



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión del Conocimiento y Calidad de Atención de los
trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima
2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTOR:

Loayza Alosilla, Lizbeth Miriam (ORCID: 0000-0002-7769-9425)

ASESOR:

Dr. García Yovera, Abraham José (ORCID: 0000-0002-5851-1239)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a Dios, a mi madre que vive en mi corazón y será siempre mi motivo para seguir luchando por mis metas y a mi querido esposo que, con su amor y apoyo incondicional me ayuda a cumplir con mis objetivos tanto en lo profesional, laboral y personal.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme y permitirme cumplir mis metas, a mi familia por todo su apoyo y a mi profesor por inculcarme, darme las habilidades y conocimientos para realizar este trabajo.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación:	11
3.2 Variables y operacionalización:	11
3.3 Población, muestra y muestreo:	13
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos:	14
3.5 Procedimientos:	14
3.6 Métodos de análisis de datos:.....	15
3.7 Aspectos éticos:.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS.....	30

Índice de tablas

Tabla 1	Tabla cruzada entre Creación del Conocimiento vs Estructura	16
Tabla 2	Tabla cruzada entre Transferencia y Almacenamiento vs Procesos.	17
Tabla 3	Tabla cruzada entre Aplicación y Uso del Conocimiento vs Resultado..	18
Tabla 4	Tabla cruzada entre Gestión del conocimiento vs Calidad de atención.	19

Resumen

El objetivo general de mi investigación, fue determinar la gestión del conocimiento y la calidad de atención de los empleados del hospital de salud mental Santa Anita - Lima 2022. Con una metodología aplicada, con el grado de correlación y diseño No empírico, respecto a la encuesta, la muestra es la población total, refiriéndonos a 56 trabajadores de las áreas que brindan información en el establecimiento. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario de 19 preguntas para la variable Gestión del Conocimiento y 16 preguntas para la variable Calidad de Atención, confirmadas por el juicio de profesionales expertos y la confiabilidad determinada, utilizando el alfa de cronbach con 0,972 y 0,969, el estadígrafo utilizado fue el Rho Spearman a través del sistema estadístico SPSS Versión 6, que permite discutir los resultados y concluir que existe una relación significativa entre la variable gestión del conocimiento y la calidad de la atención, alcanzando $r = 0,767$ y Sig bilateral de 0.000, menor que 0.05, que confirma la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

Palabra Clave: Gestión del Conocimiento, Calidad de Atención, Trabajadores.

Abstract

The general objective of my research was to determine the management of knowledge and the quality of care of the employees of the mental health hospital Santa Anita - Lima 2022. With an applied methodology, with the degree of correlation and non-empirical design, regarding the survey, the sample is the total population, referring to 56 workers from the areas that provide information in the establishment. For data collection, a questionnaire of 19 questions was used for the Knowledge Management variable and 16 questions for the Quality of Care variable, confirmed by the judgment of expert professionals and the reliability determined, using the Cronbach's alpha with 0.972 and 0.969, the statistician used was the Rho Spearman through the statistical system SPSS Version 6, which allows discussing the results and concluding that there is a significant relationship between the knowledge management variable and the quality of care, reaching $r = 0.767$ and bilateral Sig of 0.000 , less than 0.05, which confirms the alternate hypothesis and rejects the null hypothesis.

Keyword: Knowledge Management, Quality of Attention, Workers.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la Gestión del Conocimiento se entiende como el esfuerzo que hace toda institución que permite aumentar, obtener e impartir el conocimiento con sus trabajadores en todas las acciones encaminadas a desarrollar el conocimiento, tanto de los trabajadores como de la institución misma para brindar calidad de atención a sus pacientes, los cuales son factores claves para lograr la satisfacción del cliente interno y externo.

Agudelo y Valencia, (2018), en el artículo “La gestión del conocimiento, una política organizacional para la empresa de hoy”, cuya finalidad es identificar cada característica o elemento representativo, concluyendo que se debe implementar lo evaluado en las políticas de gestión de la organización, debido a que el conocimiento de la organización permite la apertura del liderazgo, así como el fortalecimiento de la organización, de donde el líder es quien otorga los recursos para el aprendizaje, creando, implementando y manteniendo estrategias a largo plazo.

Calvo, (2018), en su artículo “Gestión del Conocimiento en las Organizaciones y las Regiones: una revisión de la literatura”, cuyo fin fue el generar la implementación de una maestría de gestión del conocimiento e innovación. Llegando a concluir que el presente trabajo genera una revisión literaria, resaltando la importancia de la gestión del conocimiento a nivel organizacional y regional.

Echeverri, Lozada y Arias. (2018), en su artículo “Incidencia de las Prácticas de Gestión del Conocimiento sobre la Creatividad Organizacional”, cuyo fin es identificar la práctica en la gestión del conocimiento, las mismas que involucran en la creatividad de la organización; considerando que el implementar estas prácticas va a mejorar el clima organizacional, generando ahorro de recursos, y potencializando la creatividad, facilitando así las innovaciones.

Febres y Mercado (2020), en su artículo bibliográfico, Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención en el Área de Medicina Interna del hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, teniendo el propósito primordial de conocer la relación de las variables, concluyendo que los sistemas sanitarios deben desarrollar una estrategia permitiendo una atención pertinente y de calidad hacia los clientes que acuden al establecimiento.

Suárez (2019), en su artículo Percepción de calidad de la atención en un centro de salud CAI III, cuya finalidad fue conocer los niveles percepción de calidad en los clientes del centro investigado. Encontrando que este establecimiento de salud presenta un nivel regular de satisfacción, de acuerdo al modelo Servqual, considerando que los clientes mencionan el no encontrar una mejoría en el aspecto de infraestructura del establecimiento, así como la mejora en la empatía del personal hacia los usuarios. A la vez, considera en los datos obtenidos las acciones que mejorarían la calidad de servicio y su excelencia, con la finalidad de conseguir la satisfacción de los sujetos que asisten, siendo esto último un indicador indispensable para la calidad asistencial.

Franco (2015), realizó un artículo denominado El rol del profesional de la salud en la atención primaria en salud (APS), cuyo objetivo es conocer claramente el papel del personal profesional en salud, considerando profesionales de atención primaria; concluyendo que la formación en nuevas necesidades ahora se ofrece en las siguientes dimensiones: macro, meso y micro realidades sociales y de salud, tenido presente las limitaciones de estructura en el sistema colombiano que lo podrían afectar.

El presente estudio se realizó en un hospital de salud mental del distrito de Santa Anita – Lima 2022, que ante la pandemia por el Covid 19, se observó que la gestión del conocimiento, aparentemente por la falta de indicadores de desempeño, planificación, coordinación y evaluaciones adecuadas como capacitaciones oportunas al personal, estaría trayendo consecuencias al personal que brinda informes dentro de la institución. Por ello se considera la prioridad de analizar el desarrollar la gestión del conocimiento en estas áreas de atención, considerando que actualmente es de vital importancia para la buena calidad de atención sobre todo en un establecimiento público que brinda servicio especializado.

Debido a lo anteriormente escrito, el presente estudio pretende dar a conocer modelos y/o alternativas que cambien los procesos que logre la calidad de atención en los trabajadores, y así lograr la satisfacción total en el paciente.

Formulación del Problema: ¿Cuál es la relación entre la Gestión del Conocimiento y Calidad de Atención de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022?

Problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la Creación del Conocimiento y la Estructura en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022?; ¿Cómo se relaciona la Transferencia y Almacenamiento con el Proceso en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022? Y ¿Cómo se relaciona la Aplicación y Uso del Conocimiento con los Resultados en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022?

Este trabajo posee una justificación teórica, ya que se basa en artículos científicos, libros sobre la gestión del conocimiento y la atención práctica; permitiendo identificar los instrumentos de medida, los cuales ayudan a generar una buena atención y buena orientación al usuario externo del hospital. Metodológica, porque permite lograr los objetivos de la tesis y realizar un proceso sistemático (encuesta), en la que se puede medir la gestión del conocimiento del personal que brinda información dentro del hospital de salud mental. Y social, ya que los resultados de esta investigación, permite a la empresa subsanar la problemática hallada y a otras empresas que puedan utilizar las alternativas encontradas para facilitarla a sus trabajadores para mejorar la atención de los trabajadores y lograr la satisfacción de una buena atención a los pacientes.

Objetivo General: Determinar la Gestión del Conocimiento y Calidad de Atención de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022

Objetivos Específicos: Determinar la relación entre la Creación del Conocimiento y la Estructura en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022. Determinar la relación entre la Transferencia y Almacenamiento con el Proceso en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022. Determinar la relación entre la Aplicación y Uso del Conocimiento con los Resultados en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022

Hipótesis General: **H₁:** Si existe relación entre la Gestión del Conocimiento y Calidad de Atención de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022. **H₀:** No existe relación entre la Gestión del Conocimiento y Calidad de Atención de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Castañeda y Yepes, (2020), en su tesis “Gestión de Calidad y Gestión del Conocimiento: Relaciones, Estrategias y Aportes para un Enfoque Integrador”, Medellín – Colombia, su propósito primordial fue evaluar la correlación de cada variable en estudio. Siendo un trabajo descriptivo-correlacional, desarrollando un análisis cualitativo, utilizando técnicas para recolectar información y para analizarla. Obteniendo como conclusión que el dialogar, cuestionar y la categorización permiten que la gestión del conocimiento pueda convivir con la gestión de calidad, debido a que ambas variables contienen factores claves para el éxito y más.

Maggi, (2018), con el trabajo denominado “Evaluación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”, Guayaquil, cuya finalidad fue realizar una evaluación entre las variables estudiadas de la organización. Utilizando como método el diseño analítico-transversal, recolectando los datos a 357 sujetos que eran niños atendidos en este servicio, empleando como herramienta la encuesta Servqual. Los resultados sugieren teóricamente que los centros dirigidos al mantenimiento de la salud pública, deben asumir medidas suficientes con la intención de generar un servicio de calidad, la cual permitirá la satisfacción de necesidades de los clientes y/o pacientes.

García y Sosa, (2019), en su tesis “Gestión del Conocimiento y Eficiencia en Proyectos. Caso Empresa Robupack”, Querétaro–México, planteándose como fin el poder identificar y ejecutar modelos de gestión del conocimiento, con la intención de estandarizar la administración de proyectos, para evaluar el nivel de impacto y eficiencia en los programas de Robupack. Desarrollándose la investigación desde un enfoque cuantitativo, realizando análisis comparativo en los resultados evaluando la parte histórica y lo hallado en la prueba piloto, implementándose un método estandarizado en la gestión de proyectos. Después del análisis de los datos se encontró la existencia del vínculo entre gestión y desempeño en los proyectos, denotándose el incremento en la relación de la eficacia global, la eficiencia del presupuesto y, el nivel de efectividad en el tiempo.

Arteaga, (2016), en el trabajo “Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios del área de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II-2 de Tarapoto–Perú, enero-junio 2016”. Planteando como propósito

determinar cómo influye la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios del área de hospitalización. La metodología es de método descriptivo, método analítico, base teórico científica, método deductivo, inductivo –deductivo, utilizando un muestreo probabilístico-aleatorio simple, dirigido el trabajo a 62 mujeres embarazadas y hospitalizadas del área gineco-obstetricia. Trabajándose con la encuesta, como medio de recopilación de información, dirigida esta encuesta a terceros, para evaluar la satisfacción del usuario externo - MINSA, la cual se formó por cinco dimensiones que evalúa la calidad, considerando: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Siendo esta herramienta válida y utilizada por MINSA. El reconocimiento de la calidad de la atención afecta la satisfacción del cliente con los servicios hospitalarios de obstetricia y ginecología.

Flores, Soto (2016), en su tesis “Evaluación de la Calidad de Atención del Personal de Salud de Consultorios Externos del Hospital Departamental de Huancavelica”, cuyo objetivo fue del hospital departamental de Huancavelica, año 2015, con una metodología de tipo de investigación básico, cuyo nivel de investigación alcanzado es descriptivo transversal, dentro del método general tenemos el método descriptivo, el diseño fue el no experimental, de corte transversal, la población estuvo constituido por 133 pacientes que acudieron a atenderse a consultorios externos del hospital, en el proceso de recolección de datos se utilizó la técnica de entrevistas y encuestas que se realizaron a los pacientes del hospital, dentro de los resultados obtenidos y concluye que, de acuerdo a la variable de calidad de atención, se observa que los entrevistados indicaron que el hospital de primera línea tiene debilidades en la atención al paciente como mal trato, mala respuesta del paciente, médicos y enfermeras que no brindan una atención oportuna y eficiente, infraestructura clara y mala atención al paciente, faltan pisos y equipamiento moderno.

Farfán. (2016). Desarrolló un trabajo acerca de la gestión de la calidad de atención y el desempeño de un hospital en Santa Anita-2016. Planteándose un propósito de conocer cómo se relaciona cada variable estudiada. Empleando como técnica un modelo básico, no experimental, transversal correlacional, utilizando como muestra probabilística a 211 sujetos (personal asistencial de enfermería). Para corroborar la hipótesis se empleó un estadístico no paramétrico de Rho Spearman, evidenciándose la correlación entre las variables.

Abad, (2020). En su estudio Gestión del conocimiento y calidad del servicio de la sede del gobierno provincial de Junín, 2018, con el objetivo de establecer la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en el área de Gobierno provincial. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, estableciendo un diseño no experimental, con 196 colaboradores como comunidad y 130 como muestra para la entidad estudiada, además utilizaron la validez y confiabilidad de sus herramientas. Los resultados mostraron que hay una relación moderada, con una valoración de un grado $r = 0,424$, donde $p < 0,05$ entre la variable gestión del conocimiento y calidad del servicio. Al mismo tiempo se encontró un nivel de sig. bilateral de 0,000, el cual se encuentra dentro de los valores permisibles por lo que aceptan la hipótesis alterna, llegando a concluir que existe una relación importante entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno de región de Junín.

Veliz. (2016). Realizó un trabajo en gestión del conocimiento y desempeño de las secretarías de administración pública de la presidencia del consejo de ministros-Lima. Planteándose como propósito primordial conocer la relación existente de la gestión del conocimiento y el desempeño. Utilizando el método hipotético deductivo, no experimental y correlación, utilizando cuestionarios de gestión del conocimiento bajo la conocida como escala Likert, encontrando en el Rho Spearman 0.83, lo que demuestra la relación positiva de las variables, siendo presentados de forma gráfica y textual. Como muestra empleó a 114 colaboradores administrativos. Concluyendo la existencia en la relación positiva de las variables, por lo mismo se puede establecer que la gestión del conocimiento está ligada al desempeño laboral.

Velásquez, (2018), en su tesis acerca de la gestión del conocimiento y su efectividad empresarial en el centro de operaciones - EcoCentury S.A.C. -Chorrillos, su objetivo planteado fue conocer la relación existente de cada variable en estudio, empleando un diseño observacional sistemático y transversal prospectivo, con recolección de información de manera parcial, siendo descriptivo-correlacional. Teniendo como población muestra a 50 colaboradores, utilizando un muestreo no probabilístico. Concluyendo la relevancia de emplear un buen proceso de dirección y control del conocimiento humano.

Herrera. (2015). Desarrolló un trabajo acerca del modelo de gestión del conocimiento en el departamento de atención al cliente de una empresa pública especializada. Lima. Planteando como objetivo desarrollar un modelo conceptual de gestión del conocimiento aplicado al departamento de atención al público. Realizando su investigación considerando un enfoque cualitativo, descriptivo y explicativo, con conocimientos tácitos y explícitos, recolectando datos y empleando un modelo conceptual. Obteniendo como resultado que al implementarse un modelo genérico para las entidades públicas y, con un sistema que se podría emplear en distintos tipos de información, se concluye que es un modelo aceptable que se puede emplear en otras organizaciones. Por lo que se propone una alternativa de gestión del conocimiento, que será de apoyo para los usuarios que reciben el servicio, y por lo tanto al mismo personal administrativo, debido a que realizaría su servicio de forma más eficaz y eficiente en sus procesos de atención. Se procede a describir la teoría de la variable Gestión del Conocimiento:

Barrios, Olivero y Acosta. (2017). Indican que es diversa, debido a que algunos autores consideran procedimientos, acciones, utilidad práctica, pero a la larga se desenvuelve en dos aspectos, como lo indican Seaton y Bresó (2001, p.3), los mismos que especifican que la gestión de conocimientos son dos herramientas que permiten implementar estrategias competitivas en una empresa, regulando así los procesos de: identificación, adquisición, almacenamiento, difusión, compartición, utilización y actualización del conocimiento tácito y claridad, siendo esto una herramienta de aprendizaje y catalización de innovación, que en conjunto a las estrategias de negocio a medida permitirán una ventaja competitiva. (pág. 50)

Ojeda, Talavera y Berrelleza. (2016). La gestión de conocimiento es relevante y a la vez es un nuevo enfoque con respecto a los problemas que se presentan, como la competitividad e innovación a las que se enfrentan las empresas hoy en día, considerando un supuesto cambio de paradigmas en el aspecto empresarial, de donde el conocimiento es cada vez más importante para el desarrollo empresarial. (pág. Presentación)

Torres y Lamenta. (2015). Gestionar el conocimiento es un procedimiento que sirve de apoyo a las empresas con el fin de encontrar datos relevantes, para seleccionar, organizar y comunicar a todos los trabajadores, siendo relevante el desarrollo de estos procesos para la resolución de problemas, el dinamismo en los

aprendizajes y la toma de decisiones. A la vez este gestionar permitirá mejorar el desempeño de la empresa buscando lograr una empresa inteligente, la misma que no es suficiente por sí sola, ya que este contiene el desarrollo de una estrategia y el desarrollo de políticas, así como la colaboración de todo el personal de la empresa con un grado de compromiso para generar sus labores y aceptar los procedimientos. (pág. 4 y 5)

Características: Para Mejía y Colín, (2013), gestionar el conocimiento y su relevancia en las empresas, se refiere que es un procedimiento humano y dinámico el cual posee un fin, que posee una intención y una perspectiva. Considerando a Nonaka y Takeuchi 1995; refieren que suelen ser específicos y atienden a cada situación en la que se desarrolle, siendo individual más que en grupo, asociándose con la pericia, competencia y capacidad de actuar del sujeto (Sveiby, 1998). Presentando características como que es tácito, ya que cada concepto es vulnerable a las experiencias del sujeto que lo adquiere; dinámico, debido a que se oriente al accionar y es capaz de desarrollar nuevos conocimientos, permitiendo la transformación y su mejora; delimitado, teniendo en cuenta los esquemas desarrollados en el cerebro de las personas y; movable, por su capacidad de transferencia entre las personas. (pág. 27 y 28).

Importancia: Para Archanco, (2016), considera importante la gestión del conocimiento, debido a que está más allá del común de los sistemas informáticos. Siendo sustancial para el desarrollo de una estructura empresarial, buscando ser innovadora y eficiente. Considerando que, si el saber se transmite de forma correcta en la empresa, esto permitirá un mayor rendimiento. De donde las habilidades e información útil se emitirá entre los trabajadores de manera rápida, permitiendo el incremento de nuevos conocimientos acerca de los aspectos innovadores, mejorando así procesos y estrategias para hacer negocios, alcanzando nuevas oportunidades.

Tipos: según Romero, (2009), y considerando a Nonaka y Takeuchi se dan dos tipos de conocimientos: Explicito y tácito. De donde lo primero es un conocimiento objetivo o racional, el cual puede ser explicado en palabras, números o formulas, mientras que el segundo se encuentra incorporado en la mente de los sujetos, propio de la cultura donde se desenvuelven, generando ideas, costumbres o valores. (pág. 148).

Dimensiones: El autor López, (2021), indica las descritas a continuación: Creación del Conocimiento, siendo definida como aquel procedimiento dinámico y rotativo considerado también como la conversión de conocimiento. (pág. 61). Para Nonaka y Takeuchi (1995), La fortaleza del lenguaje figurativo y la imaginación de los líderes es un factor importante en la extracción de conocimiento tácito de los integrantes del equipo de trabajo. Entre las 4 maneras de transferencia de conocimiento, la subcontratación es fundamental para la generación de conocimiento, ya que genera conceptos nuevos y explícitos desde el conocimiento tácito. (pág. 90)

Trasferencia y Almacenamiento, como el proceso mediante el cual una institución, área o unidad orgánica, es influenciada por la experiencia de otra. (pág. 63), por tal es definida como un proceso donde se transfiere y comparte el conocimiento, a través de experiencias, ideas, estrategias, proyectos etc.

Aplicación y Uso del Conocimiento, implementando el conocimiento que se da cuando este se transforma en producto o servicio y se vuelve dinámico.

A continuación, mencionamos la teoría de la variable Calidad de Atención:

Caamaño, (2018), cita como definición al proceso de atención como la facultad para la selección de información sensorial y de administrar cada proceso mental según (Gallegos & Gorostegui, 1990). Así mismo citando a Martínez, (Pacheco & Nava, 2015), quien da a conocer que el ciclo de la atención consta de: el estímulo y la percepción, selección de la atención, mantenimiento de la atención y por último los pasos para otras actividades (pág. 7). Para Ayuso y Begoña, (2018), existen diversas definiciones con respecto a calidad, enfocándose la variabilidad con respecto al momento de los valores en cada sociedad. Las definiciones pueden variar y dependerán de la interpretación que se brinde, pero generando una conclusión esta se canaliza en "hacer lo correcto". Para la Organización Panamericana de la Salud-OMS (2019), la búsqueda de generar atención a los usuarios es reconocida a nivel internacional como Seguridad del Paciente; considerando como estrategias la implementación de procesos permanentes con la finalidad de lograr un mejoramiento del servicio de atención tanto a los usuarios, como a sus familias y la comunidad, para obtener el servicio integral de salud. Considerando que la calidad de atención es el requisito ético en la prestación del servicio de salud.

Importancia: el autor Ramos, (2011). Menciona la relevancia de atender a los clientes, y que esta se ha convertido en un aspecto competitivo, permitiendo mantener a una organización en el mercado, permitiéndoles crecer y lograr ser rentables. Generando la atracción hacia los usuarios y generando su regreso para solicitar los servicios que se ofrecen. Por lo mismo es relevante que las propuestas de la empresa se dirijan hacia el logro de la satisfacción y alcance de expectativas de los usuarios, considerando cada aspecto en la interacción del ciclo del servicio. (pág. 49)

Tipos: Flores, (2016). Clasifica la atención según su modalidad y considera tres de ellos: Atención sensorial, que está directamente ligada al estímulo realizado a los fenómenos reales que se dan sobre los músculos órganos sensoriales. La atención motriz, que es la segunda forma de atención, se da cuando la persona enfoca su conciencia en la actividad motora que ejecuta ante los fenómenos que ocurren en su realidad, en el hombre esta atención es guiada por la atención superior y el enfoque basado en el lenguaje, por lo que está directamente asociado con la primera. Atención intelectual, dirigida a aquella que surge cuando la conciencia de la persona se enfoca en sí mismo, asumiéndose a la conciencia como un aspecto superior a la conducta que se manifiesta en las personas.

Dimensiones: los autores Valverde y Zapata, (2018), indican las siguientes:

Estructura, refiere a cómo se organiza la institución de acuerdo al número de trabajadores y la calidad del mismo, así como de los equipos e instrumentos, recursos económicos, instalación física, normativas, reglamentos, procesos y, el sistema de información.

Proceso, refiere al contenido que se hacen con el usuario, es decir la atención y la forma como se realiza. Como las actuaciones que realiza el personal y de los usuarios, considerando la precisión y oportunidades, los procesos en la comunicación y el proceso para implementar los procesos.

Resultados, son las consecuencias en términos de beneficios de la salud, de cuanto fue la satisfacción y el bienestar alcanzado al brindar los servicios. Cuyos conceptos son citados por London (2008) dentro del primer modelo de la medición de la calidad, desarrollado por Donabedian. Dentro del cual también se denota el cumplir los indicadores, gastos realizados, entre otros. (pág. 37 y 38).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

Tipo: Fue Aplicada. Para Arias (2021), según su finalidad, el estudio aplicado, se provee del tipo básico o puro, el mismo que es el encargado de la resolución de algún problema práctico, basándose en algún hallazgo, descubrimiento y solución planteada con el propósito de estudio. El alcance se puede plantear es explicativo. (pág. 68). Para Del Cid, Méndez y Sandoval (2015) este tipo de estudio se da si la investigación tiene como propósito dar el cambio para la mejora humana y de esta forma resolver problemas prácticos. (pág. 18)

Diseño: para los autores Cohen y Gómez (2019), es una propuesta que se diseña, específica o configura; por lo que, el desarrollo del diseño del estudio incluirá un conjunto de pautas, contenido y detalles que determinarán cómo se llevará a cabo la investigación. (pág. 231-232). El presente estudio es No Experimental, según Arias (2021), en estos diseños no hay un estímulo o condición experimental a las que se somete la variable de estudio, cuyo sujeto es evaluado desde el contexto natural no alterando alguna situación, la misma que no manipula cada variable. Dentro de este diseño existe dos tipos: transversal y longitudinal cuyo contraste entre ambas es la época o el tiempo en que se realizan. (pág. 78). Asimismo, se optó por un nivel correlacional, de acuerdo al autor Arias (2021), el propósito primordial es conocer cómo se comportar cada variable según otras variables. De acuerdo a ello se planteó el nivel correlacional, determinando si cada una de ellas se relacionan entre si.

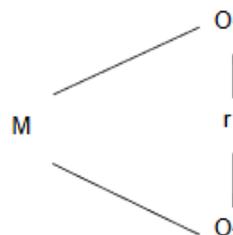
Dónde:

M = Muestra

O_1 = variable 01

O_2 = variable 02

r = relación entre las variables



3.2 Variables y operacionalización:

Variable 1: Gestión del Conocimiento

Definición Conceptual: Torres y Lamenta. (2015). Gestionar el conocimiento es un procedimiento que sirve de apoyo a las empresas con el fin de encontrar datos

relevantes, para seleccionar, organizar y comunicar a todos los trabajadores, siendo relevante el desarrollo de estos procesos para la resolución de problemas, el dinamismo en los aprendizajes y la toma de decisiones

Definición Operacional: Se evaluará con un cuestionario, donde se medirá las tres dimensiones de las tres variables objeto de la investigación.

Dimensiones:

- Creación del Conocimiento
Indicador:
 - Búsqueda de la Información
 - Procesamiento del conocimiento
 - Interpretación del conocimiento
- Transferencia y Almacenamiento
Indicador:
 - Intercambiar conocimiento
 - Interaprendizaje del conocimiento
 - Compartir el conocimiento
 - Transferencia de la información
- Aplicación y Uso del Conocimiento
Indicador:
 - Conocimiento explícito
 - Toma de decisiones
 - Exteriorizar el conocimiento
 - Innovación del conocimiento

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Calidad de Atención

Definición Conceptual: la atención se define como “la capacidad de seleccionar la información sensorial y dirigir los procesos mentales”

Definición Operacional: Se evaluará con un cuestionario, donde se medirá las tres dimensiones de las dos variables, objeto de la investigación.

Dimensiones:

- Estructura
 - Indicador:
 - Estado de la estructura física y recurso mobiliario.
 - Estado organizativo
 - Estado de los recursos humanos
- Procesos
 - Indicador:
 - Normatividad Protocolar
 - Relación interpersonal entre los trabajadores
 - Habilidad y destreza de los trabajadores del hospital
- Resultado
 - Indicador:
 - Se cumple los procedimientos
 - Están satisfechos los pacientes en torno a la calidad de atención recibida

Escala de medición: Ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo:

Población: 56 trabajadores que brindan información a los usuarios externos. Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), la señalan al conjunto de casos, los mismo que coinciden con una diversidad específica. (pág. 174). Para el autor Arias (2020), una población finita es conocida por la cantidad de cada sujeto que integra la población. (Pág. 59).

Criterios de inclusión: Trabajadores de las áreas de Informes, Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS), Admisión, Vigilancia Interna, Promoción de la Salud, Mesa de Partes y Caja.

Criterios de Exclusión: personal que no labora en las áreas de Informes, PAUS, Admisión, Vigilancia Interna, Promoción de la Salud, Mesa de Partes y Caja.

Muestra: la investigación cuenta con una población no probabilística dado que tenemos una población objetiva de 56 trabajadores de las áreas que brindan Informes dentro del hospital. Para los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), es un subgrupo de nuestra población. En otras palabras, es subconjunto de cada elemento que pertenece a ese conjunto determinado con cada característica al que se denomina población. (pág. 175). Muestreo por cuotas, para Arias (2020),

son utilizadas en cada sujeto que tenga alguna característica en común en segmentos determinados. (Pág. 60).

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos:

Técnicas: fue la Encuesta. Para Arias (2021), es una de las herramientas que se llevan a cabo a través de instrumentos denominados cuestionarios y se direccionan proporcionando datos sobre su opinión, comportamiento o percepción. (pág. 81). Para Ávila (2006), la encuesta permite el estudio de la población a través de analizar las muestras que son representadas para explicar cada variable del estudio y su repetición (Pág. 54).

Instrumentos: para el autor Baena (2017), Los instrumentos son el medio por el cual tienes las técnicas para hacer su trabajo, en el caso de los cazadores, será tu equipo y armas, incluyendo botiquines o suministros de primeros auxilios. Por ello para la presente investigación, se utilizó el cuestionario, de elaboración propia, diseñado con la finalidad de obtener las mediciones que van a permitir medir las variables. Para Arias (2021), Es la herramienta que sirve para recolectar información, el cual se le conoce como el conjunto de interrogantes que se presentan y enumeran en un formato específico donde incluye una diversidad de posibles respuestas por cada encuestado. (Pág. 82). El autor Arias (2020), indica que se aplica tanto a un estudio experimental como no experimental realizados en cada alcance a investigar, estos pueden ser de forma física o virtual. (Pág. 54).

Validez: se aplicó mediante la evaluación de juicio de expertos. Arias (2020), apuntando primordialmente a la valoración de cada hallazgo estudiado, la conclusión a las que llego y la posibilidad de réplica externa, esto último se brinda según el planteamiento, caso y contexto específico.

Confiabilidad: Mata, (2020), se le conoce a la fiabilidad de cada dato obtenido en el instrumento elaborado la cual se realiza a través del Alfa de Cronbach del SPSS.

3.5 Procedimientos:

Se elaboró un instrumento de acuerdo a las 2 variables, las mismas que contaron con tres dimensiones cada una; posteriormente se elaboró un cuestionario de 19 interrogantes de la variable 1 y 16 de la variable 2, de acuerdo al modelo de la Escala de Likert, que para el autor Bejar, (2008), este tipo de escala se basa en que, además de la literatura empírica, se ha confirmado como el método de elección

a la hora de desarrollar herramientas de medición de actitudes. Así mismo su sencillez y calidad son las razones de su uso generalizado, ya que es el sistema constructivo más sencillo a gran escala. (pág. 75). Contando con la autorización de los directivos competentes del hospital para aplicar el instrumento. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), en los modelos cuantitativos, la etapa para recabar información resulta de gran importancia, dependiendo su validez interna y externa. (pág. 267).

3.6 Métodos de análisis de datos:

Para analizar los datos recolectados, se utilizó el Microsoft Excel y el SPSS para analizar los datos, donde las preguntas fueron seleccionadas en dos grupos de comparación relacionando las dimensiones de las variables; posteriormente los datos recopilados serán sometidos a una prueba de normalidad, la cual permitirá definir con que coeficiente hay correlación en pareja de Spearman o Pearson. Asimismo, para mayor comprensión se interpretan los resultados en cuadros. El autor Hernández, Fernández y Baptista (2014), considera que, el análisis de información del dato cuantitativo debe recordar que el modelo estadístico es la representación de la situación real y cada resultado numérico se interpreta en contexto. (pág. 270)

3.7 Aspectos éticos:

La evaluación se realizó con los permisos respectivos de las autoridades competentes y respetando sus opiniones. Se evaluó la información obtenida de forma objetiva y clara. Los colaboradores que participaron de las encuestas, son anónimos. Los resultados de la información son de privacidad de los investigadores. Se les indicó que al final de la investigación conocerán los resultados; y por último se informa que todo el trabajo no se manejó a favor de ninguno; es por ello que nos basamos en los códigos éticos profesionales. Estas últimas son muy valorados por el autor (Álvarez, 2017)

IV. RESULTADOS

A continuación, se brinda respuesta de los resultados, según los objetivos.

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la creación del conocimiento y la estructura en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022.

H₁: Existe relación entre la creación del conocimiento y la estructura en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022

H₀: No existe relación entre la creación del conocimiento y la estructura en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022

Tabla 1

Tabla cruzada entre Creación del Conocimiento vs Estructura.

		Estructura			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Creación del Conocimiento	Deficiente	17,9%	0,0%	0,0%	17,9%	Rho de Spearman 0, 817** Sig. (bilateral) 0, 000
	Regular	14,3%	35,7%	0,0%	50,0%	
	Optimo	1,8%	17,9%	12,5%	32,1%	
	Total	33,9%	53,6%	12,5%	100,0%	

Nota. En relación a nuestra tabla 01, se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de las dimensiones creación del conocimiento y estructura con el $r= 0,817$, aseverando que existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas, entonces la creación del conocimiento influye directamente con la estructura.

Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis 01, utilizamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva muy fuerte, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la creación del conocimiento influye de forma regular con la estructura con un 35.7%.

En relación a nuestro análisis inferencial de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima, debería poner énfasis en la creación del conocimiento y de esa manera mejorar la estructura organizacional.

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la transferencia y almacenamiento con el proceso en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022.

H₁: Existe relación entre la transferencia y almacenamiento con el proceso en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022

H₀: No existe relación entre la transferencia y almacenamiento con el proceso en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022

Tabla 2

Tabla cruzada entre Transferencia y Almacenamiento vs Procesos.

		Procesos			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Transferencia y Almacenamiento	Deficiente	16,1%	17,9%	3,6%	37,5%	Rho de Spearman 0,650**
	Regular	1,8%	44,6%	5,4%	51,8%	
	Optimo	0,0%	1,8%	8,9%	10,7%	Sig. (bilateral) 0,000
Total		17,9%	64,3%	17,9%	100,0%	

Nota. En relación a nuestra tabla 02, se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de las dimensiones transferencia y almacenamiento y procesos con el $r = 0,650$, aseverando que existe una correlación positiva considerable entre ambas, entonces la transferencia y almacenamiento influye directamente con los procesos.

Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis 02, utilizamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva considerable, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la transferencia y almacenamiento influye de forma regular con los procesos con un 44.6%.

En relación a nuestro análisis inferencial de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima, debería poner énfasis en la transferencia y almacenamiento y de esa manera mejorar los procesos.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la aplicación y uso del conocimiento con los resultados en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022

H₁: Existe relación entre la aplicación y uso del conocimiento con los resultados en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022

H₀: No existe relación entre la aplicación y uso del conocimiento con los resultados en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022

Tabla 3

Tabla cruzada entre Aplicación y Uso del Conocimiento vs Resultado.

		Resultado			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Aplicación y Uso del Conocimiento	Deficiente	16,1%	0,0%	0,0%	16,1%	Rho de Spearman 0, 529** Sig. (bilateral) 0, 000
	Regular	3,6%	39,3%	21,4%	64,3%	
	Optimo	1,8%	3,6%	14,3%	19,6%	
	Total	21,4%	42,9%	35,7%	100,0%	

Nota. En relación a nuestra tabla 03, se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de las dimensiones aplicación y uso del conocimiento y el resultado con el $r = 0,529$, aseverando que existe una correlación positiva considerable entre ambas, entonces la aplicación y uso del conocimiento influye directamente en el resultado.

Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis 03, utilizamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva considerable, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la aplicación y uso del conocimiento influye de forma regular con los resultados con un 39.3%.

En relación a nuestro análisis inferencial de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima, debería poner énfasis en la aplicación y uso del conocimiento y de esa manera mejorar los resultados.

Objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión del Conocimiento y Calidad de Atención de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022

H₁: Si existe relación entre la Gestión del Conocimiento y Calidad de Atención de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022.

H₀: No existe relación entre la Gestión del Conocimiento y Calidad de Atención de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022

Tabla 4

Tabla cruzada entre Gestión del Conocimiento vs Calidad de Atención.

		Calidad de Atención			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Gestión del Conocimiento	Deficiente	16,1%	0,0%	0,0%	16,1%	Rho de Spearman 0,767** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	1,8%	60,7%	5,4%	67,9%	
	Optimo	0,0%	3,6%	12,5%	16,1%	
Total		17,9%	64,3%	17,9%	100,0%	

Nota. En relación a nuestra tabla 04, se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de las variables gestión del conocimiento y calidad de atención con el $r = 0,767$, aseverando que existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas, entonces la gestión del conocimiento influye directamente en la calidad de atención.

Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis general, utilizamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva muy fuerte, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la gestión del conocimiento influye de forma regular con la calidad de atención con un 60.7%.

En relación a nuestro análisis inferencial de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima, debería poner énfasis en mejorar la gestión del conocimiento y de esa manera optimizar la calidad de atención.

V. DISCUSIÓN

A continuación, se procede a discutir nuestros resultados comparando nuestros resultados con otras teorías e investigaciones que tengan relaciones con nuestras variables en estudio.

De acuerdo al Objetivo General, se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de las variables Gestión del Conocimiento y Calidad de Atención con el $r = 0,767$, aseverando que existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas, entonces la Gestión del Conocimiento influye directamente en la Calidad de Atención. Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis general, utilizamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva muy fuerte, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la Gestión del Conocimiento influye de forma regular con la Calidad de Atención con un 60.7%. Los resultados encontrados lo podemos comparar con los estudios del autor Abad, (2020). En su estudio Gestión del conocimiento y calidad del servicio de la sede del gobierno provincial de Junín, 2018, con el objetivo de establecer la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en el área de Gobierno provincial. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, estableciendo un diseño no experimental, con 196 colaboradores como comunidad y 130 como muestra para la entidad estudiada, además utilizaron la validez y confiabilidad de sus herramientas. Los resultados mostraron que hay una relación moderada, con una valoración de un grado $r = 0,424$, donde $p < 0,05$ entre la variable gestión del conocimiento y calidad del servicio. Al mismo tiempo se encontró un nivel de sig. bilateral de 0,000, el cual se encuentra dentro de los valores permisible por lo que aceptan la hipótesis alterna, llegando a concluir que existe una relación importante entre la gestión del conocimiento y la calidad del servicio en la Sede del Gobierno de región de Junín. De acuerdo a lo encontrado se puede afirmar la importancia que poseen los estudios de Gestión del Conocimiento y Calidad de Atención, la misma que ayudará a muchas organizaciones con esta problemática, brindando alternativas de solución, las mismas que servirá para tomar medidas correctivas y mejorar su situación actual. Asimismo, la variable Gestión del Conocimiento es muy importante y utilizada por las organizaciones, las cuales,

según Archanco, (2016), considera importante la gestión del conocimiento, debido a que está más allá del común de los sistemas informáticos. Siendo sustancial para el desarrollo de una estructura empresarial, buscando ser innovadora y eficiente. Considerando que, si el saber se transmite de forma correcta en la empresa, esto permitirá un mayor rendimiento. De donde las habilidades e información útil se emitirá entre los trabajadores de manera rápida, permitiendo el incremento de nuevos conocimientos acerca de los aspectos innovadores, mejorando así procesos y estrategias para hacer negocios, alcanzando nuevas oportunidades.

De acuerdo al primer objetivo específico, se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de las dimensiones Creación del Conocimiento y Estructura con el $r= 0,817$, aseverando que existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas, entonces la Creación del Conocimiento influye directamente con la Estructura. Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis 01, utilizamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva muy fuerte, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la Creación del Conocimiento influye de forma regular con la estructura con un 35.7%. Los resultados encontrados en referencia a la Creación del Conocimiento, son de gran importancia para cada organización, las cuales se sustentan en los autores Barrios, Olivero y Acosta. (2017). Indican que es diversa, debido a que algunos autores consideran procedimientos, acciones, utilidad práctica, pero a la larga se desenvuelve en dos aspectos, como lo indican Seaton y Bresó (2001, p.3), los mismos que especifican que la gestión de conocimientos son herramientas que permiten implementar estrategias competitivas en una empresa, regulando así los procesos de: identificación, adquisición, almacenamiento, difusión, compartición, utilización y actualización del conocimiento tácito y claridad, siendo esto una herramienta de aprendizaje y catalización de innovación, que en conjunto a las estrategias de negocio a medida permitirán una ventaja competitiva.

De acuerdo al segundo objetivo específico, se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de las dimensiones transferencia y almacenamiento y procesos con el $r= 0,650$, aseverando que existe una correlación positiva considerable entre ambas, entonces la transferencia y almacenamiento

influye directamente con los procesos. Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis, utilizamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva considerable, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la transferencia y almacenamiento influye de forma regular con los procesos con un 44.6%. Las dimensiones encontradas son de gran importancia, las cuales los podemos contrastar con las teorías en referencia a la transferencia y almacenamiento donde el autor López, (2021), la describe como el proceso mediante el cual una institución, área o unidad orgánica, es influenciada por la experiencia de otra. (pág. 63), por tal es definida como un proceso donde se transfiere y comparte el conocimiento, a través de experiencias, ideas, estrategias, proyectos etc.; la dimensión antes descrita de acuerdo a los resultados encontrados tiene mucha relación con los procesos, la cual es descrita por los autores Valverde y Zapata, (2018) donde la refieren al contenido que se hacen con el usuario, es decir la atención y la forma como se ejecuta, así como las actuaciones que realiza el personal y de los usuarios, considerando la precisión y oportunidades, los procesos en la comunicación y el proceso para implementar los procesos.

De acuerdo al tercer objetivo específico, se empleó el Rho de Spearman, la misma que alcanzó una correlación bilateral de las dimensiones aplicación y uso del conocimiento y el resultado con el $r = 0,529$, aseverando que existe una correlación positiva considerable entre ambas, entonces la aplicación y uso del conocimiento influye directamente en el resultado. Para lograr aceptar o finalmente el rechazo de la hipótesis, utilizamos el Rho de Spearman y obtuvimos el Sig. Bilateral de 0,000, menor de 0.05, de acuerdo a lo descrito se precedió a aceptar la hipótesis alterna y finalmente el rechazo de la nula, indicando la existencia de una correlación positiva considerable, sustentada en el cruce de porcentajes, confirmando que la aplicación y uso del conocimiento influye de forma regular con los resultados con un 39.3%. Los resultados encontrados de nuestra dimensión aplicación y uso del conocimiento la podemos contrastar por lo indicado por el autor López, (2021), la cual indica que una vez que se ha implementado el conocimiento que se brinda cuando este se transforma en producto o servicio y se vuelve dinámico y ayuda en la gestión administrativo empresarial, asimismo la dimensión

descrita de acuerdo a los resultados encontrados posee una relación con los resultados la cual es descrita por los autores Valverde y Zapata, (2018) como las consecuencias en términos de beneficios de la salud, de cuanto fue la satisfacción y el bienestar alcanzado al brindar los servicios. Cuyos conceptos son citados por London (2008) dentro del primer modelo de la medición de la calidad, desarrollado por Donabedian. Dentro del cual también se denota el cumplir los indicadores, gastos realizados, acreditación de la empresa, mejoras del paciente, conocimiento de los pacientes acerca del servicio y, complacencia de los pacientes por la atención obtenida.

VI. CONCLUSIONES

1. En referencia al objetivo general, se concluye que existe un grado de correlación positiva muy fuerte, alcanzando una correlación bilateral de 0.767, con lo cual se afirma una relación directamente proporcional entre las variables gestión del conocimiento y calidad de atención, a la vez, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de 0.000 menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
2. En referencia al objetivo 01, se concluye que existe un grado de correlación positiva muy fuerte, alcanzando una correlación bilateral de 0.817, con lo cual se afirma una relación directamente proporcional entre las dimensiones creación del conocimiento y estructura, a la vez, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de 0.000 menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
3. En referencia al objetivo 02, se concluye que existe un grado de correlación positiva considerable, alcanzando una correlación bilateral de 0.650, con lo cual se afirma una relación directamente proporcional entre las dimensiones transferencia y almacenamiento y procesos, asimismo, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de 0.000 menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
4. En referencia al objetivo 03, se concluye que existe un grado de correlación positiva considerable, alcanzando una correlación bilateral de 0.529, con lo cual se afirma una relación directamente proporcional entre las dimensiones aplicación y uso de conocimientos y los resultados, asimismo, se obtuvo un nivel de significancia bilateral de 0.000 menor a 0.05, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

VII. RECOMENDACIONES

Respecto al objetivo general y debido a que existe un grado de correlación positiva muy fuerte entre las variables Gestión del Conocimiento y Calidad de Atención, se recomienda a los directivos de la institución, elaborar estrategias sobre creación del conocimiento para mejorar la estructura organizacional de la institución, así mismo estrategias que mejoren la transferencia y almacenamiento de la información para acelerar los procesos en la atención y considerar la aplicación y el uso de conocimientos del personal para mejorar las tomas de decisiones y de esta manera obtener mejores resultados en la atención y satisfacción de los usuarios internos y externos.

Respecto al objetivo 01 y considerando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte entre las dimensiones Creación del Conocimiento y la Estructura, se recomienda a los directivos competentes de la institución, implementar canales sistémicos para la búsqueda y procesamiento de la información, para que los trabajadores que brindan información respecto a la atención, cuenten con una mejor estructura tanto física como organizativa, sintiéndose cómodos y seguros en la información que brinden a los pacientes.

En relación al objetivo 02 y considerando que existe un grado de correlación positiva considerable entre las dimensiones Transferencia y Almacenamiento con los Procesos, se recomienda a los directivos competentes de la institución, consideren más inversión para capacitar al personal, tanto en el tema organizativo como interpersonal sobre los deberes y derechos del paciente, el buen trato entre otros, así mismo evaluar de manera periódica el desempeño de los trabajadores para mantenerlos o rotarlos por las áreas específicas que cubran el perfil, para que tengan un mejor manejo de coordinación, en el intercambio y transferencia de la información y así agilizar y/o facilitar los procesos de atención mediante procedimientos establecidos y normados dentro de la institución.

Finalmente, respecto al objetivo 03 y considerando que existe un grado de correlación positiva considerable, se recomienda a las autoridades de la institución continuar implementando estrategias sobre innovación y exteriorización para mejorar los conocimientos explícitos y la toma de decisiones para tener mejores resultados en la satisfacción del paciente.

REFERENCIAS

- Abad, R. (2020). Gestión del conocimiento y calidad del servicio en la sede del Gobierno Regional de Junín, 2018. (Tesis pregrado). Universidad Peruana de ciencias e informática. Perú.
- Agudelo, E. & Valencia, A. (2018). La gestión del conocimiento, una política organizacional para la empresa de hoy. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 26(4), 673-684. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052018000400673>
- Alvarez, P. (2017), Ética e Investigación, recuperado de: <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Dialnet-EticaEInvestigacion-6312423.pdf>
- Archanco, R. (2016), Qué es gestión del conocimiento, recuperado de: <https://papelesdeinteligencia.com/que-es-gestion-del-conocimiento/>
- Arias, J. (2021), Diseño y Metodología de la investigación, Arequipa – Perú, libro electrónico ISSN: 978-612-00-5416-1, recuperado de: www.agocursos.com
- Arias, J. (2020), Proyecto de Tesis – Guía para la Elaboración, Arequipa – Perú, libro electrónico ISSN: 978-612-00-5416-1, recuperado de: www.agocursos.com
- Arteaga, L. (2016), Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto – Perú, (tesis postgrado), Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto Perú, recuperado de: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>
- Ávila, H. (2006) Introducción a la metodología de la investigación, edición eléctrica, Mexico, recuperado de www.eumed.net/libros/2006c/203/
- Ayuso, D. y Begoña, G. (2018), Gestión de la Calidad de Cuidados en Enfermería – Seguridad del Paciente, Madrid – España, Editorial Diaz De Santos, recuperado de: <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788499698830.pdf>
- Baena, G. (2017), Metodología de la Investigación/México, Grupo Editorial Patria, recuperado de: chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Barrios, K. Olivero, E. y Acosta, J. (2016), Gestión del Conocimiento y Capacidad de Innovación, Barranquilla – Ecuador, Editorial Mejora, recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Julio-Cesar-Acosta-Prado/publication/325367105_Gestion_del_Conocimiento_y_Capacidad_de_Innovacion_Modelo_Sistemas_y_Aplicaciones/links/5b081b8d0f7e9b1ed7f2e0db/Gestion-del-Conocimiento-y-Capacidad-de-Innovacion-Modelo-Sistemas-y-Aplicaciones.pdf

- Behar, D. (2008), Metodología de la Investigación, Ediciones Shalom, recuperado de: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Caamaño, C. (2018), Claves para potenciar la Atención/Concentración, Centro de Aprendizaje Campus Sur de la Universidad de Chile, recuperado de: <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/claves%20para%20potenciar%20la%20atencion%20concentracion%20psp%20carlos%20caamano%20pdf%20757%20kb.pdf>
- Calvo, O. (2018). La Gestión del Conocimiento en las Organizaciones y las Regiones: Una Revisión de la Literatura. Tendencias, - Colombia 19(1), 140-163. <https://doi.org/10.22267/rtend.181901.91>
- Castañeda, E. y Yepes, W. (2020), La Gestión de Calidad y la Gestión del Conocimiento: Relaciones, Estrategias y Aportes para un Enfoque Integrador, Medellín – Colombia, (Tesis postgrado), Universidad EAFIT, Colombia, recuperado de: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17592/Estefania_Casta%C3%B1eda_Walter_Yepes_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019), Metodología de la Investigación ¿Para qué?, Editorial Teseo, recuperado de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Del Cid, A. Méndez, R. y Sandoval, F. (2015) Investigación fundamentos y metodología, tercera edición, Pearson Educación Perú.
- Echeverri, A. Lozada, N. & Arias, J. (2018). Incidencia de las Prácticas de Gestión del Conocimiento sobre la Creatividad Organizacional. Información tecnológica, 29(1), 71-82. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000100071>
- Farfán, N. (2016), Gestión de la Calidad de Atención y desempeño laboral del personal asistencial del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita (Tesis Postgrado), Universidad Cesar Vallejo, Lima, recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8463/Farf%C3%A1n_MN.pdf?sequence=6
- Febres, R. & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Flores, E. (2016), Proceso de la Atención y su implicación en el proceso de aprendizaje, Cuba, ISSN 2224-2643, recuperado de: <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Dialnet-ProcesoDeLaAtencionYSuImplicacionEnElProcesoDeApre-6650939.pdf>

- Flores, J. y Soto, T. (2016), Evaluación de la Calidad de Atención del Personal de Salud de Consultorios Externos del Hospital Departamental de Huancavelica, (Tesis pregrado), Universidad Nacional de Huancavelica, recuperado el: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1030/TP-NH.ADMIN.00111.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Franco, A. (2015) El rol de los profesionales de la salud en la atención primaria en salud (APS). Revista Facultad Nacional De Salud Pública, 33(3), 414–424. <https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v33n3a11>
- García, J. y Sosa, S. (2019), Gestión del Conocimiento y Eficiencia en Proyectos. Caso Empresa Robupack, Querétaro – México, (tesis postgrado), Centro de Tecnología Avanzada CIATEQ de Querétaro – México, recuperado de: <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/302/1/GarciaArzateJosue%20MDGPI%202019.pdf>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014), Metodología Investigación, 6ta edición, D.F. – México, editorial Mc Graw Hill Educación.
- Herrera, C. (2015), Modelo de Gestión del Conocimiento en el área de atención de usuarios de un organismo público especializado, Lima, (Tesis postgrado), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, recuperado de: https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/7163/HE RRERA_CAMACHO_CESAR_MODELO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López, L. (2021), Gestión del Conocimiento y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – Apurímac, (Tesis postgrado), Universidad César Vallejo, Lima, recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72093/L%c3%b3pez_ALN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maggi, W. (2018), Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, Guayaquil – Ecuador, (tesis postgrado), Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Colombia, recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Mata, L. (2020), Confiabilidad y validez en la investigación cuantitativa, Costa Rica, Investigalia, recuperado de: <https://investigaliacr.com/investigalia-sobre-nosotros/>
- Mejía, M. y Colín, M. (2013), Gestión del Conocimiento y su Importancia en las organizaciones, recuperado de: <https://doi.org/10.22430/21457778.379>
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1995), la organización creadora de conocimiento, Oxford University Press, recuperado de: <https://es.scribd.com/document/533803533/Libro-de-Nonaka-y-Takeuchi>

- Ojeda, M. Talavera, R. y Barrelleza, M (2016), La Gestión del Conocimiento, México, editorial Registro No. 3195, recuperado de: <http://civitec.mx/documentos/libroElectronico.pdf>
- Organización Mundial de la Salud – OMS (2019), Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025, Estados Unidos, recuperado de: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&alias=49721-cd57-12-s-strategia-pda-calidad-atencion&category_slug=cd57-es&Itemid=270&lang=es
- Ramos, B. (2011), Control de Calidad de Atención de Salud, La Habana – Cuba, Editorial Ciencias Médicas, recuperado de: https://files.sld.cu/scap/files/2012/01/control_calidad.pdf
- Romero, Z. (2009), Gestión del Conocimiento: Evolución y Conceptos, recuperado de: [file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Dialnet-GestionDelConocimiento-6261723%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Dialnet-GestionDelConocimiento-6261723%20(1).pdf)
- Suárez, G. (2019), Percepción de calidad de la atención en un centro de salud CAI III. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es&nrm=iso. Epub 01-Jun-2019. ISSN 0864-0300.
- Torres, K. y Lamenta, P. (2015), La Gestión del Conocimiento y los Sistemas de Información en las Organizaciones, Venezuela, recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/782/78246590001.pdf>
- Valverde, M. y Zapata, G. (2018), Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Hospital San Javier de Bellavista – Jaén, Cajamarca, (tesis postgrado), Universidad Cesar Vallejo, recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38715/Valverde_QMH-Zapata_CGK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velásquez, I. (2018), Gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones lima de la empresa Ecocentury S.A.C. Chorrillos, (tesis pregrado), Universidad Autónoma del Perú, Lima, recuperado de: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/684/VELASQUEZ%20PAJUELO%20ISABEL%20CAROLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Veliz, A. (2016), Gestión del conocimiento y desempeño laboral según el personal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros, Lima, (tesis postgrado), Universidad César Vallejo, Lima, recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7400/V%20C3%A9liz_MA.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización

Variable: Gestión del Conocimiento

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Barrios, Olivero y Acosta (2017) , consideran como una herramienta el cual permite implementar la estrategia competitiva de una organización, gobernando un proceso que consiste en: Identificar, adquirir, almacenar, difundir, compartir, utilizar y actualizar el conocimiento tácito y explícito.	Se evaluará con un cuestionario, donde se medirá las tres dimensiones de las dos variables objeto de la investigación.	Creación del Conocimiento	Búsqueda de la información	Ordinal
				Procesamiento de la Información	
				Generación del conocimiento	
				Interpretación del conocimiento	
			Transferencia y Almacenamiento	Intercambiar conocimiento	
				Interaprendizaje del conocimiento	
				Compartir el conocimiento	
				Transferencia de la información	
			Aplicación y Uso del Conocimiento	Conocimiento explícito	
				Toma de decisiones	
				Exteriorizar el conocimiento	
				Innovación del conocimiento	

Variable: Calidad de Atención

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
CALIDAD DE ATENCIÓN	Caamaño, (2018) , la atención se define como “la capacidad de seleccionar la información sensorial y dirigir los procesos mentales”	Se evaluará con un cuestionario, donde se medirá las tres dimensiones de las dos variables objeto de la investigación.	Estructura	Estado de la estructura física y recurso mobiliario.	Ordinal
				Estado organizativo	
				Estado de los recursos humanos	
			Procesos	Normatividad Protocolar	
				Relación interpersonal entre los trabajadores Habilidad y destreza de los trabajadores del hospital	
			Resultado	Se cumplen los procedimientos	
				Están satisfechos los pacientes en torno a la calidad de atención recibida	

Matriz de Consistencia

Título: “Gestión del Conocimiento y Calidad de Atención de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022”.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODOS
<p><u>PROBLEMA GENERAL</u> ¿Cuál es la relación entre la Gestión del Conocimiento y Calidad de Atención de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u> ¿Como se relaciona la creación del conocimiento y la estructura en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022?</p> <p>¿Como se relaciona la transferencia y almacenamiento con el proceso en los trabajadores de un Hospital de Salud</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u> Determinar la Gestión del Conocimiento y Calidad de Atención de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u> Determinar la relación entre la creación del conocimiento y la estructura en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022</p> <p>Determinar la relación entre la transferencia y almacenamiento con el proceso en los trabajadores de un Hospital de Salud</p>	<p><u>HIPÓTESIS GENERAL</u> H₁: Si existe relación entre la Gestión del Conocimiento y Calidad de Atención de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022. H₀: No existe relación entre la Gestión del Conocimiento y Calidad de Atención de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022</p> <p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</u> H₁: Existe relación entre la creación del conocimiento y la estructura en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022 H₀: No existe relación entre la creación del conocimiento y la estructura en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022 H₁: Existe relación entre la transferencia y almacenamiento con el proceso en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022 H₀: No existe relación entre la transferencia y almacenamiento con</p>	<p>Variable 1: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</p>	<p>Creación del Conocimiento</p>	Búsqueda de la información	<p>Tipo Aplicada</p> <p>Diseño: No experimental Correlacional</p> <p>Población: No probabilística, finita dado que tenemos una población objetiva de 56 trabajadores que brindan informes en un hospital de salud mental.</p> <p>Muestra: Total, de la población 56 trabajadores</p> <p>Muestreo: Por cuotas</p> <p>Técnica: Encuesta</p>
					Procesamiento de la Información	
					Generación del conocimiento	
					Interpretación del conocimiento	
				<p>Transferencia y Almacenamiento</p>	Intercambiar conocimiento	
					Interaprendizaje del conocimiento	
					Compartir el conocimiento	
					Transferencia de la información	
				<p>Aplicación y Uso del Conocimiento</p>	Conocimiento explícito	
					Toma de decisiones	
					Exteriorizar el conocimiento	
					Innovación del conocimiento	
<p>Variable 2: CALIDAD DE ATENCIÓN</p>	<p>Estructura</p>	Estado de la estructura física y recurso mobiliario.				
		Estado organizativo				
		Estado de los recursos humanos				
Procesos	Normatividad Protocolar					

<p>Mental, Santa Anita – Lima 2022?</p> <p>¿Como se relaciona la aplicación y uso del conocimiento con los resultados en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022?</p>	<p>Mental, Santa Anita – Lima 2022</p> <p>Determinar la relación entre la aplicación y uso del conocimiento con los resultados en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022</p>	<p>el proceso en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022</p> <p>H₁: Existe relación entre la aplicación y uso del conocimiento con los resultados en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022</p> <p>H₀: No existe relación entre la aplicación y uso del conocimiento con los resultados en los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022</p>			<p>Relación interpersonal entre los trabajadores</p> <p>Habilidad y destreza de los trabajadores del hospital</p> <p>Se cumplen los procedimientos</p> <p>Están satisfechos los pacientes en torno a la calidad de atención recibida</p>	<p>Instrumento: Cuestionario (35 preguntas) Empleando la Escala de Likert</p> <p>Escala: 5= <i>Siempre</i> 4= <i>Casi siempre</i> 3= <i>A veces</i> 2= <i>Casi nunca</i> 1= <i>Nunca</i></p>
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 3:

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y CALIDAD DE ATENCIÓN

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada: “Gestión del Conocimiento y Calidad de Atención de los trabajadores de un Hospital de Salud Mental, Santa Anita – Lima 2022”. Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Condición Laboral: Nombrado _____ CAS _____ Tercero _____

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

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	S	CS	AV	CN	N
Creación del Conocimiento	5	4	3	2	1
Búsqueda de la Información					
1. ¿Realiza búsqueda de información por su cuenta, para resolver determinadas situaciones?					
2. ¿El hospital le brinda los medios necesarios (físicos y/o tecnológicos) para la búsqueda de información oportuna?					
Procesamiento de la Información					
3. ¿Registra información que le será útil en las actividades que realiza?					
Generación del Conocimiento					
4. ¿Existe predisposición en su área de trabajo para que aprendan uno del otro?					
Interpretación del Conocimiento					
5. ¿Se incorporan a trabajadores experimentados a su área de trabajo, para que a través de ellos se generen nuevos conocimientos al participar con ustedes?					
Transferencia y Almacenamiento	5	4	3	2	1
Intercambiar conocimiento					
6. ¿Considera que existen facilidades para el intercambio de información y experiencia con sus compañeros de trabajo?					

7. ¿El intercambio de conocimiento entre los trabajadores de las diferentes áreas de la institución, es buena?					
Interprendizaje del Conocimiento					
8. ¿Las diferentes áreas del hospital tienen a su disposición información y conocimiento que genera su área de trabajo?					
9. ¿El hospital dispone de mecanismos que garanticen que las mejores prácticas sean impartidas para todo el personal?					
Compartir el Conocimiento					
10. ¿Considera que la transferencia de la información entre los trabajadores del hospital es buena?					
11. ¿Considera que el intercambio de conocimiento por medios tecnológicos, se realiza del modo adecuado?					
Transferencia de la Información					
12. ¿Recibe algún tipo de capacitación para mejorar la gestión del conocimiento?					
Aplicación y Uso del Conocimiento	5	4	3	2	1
Conocimiento Explicito					
13. ¿Suele realizar la conversión del conocimiento no formal (tácito) en conocimiento formal (explícito) con sus funciones laborales?					
14. ¿Considera que la gestión del conocimiento fortalece las capacidades perceptivas de los trabajadores de la institución?					
Toma de Decisiones					
15. ¿Cree que los trabajadores toman decisiones basadas en la aplicación de conocimientos que se generaron previamente?					
Exteriorizar el Conocimiento					
16. ¿Considera que exteriorizar el conocimiento facilita el desarrollo de las funciones de modo eficiente?					
17. ¿Las sugerencias aportadas por los usuarios externos, se incorporan en los procesos del hospital?					
Innovación del Conocimiento					
18. ¿Es usual que, al realizar sus funciones, los realice pensando en los cambios futuros y de mejorarlos?					
19. ¿En el desarrollo de sus actividades, optimiza el uso de las tecnologías de comunicación e información para ser mejor trabajador u aporte a su área?					
CALIDAD DE ATENCIÓN	S	CS	AV	CN	N
Estructura	5	4	3	2	1
Estado de la Estructura Física y Recurso Mobiliario					
20. ¿Cuenta con un ambiente adecuado para brindar información?					
21. ¿El hospital le brinda el mobiliario adecuado para realizar sus funciones de manera óptima?					
Estado Organizativo					

22. ¿Existen avisos, señalizaciones y flujogramas que orienten adecuadamente a los pacientes y familiares?					
23. ¿Cuenta con material actualizado para brindar la información precisa al usuario externo?					
Estado de los Recursos Humanos					
24. ¿Considera estar capacitado para resolver imprevistos ocasionados por los usuarios externos?					
25. ¿Su área cuenta con el personal adecuado para reemplazarlo ante alguna situación imprevista?					
Procesos	5	4	3	2	1
Normatividad Protocolar					
26. ¿Conoce todos los procedimientos normados para la buena atención del usuario externo dentro de la institución?					
27. ¿Cuenta con el material adecuado y actualizado para brindar una buena orientación e información?					
Relación Interpersonal entre los Trabajadores					
28. ¿Existe el canal en la que pueda compartir y manejar información de otras áreas para brindar la orientación e información adecuada?					
29. ¿Cuenta con los medios adecuados para intercambiar información y comunicación al instante con sus compañeros de otras áreas?					
Habilidad y destreza de los Trabajadores del Hospital					
30. ¿Normalmente está dispuesto (a) ayudar a los usuarios externos a resolver sus inquietudes aún no esté dentro de sus funciones?					
31. ¿Es usual que realice actividades extraordinarias para mejorar la atención dentro de su área de trabajo?					
Resultado	5	4	3	2	1
Se cumplen los Procedimientos					
32. ¿Después de haber brindado la información al usuario externo, este es finalmente atendido satisfactoriamente o regresa por una mala atención en otra área?					
33. ¿Ante la consulta de los usuarios, resuelve siempre todas sus inquietudes?					
Están Satisfechos los pacientes en torno a la Calidad de Atención Recibida					
34. ¿Considera que facilita el acceso a la información completa a los usuarios externos, con un lenguaje comprensible?					
35. ¿Considera que el usuario externo se va satisfecho con la información brindada?					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Creación del Conocimiento							
1	¿Realiza búsqueda de información por su cuenta, para resolver determinadas situaciones?	✓		✓		✓		
2	¿El hospital le brinda los medios necesarios (físicos y/o tecnológicos) para la búsqueda de información oportuna?	✓		✓		✓		
3	¿Registra información que le será útil en las actividades que realiza?	✓		✓		✓		
4	¿Existe predisposición en su área de trabajo para que aprendan uno del otro?	✓		✓		✓		
5	¿Se incorporan a trabajadores experimentados a su área de trabajo, para que a través de ellos se generen nuevos conocimientos al participar con ustedes?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Transferencia y Almacenamiento	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	¿Considera que existen facilidades para el intercambio de información y experiencia con sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
7	¿El intercambio de conocimiento entre los trabajadores de las diferentes áreas de la institución es buena?	✓		✓		✓		
8	¿Las diferentes áreas del hospital tienen a su disposición información y conocimiento que genera su área de trabajo?	✓		✓		✓		
9	¿El hospital dispone de mecanismos que garanticen que las mejores prácticas sean impartidas para todo el personal?	✓		✓		✓		
10	¿Considera que la transferencia de la información entre los trabajadores del hospital es buena?	✓		✓		✓		
11	¿Considera que el intercambio de conocimiento por medios tecnológicos se realiza del modo adecuado?	✓		✓		✓		
12	¿Recibe algún tipo de capacitación para mejorar la gestión del conocimiento?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Aplicación y Usos del Conocimiento	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	¿Suele realizar la conversión del conocimiento no formal (tácito) en conocimiento formal (explícito) con sus funciones laborales?	✓		✓		✓		

14	¿Considera que la gestión del conocimiento fortalece las capacidades perceptivas de los trabajadores de la institución?	✓		✓		✓	
15	¿Cree que los trabajadores toman decisiones basadas en la aplicación de conocimientos que se generaron previamente?	✓		✓		✓	
16	¿Considera que exteriorizar el conocimiento facilita el desarrollo de las funciones de modo eficiente?	✓		✓		✓	
17	¿Las sugerencias aportadas por los usuarios externos, se incorporan en los procesos del hospital?	✓		✓		✓	
18	¿Es usual que, al realizar sus funciones, los realice pensando en los cambios futuros y de mejorarlos?	✓		✓		✓	
19	¿En el desarrollo de sus actividades, optimiza el uso de las tecnologías de comunicación e información para ser mejor trabajador u aporte a su área?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NO HAY OBSERVACIONES

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

Apellidos y nombres del juez validador: SALVATIERRA GÓMEZ MARIBEL KAUNE DNI: 80466732

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA
Mg.

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 conciso, exacto y directo

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

Lima, 21 de marzo de 2022



Mg. Maribel Salvatierra Gómez
 Magister en Gestión Pública

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA								
1	¿Cuenta con un ambiente adecuado para brindar información?	✓		✓		✓		
2	¿El hospital le brinda el mobiliario adecuado para realizar sus funciones de manera óptima?	✓		✓		✓		
3	¿Existen avisos, señalizaciones y flujogramas que orienten adecuadamente a los pacientes y familiares?	✓		✓		✓		
4	¿Cuenta con material actualizado para brindar la información precisa al usuario externo?	✓		✓		✓		
5	¿Considera estar capacitado para resolver imprevistos ocasionados por los usuarios externos?	✓		✓		✓		
6	¿Su área cuenta con el personal adecuado para reemplazarlo ante alguna situación imprevista?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: PROCESOS								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	¿Conoce todos los procedimientos normados para la buena atención del usuario externo dentro de la institución?	✓		✓		✓		
8	¿Cuenta con el material adecuado y actualizado para brindar una buena orientación e información?	✓		✓		✓		
9	¿Existe el canal en la que pueda compartir y manejar información de otras áreas para brindar la orientación e información adecuada?	✓		✓		✓		
10	¿Cuenta con los medios adecuados para intercambiar información y comunicación al instante con sus compañeros de otras áreas?	✓		✓		✓		
11	¿Normalmente está dispuesto(a) ayudar a los usuarios externos a resolver sus inquietudes aún no esté dentro de sus funciones?	✓		✓		✓		
12	¿Es usual que realice actividades extraordinarias para mejorar la atención dentro de su área de trabajo?	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 3: RESULTADO		Si	No	Si	No	Si	No
13	¿Después de haber brindado la información al usuario externo, este es finalmente atendido satisfactoriamente o regresa por una mala atención en otra área?	✓		✓		✓	
14	¿Ante la consulta de los usuarios, resuelve siempre todas sus inquietudes?	✓		✓		✓	
15	¿Considera que facilita el acceso a la información completa a los usuarios externos, con un lenguaje comprensible?	✓		✓		✓	
16	¿Considera que el usuario externo se va satisfecho con la información brindada?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NO HAY OBSERVACIONES

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: SALVATIERRA GÓMEZ MARIBEL RAQUEL DNI: 10466937

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA
Mg.

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 conciso, exacto y directo

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

Lima, 21 de marzo de 2022



Mg. Maribel R. Salvatierra Gómez
Magister en Gestión Pública

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Creación del Conocimiento							
1	¿Realiza búsqueda de información por su cuenta, para resolver determinadas situaciones?	X		X		X		
2	¿El hospital le brinda los medios necesarios (físicos y/o tecnológicos) para la búsqueda de información oportuna?	X		X		X		
3	¿Registra información que le será útil en las actividades que realiza?	X		X		X		
4	¿Existe predisposición en su área de trabajo para que aprendan uno del otro?	X		X		X		
5	¿Se incorporan a trabajadores experimentados a su área de trabajo, para que a través de ellos se generen nuevos conocimientos al participar con ustedes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Transferencia y Almacenamiento	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	¿Considera que existen facilidades para el intercambio de información y experiencia con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
7	¿El intercambio de conocimiento entre los trabajadores de las diferentes áreas de la institución, es buena?	X		X		X		
8	¿Las diferentes áreas del hospital tienen a su disposición información y conocimiento que genera su área de trabajo?	X		X		X		
9	¿El hospital dispone de mecanismos que garanticen que las mejores prácticas sean impartidas para todo el personal?	X		X		X		
10	¿Considera que la transferencia de la información entre los trabajadores del hospital es buena?	X		X		X		
11	¿Considera que el intercambio de conocimiento por medios tecnológicos, se realiza del modo adecuado?	X		X		X		
12	¿Recibe algún tipo de capacitación para mejorar la gestión del conocimiento?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Aplicación y Uso del Conocimiento	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	¿Suele realizar la conversión del conocimiento no formal (tácito) en conocimiento formal (explícito) con sus funciones laborales?	X		X		X		

14	¿Considera que la gestión del conocimiento fortalece las capacidades perceptivas de los trabajadores de la institución?	X		X		X	
15	¿Cree que los trabajadores toman decisiones basadas en la aplicación de conocimientos que se generaron previamente?	X		X		X	
16	¿Considera que exteriorizar el conocimiento, facilita el desarrollo de las funciones de modo eficiente?	X		X		X	
17	¿Las sugerencias aportadas por los usuarios externos, se incorporan en los procesos del hospital?	X		X		X	
18	¿Es usual que, al realizar sus funciones, los realice pensando en los cambios futuros y de mejorarlos?	X		X		X	
19	¿En el desarrollo de sus actividades, optimiza el uso de las tecnologías de comunicación e información para ser mejor trabajador u aporte a su área?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: PINEDA GALLARDO LUIS RAFAEL **DNI:** 10735546

Especialidad del validador: MG. EN GESTIÓN PÚBLICA

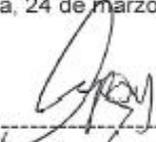
1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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 conciso, exacto y directo

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

Lima, 24 de marzo de 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA								
1	¿Cuenta con un ambiente adecuado para brindar información?	X		X		X		
2	¿El hospital le brinda el mobiliario adecuado para realizar sus funciones de manera óptima?	X		X		X		
3	¿Existen avisos, señalizaciones y flujogramas que orienten adecuadamente a los pacientes y familiares?	X		X		X		
4	¿Cuenta con material actualizado para brindar la información precisa al usuario externo?	X		X		X		
5	¿Considera estar capacitado para resolver imprevistos ocasionados por los usuarios externos?	X		X		X		
6	¿Su área cuenta con el personal adecuado para reemplazarlo ante alguna situación imprevista?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: PROCESOS								
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	¿Conoce todos los procedimientos normados para la buena atención del usuario externo dentro de la institución?	X		X		X		
8	¿Cuenta con el material adecuado y actualizado para brindar una buena orientación e información?	X		X		X		
9	¿Existe el canal en la que pueda compartir y manejar información de otras áreas para brindar la orientación e información adecuada?	X		X		X		
10	¿Cuenta con los medios adecuados para intercambiar información y comunicación al instante con sus compañeros de otras áreas?	X		X		X		
11	¿Normalmente está dispuesto(a) ayudar a los usuarios externos a resolver sus inquietudes aún no esté dentro de sus funciones?	X		X		X		
12	¿Es usual que realice actividades extraordinarias para mejorar la atención dentro de su área de trabajo?	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: RESULTADO		Sí	No	Si	No	Si	No
13	¿Después de haber brindado la información al usuario externo, este es finalmente atendido satisfactoriamente o regresa por una mala atención en otra área?	X		X		X	
14	¿Ante la consulta de los usuarios, resuelve siempre todas sus inquietudes?	X		X		X	
15	¿Considera que facilita el acceso a la información completa a los usuarios externos, con un lenguaje comprensible?	X		X		X	
16	¿Considera que el usuario externo se va satisfecho con la información brindada?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: PINEDA GALLARDO LUIS RAFAEL **DNI:** 10735546

Especialidad del validador: MG. EN GESTIÓN PÚBLICA

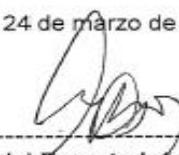
1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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 conciso, exacto y directo

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

Lima, 24 de marzo de 2022.



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Creación del Conocimiento							
1	¿Realiza búsqueda de información por su cuenta, para resolver determinadas situaciones?	X		X		X		
2	¿El hospital le brinda los medios necesarios (físicos y/o tecnológicos) para la búsqueda de información oportuna?	X		X		X		
3	¿Registra información que le será útil en las actividades que realiza?	X		X		X		
4	¿Existe predisposición en su área de trabajo para que aprendan uno del otro?	X		X		X		
5	¿Se incorporan a trabajadores experimentados a su área de trabajo, para que a través de ellos se generen nuevos conocimientos al participar con ustedes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Transferencia y Almacenamiento	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	¿Considera que existen facilidades para el intercambio de información y experiencia con sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
7	¿El intercambio de conocimiento entre los trabajadores de las diferentes áreas de la institución, es buena?	X		X		X		
8	¿Las diferentes áreas del hospital tienen a su disposición información y conocimiento que genera su área de trabajo?	X		X		X		
9	¿El hospital dispone de mecanismos que garanticen que las mejores prácticas sean impartidas para todo el personal?	X		X		X		
10	¿Considera que la transferencia de la información entre los trabajadores del hospital es buena?	X		X		X		
11	¿Considera que el intercambio de conocimiento por medios tecnológicos, se realiza del modo adecuado?	X		X		X		
12	¿Recibe algún tipo de capacitación para mejorar la gestión del conocimiento?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Aplicación y Uso del Conocimiento	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
13	¿Suele realizar la conversión del conocimiento no formal (tácito) en conocimiento formal (explícito) con sus funciones laborales?	X		X		X		

14	¿Considera que la gestión del conocimiento fortalece las capacidades perceptivas de los trabajadores de la institución?	X		X		X	
15	¿Cree que los trabajadores toman decisiones basadas en la aplicación de conocimientos que se generaron previamente?	X		X		X	
16	¿Considera que exteriorizar el conocimiento, facilita el desarrollo de las funciones de modo eficiente?	X		X		X	
17	¿Las sugerencias aportadas por los usuarios externos, se incorporan en los procesos del hospital?	X		X		X	
18	¿Es usual que, al realizar sus funciones, los realice pensando en los cambios futuros y de mejorarlos?	X		X		X	
19	¿En el desarrollo de sus actividades, optimiza el uso de las tecnologías de comunicación e información para ser mejor trabajador u aporte a su área?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: FLORES CASTILLO WILLY COLON **DNI:** 06266488

Especialidad del validador: MG. EN GESTIÓN PÚBLICA

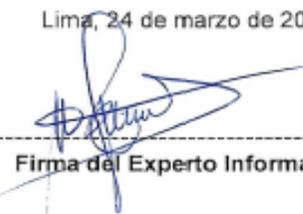
1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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 conciso, exacto y directo

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

Lima, 24 de marzo de 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA								
1	¿Cuenta con un ambiente adecuado para brindar información?	X		X		X		
2	¿El hospital le brinda el mobiliario adecuado para realizar sus funciones de manera óptima?	X		X		X		
3	¿Existen avisos, señalizaciones y flujogramas que orienten adecuadamente a los pacientes y familiares?	X		X		X		
4	¿Cuenta con material actualizado para brindar la información precisa al usuario externo?	X		X		X		
5	¿Considera estar capacitado para resolver imprevistos ocasionados por los usuarios externos?	X		X		X		
6	¿Su área cuenta con el personal adecuado para reemplazarlo ante alguna situación imprevista?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: PROCESOS								
		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Conoce todos los procedimientos normados para la buena atención del usuario externo dentro de la institución?	X		X		X		
8	¿Cuenta con el material adecuado y actualizado para brindar una buena orientación e información?	X		X		X		
9	¿Existe el canal en la que pueda compartir y manejar información de otras áreas para brindar la orientación e información adecuada?	X		X		X		
10	¿Cuenta con los medios adecuados para intercambiar información y comunicación al instante con sus compañeros de otras áreas?	X		X		X		
11	¿Normalmente está dispuesto(a) ayudar a los usuarios externos a resolver sus inquietudes aún no esté dentro de sus funciones?	X		X		X		
12	¿Es usual que realice actividades extraordinarias para mejorar la atención dentro de su área de trabajo?	X		X		X		

DIMENSIÓN 3: RESULTADO		Sí	No	Sí	No	Sí	No
13	¿Después de haber brindado la información al usuario externo, este es finalmente atendido satisfactoriamente o regresa por una mala atención en otra área?	X		X		X	
14	¿Ante la consulta de los usuarios, resuelve siempre todas sus inquietudes?	X		X		X	
15	¿Considera que facilita el acceso a la información completa a los usuarios externos, con un lenguaje comprensible?	X		X		X	
16	¿Considera que el usuario externo se va satisfecho con la información brindada?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: FLORES CASTILLO WILLY COLON **DNI:** 06266488

Especialidad del validador: MG. EN GESTIÓN PÚBLICA

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 conciso, exacto y directo

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

Lima, 24 de marzo de 2022



Firma de Experto Informante.

FIABILIDAD

Escala: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	56	100,0
	Excluido ^a	0	0
	Total	56	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	19

Escala: CALIDAD DE ATENCIÓN

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	56	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	56	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	16

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del Conocimiento	,206	56	,000	,840	56	,000
Calidad de Atención	,168	56	,000	,840	56	,000

Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

	Valor de Rho / Rango	Significado / Relación
	- 0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-	0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte
-	0.51 a - 0.75	Correlación negativa considerable
	- 0.11 a - 0.50	Correlación negativa media
	- 0.01 a - 0.10	Correlación negativa débil
	0.00	No existe correlación
	+ 0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
	+ 0.11 a + 0.50	Correlación positiva media
	+ 0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
	+ 0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
	+ 0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaborado en base a los autores Hernández & Fernández, (1998)

VARIABLE 1				VARIABLE 2			
D1	D2	D3	TOTAL	D1	D2	D3	TOTAL
5	7	7	19	6	6	4	16
22	23	28	73	20	21	16	57
16	18	27	61	17	19	14	50
5	7	7	19	6	6	4	16
20	28	28	76	24	24	16	64
18	20	26	64	21	24	16	61
19	21	24	64	19	19	13	51
19	21	23	63	21	20	12	53
19	21	23	63	21	20	12	53
17	16	24	57	14	16	13	43
15	16	20	51	18	22	16	56
5	7	7	19	6	6	4	16
16	19	20	55	14	19	12	45
5	7	7	19	6	6	4	16
15	23	26	64	18	21	18	57
20	18	31	69	17	22	20	59
20	20	31	71	20	25	18	63
17	23	24	64	18	20	14	52
16	14	22	52	13	17	12	42
15	16	23	54	12	16	14	42
14	16	25	55	11	18	14	43
5	7	7	19	6	6	4	16
14	18	26	58	12	16	10	38
14	13	18	45	14	18	16	48
16	20	26	62	20	21	13	54
13	11	24	48	10	16	8	34
20	28	28	76	24	24	16	64
20	19	19	58	19	17	14	50
20	19	25	64	20	20	14	54
14	16	20	50	19	16	9	44
23	31	29	83	24	16	9	49
16	19	19	54	17	12	12	41
16	20	23	59	18	18	12	48
14	19	22	55	17	21	12	50
16	20	21	57	17	21	15	53
13	18	24	55	17	19	12	48
20	28	28	76	24	24	16	64
19	22	21	62	19	21	15	55
14	14	20	48	15	23	17	55
22	26	23	71	23	22	16	61
11	18	21	50	14	15	12	41
16	20	21	57	18	20	16	54
15	16	20	51	16	17	13	46
18	16	25	59	10	19	9	38
19	14	28	61	10	21	13	44
17	16	23	56	18	21	17	56
16	16	26	58	21	24	19	64
5	7	7	19	6	6	4	16
15	21	21	57	18	18	12	48
20	25	25	70	20	26	16	62
20	28	28	76	24	24	16	64
15	17	18	50	18	20	16	54
17	19	18	54	20	18	16	54
15	21	21	57	18	20	16	54
20	28	28	76	24	24	16	64
5	7	7	19	6	6	4	16

	DIM01	DIM02	DIM03	VAR1	DIM01	DIM02	DIM03	VAR1
Items	5	7	7	19	6	6	4	16
min	5	7	7	19	6	6	4	16
max	25	35	35	95	30	30	20	80
Rango	20	28	28	76	24	24	16	64
categoria	3	3	3	3	3	3	3	3
amplitud	6.667	9.333	9.333	25.333	8.000	8.000	5.333	21.333
Deficiente	12	16	16	44	14	14	9	37
Regular	18	26	26	70	22	22	15	59
Optimo	25	35	35	95	30	30	20	80

ANEXO 3: CARTA DE AUTORIZACIÓN



"Mía del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Santa Anita, 22 de Febrero del 2022.

CARTA N° 018-OP-HHV-2022.

Lizbeth Miriam Loayza Alcocilla
Servidora del Hospital Hermilio Valdizan.

Presente.-

REFERENCIA : 22MP-01812-00

Tengo el agrado de dirigirme usted para saludarla cordialmente y a la vez brindar la siguiente información sobre el número del Personal del Hospital Hermilio Valdizan, a fin que pueda desarrollar su investigación:

CONDICION	N° SERVIDORES
PERSONAL NOMBRADO	516
PERSONAL CAS	163
PERSONAL TERCEROS	120
TOTAL	772

Sin otro particular al respecto, hago propicia la ocasión para expresar mi más distinguida consideración y estima personal.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL HERMILO VALDIZAN
DIRECCIÓN NACIONAL DE PERSONAL
SECRETARÍA DE PERSONAL
S.P.

C. C. Archivo

www.minsa.gob.pe/hhv

Cuarentena Central Int. S.S.
Santa Anita, Lima 40
T (51) 4942418 Anexo 300
Teléfono 9817467

