2.1 El Establecimiento de Salud, desarrolla capacidad de gestión para proveer oportunamente los recursos tecnológicos, materiales e insumos necesarios para la prestación y gestión institucional.	66.67%	1-B	BASICO
1.2.2 El Establecimiento de Salud, alcanza estándares en los Indicadores de Gestión Logística	40.00%	1-A	BASICO
1.3 GESTIÓN DE RECURSOS PRESUPUESTARIOS	90.00%	3-C	AVANZADO
1.3.1 El Establecimiento de Salud, desarrolla capacidad para gestionar los recursos presupuestales internos y externos con eficiencia y oportunidad.	80.00%	2-C	INTERMEDIO
1.3.2 El Establecimiento de Salud, contribuye con el buen uso de los recursos presupuestales.	100.00%	3-C	AVANZADO
1.4 GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES	75.00%	2-B	INTERMEDIO
1.4.1 El Establecimiento de Salud, desarrolla capacidad de gestión de los Riesgos y Desastres.	100.00%	3-C	AVANZADO
1.4.2 El Establecimiento de Salud, mejora su Índice de Seguridad Hospitalaria	50.00%	1-A	BASICO

La supervisión implementada en la institución necesita mejorar para tener a los empleados cumpliendo las funciones con el apoyo de los supervisores, de manera que al no tener un buen monitoreo del desempeño entonces no se llega a los estándares de la gestión administrativa.



No se alcanza un desarrollo personal adecuado debido a que no se realiza de manera adecuada las tareas percibidas, trayendo como consecuencia una falta de productividad y posibles errores en la realización de las actividades que traen mala experiencia con el equipo de trabajo.



Las condiciones del trabajo no son óptimas, para tener el mayor desempeño en las actividades, lo que representa una carga laboral, ya que el ambiente no es confortable y la distribución de los materiales y equipos brindados por la institución, necesitan de un mantenimiento.

Anexo 11. Autorización de la Empresa
Anexo 12. Matriz de evidencias para discusión (internas y externas)

**AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE RESULTADOS
DE LA INVESTIGACIÓN**

Por medio del presente documento, Yo LUIS WILFREDO MIRANDA MOLINA, identificado con DNI N°21407106 y representante legal de HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE autorizo a las Tesisistas: GABRIELA ELIZABETH MALLQUI LLACUACHAQUI, identificada con DNI N° 43485559 y a MARÍA JOSÉ PIZARRO IPARRAGUIRRE, identificada con DNI N° 70063244, a realizar la investigación titulada: "GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL AREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE - EL AGUSTINO" y a difundir los resultados de la investigación utilizando el nombre del HOSPITAL.

Lima, 26 de MAYO de 2020


MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "HIPOLITO UNANUE"
M.C. LUIS W. MIRANDA MOLINA
DIRECTOR GENERAL
C.M.P. N° 27423

Tabla 24.

Matriz de evidencias externas

Autor	Hipótesis	Resultado
Ramírez (2015)	Existe la relación entre el modelo de gestión del conocimiento y la satisfacción laboral en las organizaciones turísticas en la Habana-Cuba	Chi cuadrado de Pearson $X^2 = 19.43$ Valor $p = 0.000 \leq 0.05$
Quenda (2017)	Existe relación entre la gestión del conocimiento y la satisfacción laboral en el instituto tecnológico de San Pedro Sula	Coefficiente de correlación Rho Spearman = 0,417 Sig (bilateral) = 0,001
Enciso (2017)	La gestión del conocimiento se relaciona con la satisfacción laboral para docentes del colegio Liceo la Alborada	Chi cuadrado de Pearson $X^2 = 26.53$ Valor $p = 0.010 \leq 0.05$
Duran (2018)	Existe relación entre la gestión del conocimiento y satisfacción laboral en las instituciones de educación inicial	Chi cuadrado de Pearson $X^2 = 18.24$ Valor $p = 0.000 \leq 0.05$
Vilela (2016)	Existe relación entre la gestión del conocimiento y su influencia en la satisfacción laboral empresas del sector manufactura	Coefficiente de correlación Rho Spearman = 0,428 Sig (bilateral) = 0,000
Montero (2018)	Existe relación entre la gestión del conocimiento y la satisfacción laboral en las mipymes exportadoras del sector de la ciudad de Trujillo	Coefficiente de correlación Rho Spearman = 0,371 Sig (bilateral) = 0,000

Tabla 25

Matriz de evidencias internas

Planteamiento	Hipótesis	Resultado
Hipótesis General	Existe relación entre la Gestión del Conocimiento y Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino.	Rho Spearman = 0,699 Sig (bilateral) = 0,000
Hipótesis específica 1	Existe relación entre la Creación del Conocimiento y Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino.	Rho Spearman = 0,653 Sig (bilateral) = 0,000
Hipótesis específica 2	Existe relación entre el desarrollo del Conocimiento y Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino.	Rho Spearman = 0,797 Sig (bilateral) = 0,000
Hipótesis específica 3	Existe relación entre la transferencia del Conocimiento y Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino.	Rho Spearman = 0,682 Sig (bilateral) = 0,000
Hipótesis específica 4	Existe relación entre la aplicación del Conocimiento y Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Hospital Nacional Hipólito Unanue - El Agustino.	Rho Spearman = 0,686 Sig (bilateral) = 0,000



Declaratoria de Originalidad del Autor / Autores

Yo (Nosotros), GABRIELA ELIZABETH MALLQUI LLACUACHAQUI, MARIA JOSE PIZARRO IPARRAGUIRRE estudiante(s) de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE – EL AGUSTINO.", es de mi (nuestra) autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que el Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado 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 (asumimos) 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.

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
GABRIELA ELIZABETH MALLQUI LLACUACHAQUI DNI: 43485559 ORCID 0000-0002-6672-9350	Firmado digitalmente por: GMALLQUIL el 30 Jul 2020 20:13:44
MARIA JOSE PIZARRO IPARRAGUIRRE DNI: 70063244 ORCID 0000-0001-8448-4695	Firmado digitalmente por: MPIZARROIPA el 30 Jul 2020 19:14:39

Código documento Trilce: 56641