



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD



**GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DE LOS PRACTICANTES DEL
HOSPITAL CARLOS MONGE
MEDRANO, 2023**

TESIS PRESENTADA POR
JUAN CARLOS CHOQUENAIRA TINTA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DE LOS PRACTICANTES DEL
HOSPITAL CARLOS MONGE
MEDRANO, 2023

TESIS PRESENTADA POR
JUAN CARLOS CHOQUENAIRA TINTA
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

APROBADA POR:

PRESIDENTE DEL JURADO

:


Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

MIEMBRO DEL JURADO

:


Mgtr. ARNALDO YANA TORRES

MIEMBRO DEL JURADO

:


Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA

ASESOR DE TESIS

:


Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATACORA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58



TESIS UANCV



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
 "OFICINA DE INVESTIGACIÓN"



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 122-2024-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 21 de mayo del 2024

VISTOS:

El expediente N° 2024-04335, presentado por el (la) Bachiller **JUAN CARLOS CHOQUENAIRA TINTA**, con número de DNI. **41935636**, asignado (a) con código de matrícula **28119021**, de la **Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Sede Central Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Bach. **JUAN CARLOS CHOQUENAIRA TINTA**, con número de DNI. **41935636**, asignado (a) con código de matrícula **28119021**, de la **Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada: **GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PRACTICANTES DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, 2023** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P58** y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 06 de mayo del 2024. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR EXPEDITO para la Sustentación de la Tesis titulada: **GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PRACTICANTES DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, 2023** Elaborado por el (la) Bachiller **JUAN CARLOS CHOQUENAIRA TINTA**. Integrado por los siguientes docentes:

Presidente del Jurado : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Miembro del Jurado : Mgr. ARNALDO YANA TORRES
Miembro del Jurado : Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Asesor de Tesis : Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATACORA

ARTÍCULO SEGUNDO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

Fecha : Miercoles 22 de mayo del 2024
Hora : 02:00 p.m.
Lugar : Aula N° 310 EPG - UANCV - JULIACA

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado **MAGISTER** de los estudiantes que ingresaron antes a la aprobación de la ley Universitaria N° **30220**.

ARTÍCULO TERCERO. - Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



Escuela de Posgrado
 "Néstor Cáceres Velásquez"
 ESCUELA DE POSGRADO
 Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
 DIRECTOR (e)

Cc./Archv EPG (01)
 Interesado (01)
 Cargo (01)
 Jurados (03)
 Asesor (01)
 Expediente (01)
 LWCC/InsV



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCION DIRECTORAL N° 1129 - 2023- USA-EPG/UANCV

Juliaca, 23 de Noviembre del 2023.

VISTOS:

El expediente N° 2023-011352, de fecha 14 de noviembre del 2023, presentado por el (la) Bachiller, **JUAN CARLOS CHOQUENAIRA TINTA** con DNI N° **41935636**, código de matrícula **28119021**, quien solicita resolución de aprobación de proyecto de tesis titulado: **GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PRACTICANTES DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, 2023** línea de investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58**, para optar el grado de **MAGÍSTER** en **ADMINISTRACION**, mención: **GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez Sede Central Juliaca.

CONSIDERANDO:

Que, en el Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad de alto valor científico.

Que, según Resolución N° 0555-2019-UANCV-CU-R, de fecha 08 de noviembre del 2019, se aprueba el Reglamento para la obtención del grado académico de Magister, Maestro, Doctor y Titulación de los Programas de Segunda Especialidad Profesional de la Escuela de Posgrado.

Que, el **Art. 17**, establece que la aprobación del proyecto de investigación de tesis para la obtención de grados académicos de Magister, Maestro, Doctor se inicia con la presentación del proyecto de investigación de tesis según corresponda, en forma individual y conforme a las recomendaciones de la Escuela de Posgrado y estándares de la investigación científica, tecnológica y humanística.

Que, en el **Art.60**, señala que la fecha límite para la presentación del borrador de tesis es de 02 años contados desde la emisión de la resolución de aprobación del proyecto de tesis, vencido el plazo máximo el candidato a Magíster, Maestro o Doctor deberá presentar un nuevo proyecto de investigación de tesis.

Que, el **Art. 21**, establece que el Director de la Escuela de Posgrado y el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, nominarán por sorteo a 03 docentes miembros del comité de investigación.

Que, mediante oficio circular N° 851-2023-USA-EPG/UANCV-J, de fecha 19 de octubre del 2023, se nombra al Comité de Investigación del proyecto de tesis conformado por los siguientes docentes:

Presidente	:	Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Primer miembro	:	Mgtr. ARNALDO YANA TORRES
Segundo miembro	:	Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Asesor	:	Dra. AMALIA PEREZ ABARCA

Que, con registro N° 0003/85, de fecha 16 de octubre del 2023, el Comité de Investigación del proyecto de tesis titulado: **GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PRACTICANTES DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, 2023** cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grado de investigación conducentes al grado académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado y en el artículo 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR, el Proyecto de investigación de Tesis de maestría y **AUTORIZAR** el desarrollo de la Tesis, titulado: **GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PRACTICANTES DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, 2023** para obtener el grado académico de **MAGISTER** en **ADMINISTRACION** mención: **GERENCI EN SERVICIO DE SALUD** de la UANCV.

SEGUNDO: ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo, Vicerrectorado de Investigación, Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento y cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR(a)

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dra. Amalia Pérez Abarca
COORDINADORA

c:/CARGO (01)
ARCHIVO EPG-2023 (01)
INTERESADO (01)
LWCC/VCH



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0484-2024-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 15 de mayo del 2024

VISTOS:

El expediente N°. 04335, Presentado por el (a) Bach. JUAN CARLOS CHOQUENAIRA TINTA, con número de DNI 41935636 y con Código de matrícula N.º 28119021, quien solicita cambio del **ASESOR** en el Proyecto de Tesis titulado: **GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PRACTICANTES DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, 2023** Líneas de Investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58**, Para optar el Grado Académico de **MAGISTER** en **ADMINISTRACIÓN** mención: **GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", de la Sede Central Juliaca

CONSIDERANDO:

Que, mediante expediente No. 04335, la Bach. JUAN CARLOS CHOQUENAIRA TINTA, solicita cambio del **ASESOR** de la Tesis titulado: **GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PRACTICANTES DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, 2023** aprobado con Resolución Directoral N.º 1129-2023-USA-EPG/UANCV, de fecha 23 de noviembre del 2023, en el que se le asignó como asesor a la Dra. Amalia Pérez Abarca, la misma que se cambia por no tener vínculo laboral con la UANCV.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el 16 de octubre del 2023, registrado en el Folio N° 0003785 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR EL CAMBIO DEL ASESOR, para su revisión de la Tesis titulada: **GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PRACTICANTES DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, 2023** presentado por el (a) Bach. JUAN CARLOS CHOQUENAIRA TINTA, de la maestría en: **ADMINISTRACIÓN**, conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dr. LEOPOLDO WENCESLADO CONDORI CARI
Primer Miembro	: Mgtr. ARNALDO YANA TORRES
Segundo Miembro	: Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Asesor	: Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATA CORA

SEGUNDO- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **MAGISTER** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



 UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
 ESCUELA DE POSGRADO
 JULIACA - PERU
 Dr. Leopoldo Wenceslato Condori Cari
 DIRECTOR (a)

Cc CARGO (01)
ARCHIVO EPG - 2024 (01)
INTERESADO (01)
LWCC@UNRCH



GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PRACTICANTES DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.grafiati.com Fuente de Internet	1%



Metadatos Complementarios

Título de la tesis	
GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PRACTICANTES DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	JUAN CARLOS CHOQUENAIRA TINTA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41935636
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-7451-7037
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATAORA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02405808
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8164-4833
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ARNALDO YANA TORRES
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41414676
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Tipo de documento	DNI



Número de documento de identidad	29309750
Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P58
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Región Puno País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Roman Distrito: Juliaca Lugar: Hospital Carlos Monge Medrano Latitud: 15° 28' 54.5156" S Longitud: 70° 07' 12.5779" W https://maps.app.goo.gl/zfb5K5oQN1AZRqjTA
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Año 2023
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Políticas de salud, Servicios de salud https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.00 Ciencias del cuidado de la salud y servicios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.00

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CUSCO
ESCUELA DE POSTGRADO

Dr. Segundo Ortiz Cansaya
DIRECTOR
DE INVESTIGACIÓN - EPG



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JUAN CARLOS CHOQUENAIRA TINTA, identificado con DNI Nro. 41935636 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PRACTICANTES DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, 2023

Asesorado por: Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATAORA

Es un tema original.


Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mí persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

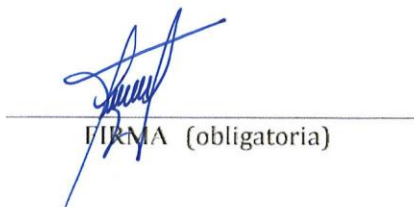
Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 12 de AGOSTO del 2024


Firma del Asesor
(obligatoria)


FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Mi tesis lo dedico con todo mi amor a mi esposa Vanessa por su tiempo, esfuerzo y apoyo.

A mis dos hijas Matilde y Luciana por ser el origen de mi estimulación y aspiración para poder avanzar cada día más.

A mis padres y hermanos, quienes siempre han creído en mí.

A todos los amigos y compañeros de trabajo que me han apoyado a lo largo de los años y me han ayudado a alcanzar una meta más en la vida, así como a quienes han aportado sus conocimientos sin exigir nada a cambio, les estoy agradecido.

Gracias a todos.



AGRADECIMIENTO

A mi esposa Vanessa quien está ahí con su tiempo su paciencia y siempre cree en mí.

A mis hijas Matilde y Luciana quienes son los elementos más trascendentales de mi vida las cuales son la motivación y esfuerzo que pongo en el día a día.

A mis progenitores

Que gracias a sus consejos y palabras de aliento me han inculcado que nada es imposible y que todo es posible con esfuerzo y dedicación

A mis hermanos

Agradezco si cariño y apoyo durante algunos de los momentos más significativos de mi vida.

Gracias por enseñarme a nunca rendirme ante los obstáculos de la vida.

Este logro es también suyo.



ÍNDICE

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

ÍNDICE v

ÍNDICE DE TABLAS viii

RESUMEN ix

ABSTRACT x

INTRODUCCIÓN xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA SITUACIONAL 1

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 3

 1.2.1. Problema general 3

 1.2.2. Problemas específicos 3

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA 3

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 5

 1.4.1. Objetivo general 5

 1.4.2. Objetivos específicos 5

1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN 5

 1.5.1. Hipótesis general 5

 1.5.2. Hipótesis específicas 5

1.6. VARIABLES E INDICADORES 6

 1.6.1. Conceptualización de variables 6



1.6.2. Operacionalización de variables 6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 8

2.1.1. Antecedentes a nivel internacional..... 8

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional..... 9

2.1.3. Antecedentes a nivel regional 11

2.2. BASES TEÓRICAS..... 12

2.2.1. Gestión del conocimiento 12

2.2.2. Calidad de atención 19

2.3. MARCO CONCEPTUAL 21

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 26

3.2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN 26

3.3. MÉTODO O MÉTODOS APLICATIVOS A LA INVESTIGACIÓN 27

3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN 27

3.5. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN 28

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA..... 28

3.6.1. Población 28

3.6.2. Muestra 29

3.7. TÉCNICAS, FUENTE E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN 30

3.7.1. Técnicas 30

3.7.2. Fuentes..... 30



3.7.3. Instrumentos	31
3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.9. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS	33
3.10. ASPECTOS ETICOS	34

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS	35
4.1.1. Objetivo general.....	35
4.1.2. Objetivos específicos.....	36
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	39
4.2.1. Prueba de hipótesis general.....	40
4.2.2. Prueba de las hipótesis específicas	41
4.3. DISCUSIÓN	44
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXOS	58



ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	7
TABLA 2. ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.....	32
TABLA 3. ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN.....	32
TABLA 4. LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO SE RELACIONA CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN.....	35
TABLA 5. LA CREACIÓN DEL CONOCIMIENTO SE RELACIONA CON LA ESTRUCTURA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN.....	36
TABLA 6. LA TRANSFERENCIA Y ALMACENAMIENTO SE RELACIONA CON LOS PROCESOS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN.....	37
TABLA 7. LA APLICACIÓN Y USO DEL CONOCIMIENTO SE RELACIONA CON EL DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN.....	38
TABLA 8. PRUEBAS DE NORMALIDAD.....	39
TABLA 9. LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO SE RELACIONA SIGNIFICATIVAMENTE CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN.....	40
TABLA 10. LA CREACIÓN DEL CONOCIMIENTO SE RELACIONA SIGNIFICATIVAMENTE CON LA ESTRUCTURA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN.....	41
TABLA 11. LA TRANSFERENCIA Y ALMACENAMIENTO SE RELACIONA SIGNIFICATIVAMENTE CON LOS PROCESOS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN.....	42
TABLA 12. LA APLICACIÓN Y USO DEL CONOCIMIENTO SE RELACIONA SIGNIFICATIVAMENTE CON EL DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN.....	43



RESUMEN

La investigación llevo a cabo como fin determinar si la Gestión del Conocimiento se relaciona con la Calidad de Atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023. La metodología fue no experimental, de nivel básico, con un enfoque cuantitativo, seguidamente usaron un tipo descriptivo-correlacional. Por otro lado, la población estuvo conformado por 300 practicantes del hospital Carlos Monge Medrano y su muestra por 169 practicantes del hospital Carlos Monge Medrano. Los datos recopilados se codificaron, tabularon y clasificaron mediante un proceso de examen utilizando el programa SPSS versión 26. Esto sirvió de base para el estudio. Se presentaron tablas con las correspondientes interpretaciones de los resultados. Se llegó a la conclusión que existe una correlación positiva moderada de $r=0.639$ entre la gestión del conocimiento y la calidad de atención, además de tener una relación significativa con un grado de significancia de 0.000 siendo < 0.05 . Con ello se puede precisar que, si la gestión de conocimiento de los practicantes del hospital llega a ser el adecuado, la calidad de atención percibida por los usuarios será satisfactoria.

Palabras clave: Gestión, conocimiento, calidad, atención, practicantes.



ABSTRACT

The purpose of the research was to determine whether Knowledge Management is related to the Quality of Care at the Carlos Monge Medrano Hospital, 2023. The methodology was non-experimental, basic level, with a quantitative approach, followed by a descriptive-correlational type. On the other hand, the population consisted of 300 practitioners from the Carlos Monge Medrano hospital and the sample consisted of 169 practitioners from the Carlos Monge Medrano hospital. The data collected were coded, tabulated and classified through a screening process using the SPSS version 26 programme. Tables were presented with corresponding interpretations of the results. It was concluded that there is a moderate positive correlation of $r=0.639$ between knowledge management and quality of care, and a significant relationship with a significance of 0.000 being < 0.05 . This shows that if the knowledge management of the hospital staff is adequate, the quality of care perceived by the users will be satisfactory.

Keywords: Management, knowledge, quality, attention, staff.



INTRODUCCIÓN

Debido a los importantes cambios en la estructura de los sistemas nacionales de salud de los países latinoamericanos en los últimos años, la calidad es ahora una piedra angular de la prestación de servicios sanitarios. Así pues, la calidad es un requisito fundamental que busca reducir los riesgos en la prestación de servicios y garantizar la seguridad de los usuarios. Esto significa que, para elevar gradualmente el nivel de la asistencia prestada por los hospitales, todas las instituciones proveedoras deben implantar un sistema de gestión de la calidad que pueda evaluarse periódicamente.

Tanto la competencia técnica como la atención a las preocupaciones de los usuarios externos son componentes esenciales de una atención de alta calidad. La calidad viene determinada sobre todo por las interacciones del usuario con el personal médico en este caso también los practicantes, así como por factores como los tiempos de espera, la cortesía del servicio, la privacidad y la facilidad de acceso a la atención. Pero lo más importante es que la calidad viene determinada por si el usuario recibe el servicio deseado. Los usuarios que priorizan sus demandas son atendidos no sólo por los sistemas y sus empleados en términos de calidad técnica, sino también en términos de otras características de calidad como equidad, respeto e información pertinente. Así pues, se decidió examinar esta teoría, que se organiza del siguiente modo:

Capítulo I: En este capítulo se presenta el problema de estudio, su formulación, los objetivos de la investigación, sus hipótesis y, por último, la Operacionalización de las variables.



Capítulo II: Exponemos los antecedentes mundiales, nacionales y regionales junto con los fundamentos teóricos de ambas variables.

Capítulo III: Los métodos de investigación, el tipo, el diseño y el nivel se encuentran en este capítulo. Por otra parte, también está la población y la muestra de este estudio.

Capítulo IV: Junto con una discusión de la investigación, ofrecemos los datos en tablas junto con las interpretaciones correspondientes. Por último, ofreceremos los anexos, las recomendaciones y las conclusiones de la investigación.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA SITUACIONAL

Las organizaciones están experimentando cambios significativos como consecuencia de las necesidades cada vez más complejas, organizadas y especializadas de bienes y servicios en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, es la era del conocimiento. Por ello, cada empresa, organización o centro sanitario cuenta con unos recursos financieros, humanos y económicos (activos tangibles e intangibles) únicos, y cada uno de ellos requiere una administración y gestión cuidadosas para funcionar correctamente. Esto implica dar una serie de pasos, como dedicación, responsabilidad, perseverancia y tiempo. Además, en los últimos años ha cobrado fuerza la noción de que la gestión del conocimiento es el esfuerzo emprendido por cualquier institución para mejorar, adquirir y compartir conocimientos con su personal en todas las acciones encaminadas a desarrollar el conocimiento, tanto del personal como de la propia institución y también los practicantes, con el fin de prestar una atención de alta calidad a sus pacientes o usuarios. Una atención de calidad es crucial porque es una de las piedras angulares de una correcta administración, y es importante proporcionar una atención de calidad a los pacientes o usuarios.



Esta idea sostiene que la gestión del conocimiento es crucial para que las personas puedan crecer y progresar en relación con los diversos procesos que intervienen para mejorar el rendimiento de una organización y hacerla competitiva en las tareas que emprende. Y esto es especialmente cierto en las instituciones gubernamentales, donde un gran número de sus empleados trabajan en este campo porque han demostrado tener más conocimientos que la población en general en el mismo ámbito. Sin embargo, con frecuencia las asignaturas sólo abordan las habilidades cognitivas, descuidando la empatía.

Es entonces que Agudelo y Valencia, (2018), muestran que el conocimiento de una organización facilita la aparición del liderazgo y el fortalecimiento de la organización, ya que el líder proporciona los medios para aprender, desarrollar, poner en práctica y mantener la estrategia a largo plazo. Además, señalan que lo evaluado debe implementarse en las políticas de gestión de la organización.

Desde otro punto de vista Echeverri, Lozada y Arias (2018) dejan claro que la puesta en práctica de estos planteamientos relacionados con la gestión reforzará las condiciones favorables a la innovación dentro de la organización, ahorrará recursos y fomentará la creatividad. Asimismo, Febres y Mercado (2020), señalan que las organizaciones sanitarias deben diseñar un plan que permita a los pacientes recibir una atención pertinente y de alta calidad cuando acudan al centro.

Por tanto, mediante un análisis retrospectivo, se puede observar que según Suárez et al. (2019), en un centro de salud donde se ha investigado sobre el tema, se observa que existe un nivel de satisfacción regular, basado en el modelo Servqual, dado que los clientes manifiestan insatisfacción con la infraestructura del centro y la mayor empatía del personal hacia los usuarios, lo que se relaciona con una



inadecuada atención médico-paciente. Además, tiene en cuenta las actividades que pueden llevarse a cabo para mejorar la calidad y la excelencia del servicio con el fin de satisfacer a los asistentes, ya que se trata de una métrica crucial para determinar el calibre de la atención.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. *Problema general*

PG.- ¿De qué manera la gestión del conocimiento se relaciona con la calidad de atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023?

1.2.2. *Problemas específicos*

PE1.- ¿De qué manera la creación del conocimiento se relaciona con la estructura de la calidad de atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023?

PE2.- ¿De qué manera la transferencia y almacenamiento se relaciona con los procesos de la calidad de atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023?

PE3.- ¿De qué manera la aplicación y uso del conocimiento se relaciona con el resultado de la calidad de atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023?

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Sin embargo, el trabajo de investigación está justificado teóricamente porque se examinaron y analizaron diversas teorías sobre las variables investigadas, como conceptos, cualidades, dimensiones y posturas sobre la gestión del conocimiento y la calidad de los servicios. Estas conclusiones pueden utilizarse para generar nuevos conocimientos que ayuden a resolver futuros problemas de investigación, Sin



embargo, el trabajo de investigación está justificado teóricamente porque se examinaron y analizaron diversas teorías sobre las variables investigadas, como conceptos, cualidades, dimensiones y posturas sobre la gestión del conocimiento y la calidad de los servicios. Estas conclusiones pueden utilizarse para generar nuevos conocimientos que ayuden a resolver futuros problemas de investigación.

También se justifica desde el punto de vista práctico porque la investigación se llevó a cabo utilizando dos variables: la gestión del conocimiento y la calidad del servicio. Estos factores se consideran esenciales para el desarrollo de políticas y prácticas en instituciones públicas como los hospitales y redundarán en la prestación de servicios públicos eficientes gracias al alto calibre de la atención que los miembros del personal médico prestan a los pacientes tras utilizar adecuadamente la gestión del conocimiento.

Simultáneamente, el instrumento de recogida de datos se ofreció como contribución en la justificación metodológica. Junto con las dos variables objeto de investigación y las dimensiones correspondientes que se evalúan para el análisis, recoge los datos y la información pertinentes.

La justificación social viene en último lugar. Las instituciones públicas con cualidades equivalentes o similares, como los hospitales, podrían beneficiarse del estudio de investigación al poder realizar las modificaciones necesarias para la mejora de su comunidad. También proporciona a los empleados información objetiva y científica que pueden utilizar para progresar personal y profesionalmente.



1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. *Objetivo general*

OG. Determinar si la gestión del conocimiento se relaciona con la calidad de atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023.

1.4.2. *Objetivos específicos*

OE1.- Determinar si la creación del conocimiento se relaciona con la estructura de la calidad de atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023.

OE2.- Determinar si la transferencia y almacenamiento se relaciona con los procesos de la calidad de atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023.

OE3.- Determinar si la aplicación y uso del conocimiento se relaciona con el resultado de la calidad de atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023.

1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. *Hipótesis general*

HG. - La gestión del conocimiento se relaciona significativamente con la calidad de atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023.

1.5.2. *Hipótesis específicas*

HE1.- La creación del conocimiento se relaciona significativamente con la estructura de la calidad de atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023.

HE2.- La transferencia y almacenamiento se relaciona significativamente con los procesos de la calidad de atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023.



HE3.- La aplicación y uso del conocimiento se relaciona significativamente con el de la calidad de atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023.

1.6. VARIABLES E INDICADORES

1.6.1. *Conceptualización de variables*

Variable 1 Gestión del Conocimiento

Definición Conceptual: Torres y Lamenta. (2015) muestran lo crucial que es crear estos procesos para la toma de decisiones, el aprendizaje dinámico y la resolución de problemas. El proceso de gestión del conocimiento ayuda a las empresas a localizar el material pertinente, seleccionarlo, organizarlo y difundirlo entre todos los miembros de la plantilla.

Variable 2 Calidad de Atención

Definición Conceptual: Es la capacidad de elegir en qué datos sensoriales centrarse y guiar las operaciones mentales se conoce como atención.

1.6.2. *Operacionalización de variables*



Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión del Conocimiento	Creación del Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de la información • Procesamiento de la Información • Generación del conocimiento • Interpretación del conocimiento
	Transferencia y Almacenamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Intercambiar conocimiento • Interaprendizaje del conocimiento • Compartir el conocimiento • Transferencia de la información
	Aplicación y Uso del Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento explícito • Toma de decisiones • Exteriorizar el conocimiento • Innovación del conocimiento
Calidad de Atención	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> • Estado de la estructura física y recurso mobiliario • Estado organizativo • Estado de los recursos humanos
	Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad Protocolar • Relación interpersonal entre los trabajadores • Habilidad y destreza de los trabajadores del hospital
	Resultado	<ul style="list-style-type: none"> • Se cumplen los procedimientos • Están satisfechos los pacientes en torno a la calidad de atención recibida

Nota: Elaboración propia



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. *Antecedentes a nivel internacional*

Suárez et al. (2019) en su tesis realizada en Ecuador, tuvo como objetivo determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III, Milagro 2018. Metodología: El estudio utilizó una metodología transversal, cuantitativa y descriptiva. Utilizando la encuesta de escala multidimensional SERVQUAL, se examinó una muestra representativa de 370 residentes en el cantón Milagro de la provincia del Guayas. Conclusiones: El modelo SERVQUAL indica que la calidad del trato en el Centro de Salud CAI III tiene un nivel de satisfacción medio; no obstante, los usuarios consideran que tanto la infraestructura del centro como la empatía del personal con sus necesidades deben mejorar. Los resultados indican que para recibir una calificación de excelencia es necesario mejorar la calidad de los servicios. La satisfacción de los ciudadanos es una métrica crucial para evaluar el calibre de la asistencia sanitaria.

Berrío et al. (2017) en su tesis realizada en Colombia, tuvo como objetivo es detectar las acciones que influyen en la calidad de la atención de salud en el Hospital



San Juan de Dios y retroalimentar con el personal correspondiente las diferentes conductas que las promuevan. Utilizó una metodología empírica analítica o de observación cuantitativa. Conclusión: El desafortunado diagnóstico, los drásticos cambios en el estilo de vida para evitar un cambio incontrolablemente progresivo en el propio cuerpo, el abandono de las actividades cotidianas en favor de la interminable quimioterapia, la diálisis o el dolor crónico que siempre acompañará a uno mismo, y otras realidades de las que los cuidadores son testigos durante veinte minutos, o tal vez unos pocos días de forma intermitente durante el tratamiento, son todas ellas vistas por los profesionales sanitarios.

Garcia (2019) en su tesis realizada en México, tuvo como objetivo fue seleccionar e implementar un modelo de gestión de conocimiento, para obtener una metodología estandarizada de administración de proyectos y evaluar el impacto que tiene sobre la eficiencia de los proyectos en Robuspack. Metodología: Este estudio, en el que se empleó una técnica cuantitativa, estableció una comparación de los resultados de eficiencia entre los datos históricos y los resultados de un proyecto piloto en el que se aplicó la metodología normalizada de gestión de proyectos. Conclusion: Tras realizar un amplio estudio, se determinó que los proyectos de Robuspack son más eficientes en general, se ajustan al presupuesto y al calendario cuando se aplica un enfoque de gestión del conocimiento.

2.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Sime (2023) en su tesis realizada en Pimentel, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo entre los meses de agosto y noviembre del 2021 en el Hospital



Regional Lambayeque. Metodología: Este estudio fue transversal, correlacional, cuantitativo y no experimental. Se utilizó el programa informático SPSS para realizar análisis descriptivos e inferenciales después de tabular los datos en una base de datos Excel. Resultados: Los investigadores descubrieron una correlación entre el nivel de agrado expresado por los pacientes que acuden a la consulta externa del Hospital Regional Lambayeque-2021 y el calibre de la atención que reciben. El coeficiente gamma de 0,888 indica una correlación positiva sustancial entre las dos variables, lo que sirve de prueba de este vínculo. La fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y las características concretas recibieron una valoración alta (69%), al igual que la calidad general de la atención. El 75% de las personas se mostraron satisfechas en general. Conclusión: Según los resultados, las variables calidad de la atención y nivel de satisfacción tienen una asociación positiva estadísticamente significativa.

Lopez (2021) en su tesis realizada en Trujillo, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del conocimiento y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas– Apurímac, 2020. Metodología: Utilizó una metodología cuantitativa, no experimental, transaccional, descriptivo-correlacional. Resultados: De forma evidente, treinta y dos de cada treinta trabajadores municipales, es decir, el sesenta por ciento de la plantilla, cree que el nivel de gestión del conocimiento es regular. Comparativamente, el treinta por ciento de los trabajadores, o cinco de cada veinte, cree que el nivel de gestión del conocimiento es bueno, asimismo señala que el cuarenta y nueve por ciento de los trabajadores, o cinco de cada veinte, no está de acuerdo.



Munarriz (2019) en su tesis realizada en Huancavelica, tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre las buenas prácticas laborales y calidad de atención percibida por los usuarios de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Huancavelica, 2017. Metodología: Utilizó un diseño experimental y una metodología correlacional aplicada. Conclusión: Se demostró que existe una asociación positiva, alta y sustancial entre las variables de excelentes prácticas laborales y el nivel de servicio prestado por la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, con un coeficiente de correlación de 0,812 y 99% de confianza. Además, más del 50% de los encuestados se declararon en desacuerdo o poco preocupados por la calidad de los servicios de la SUNARP, y más del 80% desaprobaron las buenas prácticas de la organización.

2.1.3. Antecedentes a nivel regional

Durán (2019) en su tesis realizada en Puno, tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre Gestión del conocimiento y Satisfacción laboral en docentes de las instituciones educativas del nivel Inicial de la ciudad de Puno. Metodología: La muestra del estudio estuvo compuesta por 64 docentes de instituciones educativas del nivel de Educación Inicial; los datos se recolectaron utilizando un cuestionario y un enfoque de encuesta. La investigación cumple con el tipo básico; es descriptiva y tiene un diseño correlacional. Conclusion; Se concluye que existe una relación positiva entre la gestión del conocimiento y la satisfacción laboral de los docentes de las instituciones educativas de nivel inicial de Puno, Filipinas, en 2016. Esto es apoyado por la prueba Zc, que llegó a 3,42 y aceptó la hipótesis alternativa (Hi). De los docentes



encuestados, el 44% dijo que usa la gestión del conocimiento casi siempre, mientras que el 40% dijo que la usa ocasionalmente.

Condori (2019) en su tesis realizada en Puno, tuvo como objetivo determinar grado de relación entre el liderazgo y gestión del conocimiento de los directivos del Instituto Superior Pedagógico Público de Puno, 2017. Metodología: Se empleó una metodología de investigación descriptiva, que se ajusta al diseño correlacional. Se realizaron encuestas para ambas variables y se utilizó un cuestionario como instrumento. La correlación de Pearson sirvió de diseño estadístico para la comprobación de las hipótesis. Los resultados sugieren que la gestión del conocimiento y el liderazgo guardan una estrecha relación. Conclusión: La existencia de un nivel regular de liderazgo institucional y personal hace factible la existencia de niveles regulares de gestión del conocimiento del capital humano y tangible, por lo que la prueba estadística de Pearson de 0,72 apoya este resultado.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. *Gestión del conocimiento*

Ojeda et al. (2016) señala que “teniendo en cuenta el pretendido cambio de paradigma en el aspecto empresarial, en el que el conocimiento es cada vez más vital para el desarrollo de los negocios”. La gestión del conocimiento es relevante con un enfoque novedoso para cuestiones como la competencia y la innovación a las que se enfrentan las empresas hoy en día.

Estos procesos deben desarrollarse para resolver problemas, apoyar el aprendizaje dinámico y tomar decisiones. El proceso de encontrar material pertinente, seleccionarlo, organizarlo y difundirlo a todos los miembros del personal se conoce



como gestión del conocimiento. Cuando se desarrollan una estrategia y unas políticas, junto con la cooperación de todos los empleados que tienen un grado de compromiso para realizar su trabajo y seguir los procedimientos, esta gestión también permitirá que la empresa sea más inteligente. Esto por sí solo es insuficiente para alcanzar el objetivo de convertirse en una empresa inteligente (Torres & Lamenta, 2015).

Para Mejía y Colín, (2013), cuando se habla de la gestión del conocimiento y de su importancia en las empresas, se dice que es un proceso dinámico, humano, con una meta, un objetivo y una perspectiva. Teniendo en cuenta a Nonaka y Takeuchi, afirman que “son típicamente particulares y se dirigen a cada escenario en el que surge, funcionando individualmente en contraposición a un grupo, y estando conectados con el conocimiento, la competencia y la capacidad de actuar del sujeto”. Los conceptos se caracterizan por ser tácitos porque son susceptibles a las experiencias del individuo que los adquiere; dinámicos porque están orientados a la acción y son capaces de producir nuevos conocimientos que facilitan la transformación y la mejora; delimitados porque tienen en cuenta los modelos mentales que han desarrollado los individuos; y móviles porque pueden compartirse entre individuos.

Machado & Davim (2014) afirman que “para obtener conocimiento, primero hay que tener datos, que como conjunto de éstos formarán la información. En ese momento las personas manejan, analizan y comparten esta información, que es cuando se crea el conocimiento”. Es importante enmarcar que el conocimiento se produce en la interacción de las personas, por lo que se considera un activo muy valioso. El conocimiento es lo que proporciona la información y la capacidad para resolver problemas.



Entre tanto Meyer & Sugiyama (2006) subrayaron que “el conocimiento está superando las límites económicos ya que, además de ser un recurso esencial para la economía, actualmente se considera uno de los activos más significativos de una institución”. El conocimiento también sirve de herramienta para la optimización y la creación de nuevas opiniones tanto para los trabajadores como para las instituciones.

Para los autores Rodríguez & Pedraja (2016), proporcionar una definición conceptual de la gestión del conocimiento como el proceso de creación de conocimientos que luego pueden compartirse con todos los empleados de una organización y utilizarse para producir innovaciones o mejoras en los servicios o bienes que ofrece la empresa. En otras palabras, la gestión del conocimiento pretende proporcionar a cada empleado información actualizada y precisa en el momento oportuno para que pueda utilizarla adecuadamente.

Para el autor Pérez (2016), la gestión del conocimiento se define como “el campo en el que se desarrollan y ponen en marcha diferentes métodos especialmente para encontrar, transferir y capturar el conocimiento de un ente u órgano con el fin de convertirlo en valor para la entidad u organización”.

El autor también señaló que existen dos escuelas de pensamiento que dieron origen a la gestión del conocimiento. La escuela oriental fue apoyada por los escritores Davenport & Prusak (1998), que defendían que “el conocimiento se produce mediante el tratamiento, la gestión y la adquisición adecuados de la información y el valor que contiene”. El conocimiento se contiene entonces en archivos y documentos.

En cuanto a los escritores Smit & Rupp (2002) definen el conocimiento como “la comprensión, la capacidad de entender y la familiaridad con un tema, sustancia o



aspecto que se adquiere mediante el estudio a largo plazo, la investigación y las experiencias compartidas”.

Para Graham (2019), la gestión del conocimiento se define como “el intercambio de información mediante de diversos diseños que incluyen áreas de socialización abiertas al trabajo y en las que se fomenta la toma de decisiones rápidas, creativas y eficientes”. También sostiene que la gestión del conocimiento es más importante estratégicamente para las empresas manufactureras porque la experiencia de los profesionales les permite realizar análisis que ayudan a prevenir problemas específicos, así como gastos innecesarios.

Mientras que Becerra & Leidner (2008), afirman que, dado que “la gestión del conocimiento se considera un sistema y un proceso con el doble objetivo de acelerar las actividades de los socios dentro de la organización y racionalizar la gestión interna del conocimiento”, la gestión del conocimiento y la tecnología están estrechamente relacionadas; en tanto que Belay et al. (2021), indican que “dado que la gestión del conocimiento y la tecnología están estrechamente relacionadas, la gestión del conocimiento se considera una herramienta que pretende mejorar el crecimiento de las funciones y los servicios facilitando la transferencia y el intercambio de información”.

Dimensiones de la variable 1

Creación del conocimiento

El escritor López, (2021), “demuestra cómo la creación de conocimientos, también conocida como conversión de conocimientos, se caracteriza por ser un proceso dinámico y rotativo”.



Para Nonaka y Takeuchi (1999), demuestran que “el proceso de conversión del conocimiento, que es dinámico y continuo, es la definición de la generación de conocimiento”. La externalización, uno de los cuatro métodos de transferencia de información, es esencial para el desarrollo del conocimiento, ya que transforma el conocimiento implícito en conceptos nuevos y explícitos.

Además, sostienen que el conocimiento se descubre, se genera y se explora a través de la acción; en otras palabras, un individuo busca los medios para demostrar su conocimiento a través de redes, herramientas tecnológicas y grupos de trabajo donde se comparte el conocimiento y tiene lugar la interacción.

Por otro lado, Nonaka & Takeuchi, ofrecen su teoría sobre “la formación del conocimiento organizativo, que se define como la capacidad que posee una entidad para producir, transferir y construir nuevos conocimientos en materias primas que puedan otorgarse en el futuro”.

Para subrayar que el conocimiento es la creación de conocimiento organizativo, es crucial comprender los dos componentes del conocimiento: la dimensión ontológica, que es la generación y adquisición interna de conocimiento, y la capacidad de aprendizaje (individual, grupal, organizativo e interorganizativo); sin embargo, el componente epistemológico distingue entre dos categorías de conocimiento: la información informal, o tácita, que se limita a ideas, pensamientos y experiencias personales, lo que dificulta enormemente su transmisión; el conocimiento explícito, por su parte, es el conocimiento formal que es fácilmente transferible y documentable entre individuos.



Transferencia y almacenamiento

Nonaka y Takeuchi (1999) proporcionan una definición para la segunda dimensión de la transferencia y el almacenamiento de conocimientos: indicando que es el proceso por el cual la experiencia de una institución, región o unidad organizativa influye en otra. Esto implica que, para que las empresas desarrollen tareas o funciones y cumplan sus objetivos, será necesario introducir cambios en las actitudes y los comportamientos.

Así pues, la transmisión y el almacenamiento de conocimientos pueden caracterizarse como el proceso de compartir y transferir conocimientos a través de experiencias, conceptos, planes, iniciativas, etc.; añaden que el conocimiento también se transfiere implícita o explícitamente a través de los siguientes procesos: combinación, externalización (la concretización del modelo verbal tras la creación de conceptos), internalización (nuevo conocimiento relacionado con lo que ya está presente), socialización (a través de la experiencia) y externalización. La transferencia de conocimientos se produce principalmente en las reuniones.

Cuatro modelos explican cómo interactúan los dos tipos de conocimiento: implícito y explícito. Uno de los modelos de transferencia de conocimientos es la socialización, que es el proceso de creación de conocimientos a través de la experiencia y la transferencia de conocimientos de tácito a tácito. La socialización también permite transformar el conocimiento tácito mediante la interacción interpersonal; Es decir, compartir el conocimiento es vital para aprenderlo o producirlo, ya que las personas sólo pueden expresar sus ideas y puntos de vista a través de experiencias compartidas. Un enfoque alternativo a la transferencia de conocimientos es el modelo de externalización del conocimiento tácito al explícito. Este modelo



convierte el conocimiento tácito en conocimiento contextualizado y documentado, que es información nueva y significativa para una organización.

Por otro lado, el proceso de compartir y difundir conocimientos a través de diversos canales y contextos está representado por el modelo de combinación, incluidas conferencias y reuniones sociales que utilizan redes informáticas; en otras palabras, la producción de conocimientos explícitos a partir de conocimientos derivados de otras ideas. Por último, pero no por ello menos importante, está el modelo de internalización, que puede ser explícito o implícito. En otras palabras, el conocimiento puede interiorizarse tácitamente mediante la absorción y la reorganización, es decir, haciendo el trabajo real, (North & Roque, 2004).

Aplicación y uso del conocimiento

Mientras tanto, Nonaka y Takeuchi (1999) señalan que la siguiente definición se refiere al tercer grado de aplicación y utilización de los conocimientos: El activo más valioso y significativo para una empresa es el conocimiento cuando se utiliza y se aprovecha para crear nuevos conocimientos, lo que ocurre cuando el conocimiento se transforma en un producto o servicio y se vuelve dinámico. Sin embargo, algunos autores señalan que disponer de toda la información del mundo carece de sentido si no se utiliza o no se utiliza correctamente, por lo que es importante contar con un sistema que ayude a organizar y aplicar los conocimientos.

Sin embargo, algunos autores señalan que disponer de toda la información del mundo carece de sentido si no se utiliza o no se utiliza correctamente, por lo que es



importante contar con un sistema que ayude a organizar y aplicar los conocimientos, (Tari & Gracia, 2011).

2.2.2. Calidad de atención

Caamaño, (2018), "define el proceso de atención como la capacidad de elegir qué datos sensoriales procesar y de controlar todos los procesos mentales". Continúa diciendo que el ciclo de la atención incluye la percepción y la entrada de información, la elección de aquello en lo que centrarse, el mantenimiento de la atención y la realización de las acciones necesarias para las actividades posteriores, (pág. 7).

Para Ayuso y Begoña, (2018), "indican que hay varias definiciones de calidad, pero todas se centran en los diferentes que son los valores de una sociedad en un momento dado". Las definiciones pueden diferir y depender de la interpretación que se ofrezca, pero llegar a una decisión es un medio de "hacer lo correcto".

Para la OMS (2019), "la seguridad del paciente es el término utilizado para describir el objetivo de perseguir la atención al usuario, que se define como la mejora de la calidad de la atención prestada a los usuarios, sus familias y la comunidad con el fin de adquirir servicios sanitarios integrales". Una estrategia utilizada para lograr este objetivo es la introducción de procesos continuos. Teniendo en cuenta que el requisito ético previo a la prestación de servicios sanitarios es la calidad de la asistencia.

El autor Ramos, (2011) analiza la importancia de ofrecer un excelente servicio al cliente y cómo ha evolucionado hasta convertirse en un factor competitivo que ayuda a una empresa a triunfar conservando su lugar en el mercado. Los procesos deben



aplicarse continuamente para mejorar la atención prestada a los pacientes, sus familias y la comunidad y adquirir un servicio sanitario integral. Esta búsqueda de la atención al usuario se conoce internacionalmente como seguridad del paciente (pág. 49)

Dimensiones de la variable 2

Estructura

El término "estructura" describe la manera en que una organización está configurada en relación con la cantidad y el calibre de su mano de obra, así como sus recursos financieros, activos físicos, tecnología de la información y normas y leyes establecidas.

Para el autor Velásquez (2011) el aspecto general de una institución se ve influido por sus espacios físicos, mobiliario, personal y recursos de comunicación; dicho de otro modo, son todos los recursos materiales que una organización se plantea utilizar, desde las instalaciones y los instrumentales indispensables para llevar a cabo las acciones y/o ocupaciones con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes, usuarios, etc., hasta el desarrollo de las propias actividades.

Procesos

El proceso describe el trabajo que se realiza junto con el usuario, incluida la atención y el método utilizados. Como las actividades realizadas por los empleados y los usuarios, teniendo en cuenta las oportunidades y la precisión, los métodos de comunicación y la aplicación del proceso.



Resultado

Los resultados son las consecuencias de la prestación de los servicios en términos de satisfacción, bienestar y ventajas para la salud. También abarca, entre otras cosas, el pago de facturas y el cumplimiento de indicadores.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Gestión

De acuerdo a los distintos autores otros términos comparables vendrían hacer gestionar, gestor y administrador. La palabra gestión también deriva del verbo gestionis, que significa "llevar a cabo", (Ropa & Alama, 2022).

2.3.2. Conocimiento

Según esta definición, el denominado conocimiento es la comprensión subjetiva y personalizada del individuo de hechos, procesos, nociones, interpretaciones, pensamientos, observaciones, conclusiones y otros elementos que pueden o no estar estructurados, ser correctos o valiosos, (Fernando & Gallardo, 2019).

2.3.3. Creación

El acto de crear algo que no existía previamente ni tenía antecedentes se conoce como creación. También puede referirse al resultado de la creación, (RAE;, 2023).

2.3.4. Estrategia

Es la determinada estrategia utilizada por una empresa para crear iniciativas específicas destinadas a mejorar la experiencia del cliente manteniendo un claro enfoque en la felicidad del cliente, (Barandiaran, 2021).

2.3.5. Fidelización de los pacientes

En cualquier caso, de necesidad médica, viene hacer la denominada relación sólida y duradera entre el paciente y el centro sanitario (Chipao, 2017).

2.3.6. Empatía

Es la capacidad de reconocer adecuadamente las determinadas necesidades de otra persona poniéndose en su lugar, (MINSa, 2023).

2.3.7. Aspectos Tangibles

Son las características visibles de la organización de las que el usuario es consciente. Tienen que ver con el estado y el aspecto exterior de los edificios, el personal, la maquinaria, los materiales de comunicación, la higiene y la confortabilidad, (MINSa, 2023).

2.3.8. Calidad

La calidad, según la reconocida Real Academia Española, viene hacer la particularidad o la denominada suma de las particularidades que presenta un rasgo y que permite contemplarlo como un todo o una unidad y valorar si es superior o inferior a otros aspectos de su carácter, (RAE;, 2023)

2.3.9. Atención

Es el transcurso por el cual el miembro del personal o la persona responsable muestra interés por sus deseos, problemas, preocupaciones y preguntas con el fin de atender y resolver sus determinadas peticiones de forma que usted, el paciente o



usuario, quede en modo satisfecho y complacido con todas las determinadas atenciones que se le ha brindado. (Kahneman, 1997).

2.3.10. Infraestructura

Con el fin de promover la comodidad de la comunidad y del paciente, viene a referirse a la dotación del determinado entorno con equipos médicos y las instalaciones auxiliares necesarias, (Ramos L. , 2015)

2.3.11. Usuario Externo

Viene hacer el denominado paciente que acude a un centro médico para obtener o adquirir una atención continuada y de alta calidad en el ámbito de su comunidad asimismo su familia, (MINSA, 2023).

2.3.12. Prácticas

Cuando a la gente se le presentan circunstancias difíciles, la práctica sirve de ejemplo de política, ética y evidencia, (Barandiaran, 2021).

2.3.13. Efectividad

Viene hacer cuando la organización sea capaz de crear el mejor servicio posible satisfaciendo a los clientes, (Laverde & Londoño, 2008).

2.3.14. Eficacia

Viene hacer el grado en que se completan las tareas preestablecidas y se obtienen los resultados previstos, (Barandiaran, 2021).



2.3.15. Eficiencia

Esta definición es determinada como el defino vínculo en medio de los recursos usados y los resultados alcanzados, (Barandiaran, 2021).

2.3.16. Recursos Humanos

El grupo de individuos que trabajan juntos en varias divisiones y sectores de una empresa se conoce como recursos humanos. Las organizaciones son capaces de alcanzar sus objetivos empresariales gracias a sus funciones y competencias. (Armijos, Bermúdez, & Mora, 2019).

2.3.17. Seguridad

Es un campo de estudio que busca formas de mejorar los resultados de las intervenciones clínicas y disminuir el sufrimiento innecesario que padecen los pacientes al recibir atención sanitaria, (Chipao, 2017).

2.3.18. Servicio

Es un procedimiento que conlleva tácticas para compensar los requerimientos y los puntos de vista únicos de cada beneficiario o cliente con el fin de hacer avanzar un negocio, (Serna, 2006).

2.3.19. Satisfacción

Cuando se cumplen las expectativas de los usuarios, éstos experimentan una sensación de satisfacción o decepción. Si los efectos no están al nivel de sus expectativas, no están satisfechos, y si los resultados cumplen sus



expectativas, están satisfechos, (Keller & Kotler, 2006),

2.3.20. Expectativa del Usuario

Esboza las expectativas del usuario sobre la atención que recibirá del centro médico. Sus expectativas se forman principalmente a partir de sus necesidades conscientes, interacciones de boca en boca, experiencias pasadas y datos externos. A partir de ahí, cuando el usuario toma una decisión, puede llegar la información al sistema.(MINSa, 2023).



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En el diseño de este estudio no se realizaron experimentos, por lo que la investigación es no experimental

Las investigaciones realizadas sin una manipulación intencionada de los factores se denominan no experimentales. Es un estudio, en otras palabras, en el que las variables independientes no se modifican a propósito, (Hernandez & Mendoza, 2018). Asimismo, fue de nivel básico, el cual, según los autores, es el que pretende simplemente desarrollar y ampliar el vasto conjunto de conocimientos científicos actuales sobre la realidad y no tiene aplicabilidad directa. Las propias teorías científicas son su objeto de investigación, que evalúa para mejorar su contenido, (Carrasco, 2018).

3.2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

- ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P58



3.3. MÉTODO O MÉTODOS APLICATIVOS A LA INVESTIGACIÓN

El enfoque de la investigación fue cuantitativo el cual según los autores:

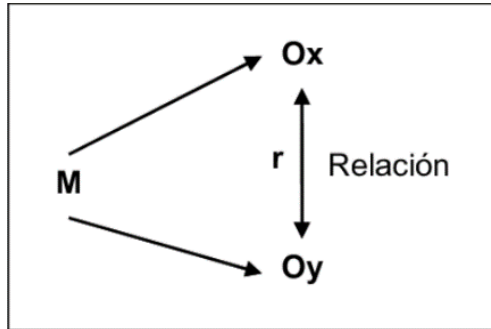
Los términos "caracteres, particularidades, esencia, totalidad o patrimonios no cuantificables" se utilizan en el enfoque cuantitativo para referirse a las características más adecuadas para describir, comprender y explicar objetos, acontecimientos y comportamientos humanos, (Cerdea, 1997).

Este método consiste en recoger y analizar datos sin pensar demasiado en la cuantificación, así como en ver y describir fenómenos sin centrarse mucho en la medición. Las interrogaciones e hipótesis nacen como fragmento del transcurso de investigación. No siempre surgen preguntas e hipótesis al principio del proceso de investigación, (Ñaupas, 2013).

3.4. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según el autor Pino (2018) la investigación descriptivo-correlacional "se define por ver la realidad como un fenómeno en todas sus formas y, en consecuencia, por diseccionar una situación o cuestión en sus componentes más básicos".

Además, determinar el grado de asociación o no causalidad entre dos o más variables es uno de sus objetivos. Su característica definitoria es que primero se miden las variables y después se deduce la correlación utilizando métodos estadísticos y pruebas de hipótesis correlacionales.



M (Muestra)

O₁ (Observación de la V¹) **Gestión del conocimiento**

O₂ (Observación de la V²) **Calidad de Atención**

3.5. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

Es entonces que el estudio se llevó a cabo en Juliaca, la capital provincial de San Román y su correspondiente distrito, que depende de la administración de la región de Puno, en el sureste de Perú.

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1. Población

Según el autor Carrasco (2018) define que la población “es el conjunto de todos los elementos (unidad analítica) que forman parte del espacio físico en el que se realiza la investigación”.

En consecuencia, el estudio que se ha visto constituido por 300 practicantes del hospital Carlos Monge Medrano.

3.6.2. Muestra

En base a Hernández (2019) señala que “la muestra depende de una parte de la población. También pueden definirse como unidades que simbolizan las porciones más pequeñas de elementos capaces de mostrar un atributo específico”.

La muestra se llevará a cabo de acuerdo a la siguiente formula:

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

Dónde:

(n) Tamaño de la muestra...

(N) Tamaño de la población...

(Z) Nivel de confianza (1.96), es decir, 95% de confianza)

(e) Precisión o el error (5% de error)

(p) Probabilidad de éxito (0.5)

(q) Probabilidad de fracaso (0.5)

Cálculo de la muestra:

N=300

Z=1,96 (95% de confianza)

e=0,05 (5% de error)

p=0.5

q=0.5

Reemplazamos los valores:

$$n = \frac{300(1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2 \times (300 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = \frac{288.12}{1.7079}$$
$$n = 169$$

La muestra fue un total de 169 practicantes del hospital Carlos Monge Medrano

3.7. TÉCNICAS, FUENTE E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.7.1. Técnicas

Sistema de normas y procedimientos destinados a regular una determinada actividad y alcanzar un objetivo concreto. Como ya se ha dicho, "también pueden caracterizarse como un conjunto de directrices que rigen todo el proceso de investigación, desde la identificación del problema hasta la integración y verificación de la hipótesis dentro de las teorías preexistentes", (Carrasco, 2018).

La técnica empleada será la Encuesta. Para Arias (2023), "es uno de los instrumentos utilizados para recabar información sobre las opiniones, comportamientos y percepciones de las personas. Se administra mediante dispositivos conocidos como cuestionarios". (pág. 81).

Para Ávila (2006), "mediante el análisis de las muestras representadas y la explicación de cada variable de investigación y su recurrencia, la encuesta permite estudiar la población", (Pág. 54).

3.7.2. Fuentes

Las fuentes primarias son relatos de primera mano sobre un fenómeno; las fuentes secundarias incluyen comentarios, análisis y críticas basados en fuentes primarias. En el presente estudio se eligieron y recopilieron fuentes primarias, (Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018).



3.7.3. Instrumentos

Para el autor Baena (2017), “son los instrumentos teóricos o prácticos utilizados para recabar información y datos a través de preguntas a las que el investigador debe dar respuesta. En función de los métodos en los que se basan, adoptan diversas formas”.

Por ello, el cuestionario empleado en el presente estudio se creó con la intención de recoger las medidas necesarias para permitir la evaluación de las variables.

3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

3.8.1. Validez y Confiabilidad

Validez: se aplicó mediante la evaluación de juicio de expertos. Arias (2023), “la validez es la capacidad de una herramienta de medición para medir lo que se supone que debe medir; es la precisión con la que la herramienta mide lo que se supone que debe medir o, dicho de otro modo”, la capacidad de la herramienta para representar, describir o predecir con exactitud el rasgo que interesa al evaluado.

Tras un juicio pericial, el primer juez recibió 91 puntos, es decir, el 91,00%, mientras que el segundo juez recibió 94 puntos, es decir, el 94,00%. El porcentaje medio fue del 92,05%, redondeándose al 93%. Como muestran los anexos, se trata de una escala de calificación muy alta.

Confiabilidad: Arias (2023) “cuando las mediciones realizadas por un instrumento no cambian mucho con el tiempo o cuando se aplican a diferentes individuos con la misma formación, se considera fiable”.

Para evaluar la fiabilidad u homogeneidad de las preguntas (ítems) en el presente estudio de investigación, se seleccionó el método Alfa de Cronbach. El coeficiente



tiene valores entre 0 y 1, donde 0 denota fiabilidad nula y 1 fiabilidad total., (Valderrama, S, 2015).

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad de la variable Gestión del Conocimiento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	19

Interpretación: Se puede apreciar que la confiabilidad de variable Gestión del Conocimiento llega a tener una confiabilidad de 0.944 el cual es aceptable para que esta pueda ser aplicada en la investigación.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad de la variable Calidad de Atención

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	16

Interpretación: Se puede apreciar que la confiabilidad de variable Calidad de Atención llega a tener una confiabilidad de 0.923 el cual es aceptable para que esta pueda ser aplicada en la investigación.



• Cuestionario

De acuerdo con Hernández (2019) “menciona que un método para llevar a cabo una encuesta es mediante el uso de un cuestionario”.

Este método consiste en crear una lista estructurada de preguntas escritas relacionadas con las variables e indicadores del estudio y, por consiguiente, con las hipótesis de trabajo. Su objetivo es recopilar datos para validar las teorías de trabajo. Se creó un cuestionario para evaluar las variables 1, que contiene 19 ítems, y 2, que tiene 16 ítems. Juntas, estas preguntas suman un total de 35.

3.9. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Un procedimiento estadístico denominado prueba de hipótesis se utiliza para determinar si una supuesta propiedad de la población concuerda con las observaciones realizadas en una muestra de la población. Es un proceso que permite seleccionar una hipótesis de trabajo entre un par de hipótesis viables y opuestas, (Arias, 2023),

Se utilizó el estadístico Rho de Spearman en el SPSS versión 26 para establecer la correlación del estudio descriptivo y correlacional. Las mediciones se tuvieron en cuenta al crear las observaciones sobre los objetos.

De forma similar, se fijó un margen de error del 5% para las dos formas de análisis a la hora de interpretar los datos, teniendo en cuenta un margen de error del 5% para el análisis inferencial.



3.10. ASPECTOS ETICOS

El diseño, la realización, la gestión, el uso y la difusión de cualquier investigación en la que participen seres sensibles, tanto humanos como animales están determinados y guiados por un conjunto de principios y normas conocidos como ética de la investigación.

Palomino, et al., (2017) “los colaboradores de la encuesta dieron su consentimiento informado tras aceptar voluntariamente participar e indicar que permanecerían en el anonimato. Los autores de los textos utilizados en este estudio fueron debidamente acreditados junto con los propios materiales”.

Se aplicó la norma APA, que incluye instrucciones para las distintas tareas relacionadas con la redacción, empezando por la definición de la autoría y terminando con la creación de un esquema para evitar el plagio.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1.1. Objetivo general

Determinar si la Gestión del Conocimiento se relaciona con la Calidad de Atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023.

Tabla 4

La Gestión del Conocimiento se relaciona con la Calidad de Atención

			Gestión del conocimiento	Calidad de atención
Rho de Spearman	Gestión del conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,639**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,639**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

Nota: Escala de evaluación del instrumento

Interpretación: Se logra apreciar en la tabla en la cual se pudo determinar una correlación positiva moderada de $r=639$ entre la gestión del conocimiento se relaciona con la calidad de atención, con ello se puede precisar que, si la gestión del personal

en este caso de los practicantes del hospital llega a ser el adecuado, la calidad de atención percibida por los usuarios será satisfactoria.

4.1.2. *Objetivos específicos*

OE1: Determinar si la Creación del Conocimiento se relaciona con la estructura de la Calidad de Atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023.

Tabla 5

La Creación del Conocimiento se relaciona con la estructura de la Calidad de Atención

			Creación del conocimiento	Calidad de atención
Rho de Spearman	Creación del conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,728**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,728**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

Nota: Escala de evaluación del instrumento

Interpretación: se logra apreciar en la tabla en la cual se pudo determinar una correlación positiva alta de $r=728$ entre la creación del conocimiento se relaciona con la calidad de atención, con ello se puede precisar que, si la creación de conocimiento por parte del personal en este caso de los practicantes del hospital llega a ser apropiada, la calidad de atención percibida por los usuarios será satisfactoria.

OE2: Determinar si la Transferencia y Almacenamiento se relaciona con los Procesos de la Calidad de Atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023.

Tabla 6

La Transferencia y Almacenamiento se relaciona con los Procesos de la Calidad de Atención

			Transferencia y almacenamiento	Calidad de atención
Rho de Spearman	Transferencia y almacenamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,635**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,635**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

Nota: Escala de evaluación del instrumento

Interpretación: se logra apreciar en la tabla en la cual se pudo determinar una correlación positiva moderada de $r=635$ entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento se relaciona con la calidad de atención, con ello se puede precisar que, si la transferencia y el apropiado almacenamiento de información de los trabajadores, la calidad de atención percibida por los usuarios será satisfactoria.

OE3: Determinar si la Aplicación y Uso del Conocimiento se relaciona con el de la Calidad de Atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023

Tabla 7

La Aplicación y Uso del Conocimiento se relaciona con el de la Calidad de Atención

			Aplicación y uso del conocimiento	Calidad de atención
Rho de Spearman	Aplicación y uso del conocimiento	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 169	,617** ,000 169
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,617** ,000 169	1,000 . 169

Nota: Escala de evaluación del instrumento

Interpretación: se logra apreciar en la tabla en la cual se pudo determinar una correlación positiva moderada de $r=,617$ entre la aplicación y el uso del conocimiento se relaciona con la calidad de atención, con ello se puede precisar que, si la aplicación y el uso del conocimiento son desarrollados de manera apropiada, la calidad de atención percibida por los usuarios será satisfactoria.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 8

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del conocimiento	,179	169	,000	,900	169	,000
Calidad de atención	,182	169	,000	,850	169	,000

instrumento Nota: Escala de evaluación del instrumento

Interpretación: En la Tabla 8; después de haber realizado las pruebas estadísticas se alcanzó estimar que la prueba de normalidad de acuerdo a Kolmogorov-Smirnova, en el cual las puntuaciones de la variable 1, nos evidencia un nivel de significancia de 0,000, seguidamente en la determinada variable 2 calidad de atención, de igual manera se muestra un nivel de significancia de 0.000. Podemos sacar conclusiones y describir la aplicación de pruebas de hipótesis no paramétricas porque estos resultados demuestran que son inferiores al 5% de significación estándar ($p < 0,05$), lo que conduce a pruebas no normales. En este caso aplicaremos la prueba de Rho de Spearman.

4.2.1. Prueba de hipótesis general

HG.- La Gestión del Conocimiento se relaciona significativamente con la Calidad de Atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023.

Tabla 9

La Gestión del Conocimiento se relaciona significativamente con la Calidad de Atención

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,206	,055	3,616	,000
N de casos válidos		169			

Nota: Escala de evaluación del instrumento

Interpretación: se puede apreciar en la tabla que la gestión del conocimiento llego a tener una relación significativa con la Calidad de Atención, esto a consecuencia que el grado de significancia llego a ser de 0.000 siendo < a 0.05.

4.2.2. Prueba de las hipótesis específicas

HE1: La Creación del Conocimiento se relaciona significativamente con la estructura de la Calidad de Atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023.

Tabla 10

La Creación del Conocimiento se relaciona significativamente con la estructura de la Calidad de Atención

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,256	,065	3,868	,000
N de casos válidos		169			

Nota: Escala de evaluación del instrumento

Interpretación: Se puede apreciar en la tabla que la Creación del Conocimiento llego a tener una relación significativa con la Calidad de Atención, esto a consecuencia que el grado de significancia llego a ser de 0.000 siendo $<$ a 0.05.



HE2: La Transferencia y Almacenamiento se relaciona significativamente con los Procesos de la Calidad de Atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023.

Tabla 11

La Transferencia y Almacenamiento se relaciona significativamente con los Procesos de la Calidad de Atención

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,336	,077	3,953	,000
N de casos válidos		169			

Nota: Escala de evaluación del instrumento

Interpretación: Se puede apreciar en la tabla que la Transferencia y Almacenamiento llego a tener una relación significativa con la Calidad de Atención, esto a consecuencia que el grado de significancia llego a ser de 0.000 siendo < a 0.05.

HE3: La Aplicación y Uso del Conocimiento se relaciona significativamente con el de la Calidad de Atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023.

Tabla 12

La Aplicación y Uso del Conocimiento se relaciona significativamente con el de la Calidad de Atención

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,570	,043	7,240	,000
N de casos válidos		169			

Nota: Escala de evaluación del instrumento

Interpretación: se puede apreciar en la tabla que la Aplicación y Uso del Conocimiento llego a tener una relación significativa con la Calidad de Atención, esto a consecuencia que el grado de significancia llego a ser de 0.000 siendo $<$ a 0.05.



4.3. DISCUSIÓN

El propósito de esta investigación fue determinar si la gestión del conocimiento se relaciona con la calidad de atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023. Utilizando los resultados del análisis, puede determinar que se evidencia una correlación positiva moderada de $r=639$ entre la gestión del conocimiento y la calidad de atención, además de tener una relación significativa con un grado de significancia de 0.000 siendo $< a 0.05$. Con ello se puede precisar que, si la gestión de conocimiento del personal (practicantes) del hospital llega a ser el adecuado, la percepción de la calidad de la atención por parte de los usuarios será favorable. Pasando al ámbito de la discusión Suárez et al. (2019) muestra que, según sus conclusiones, es necesario aumentar la satisfacción de los ciudadanos -una métrica crucial para evaluar la calidad de la asistencia sanitaria- para mejorar la calidad del servicio a fin de recibir la calificación de excelencia.

Por otro lado, Berrío et al. (2017) demuestra cómo la seguridad del paciente se compone de varios pasos sencillos que a menudo se pasan por alto, pero en este estudio, la mayoría de estos pasos tenían un buen cumplimiento con respecto a los procedimientos de bioseguridad, las explicaciones de los procesos al paciente, el personal cualificado y las horas de trabajo.

Con respecto al primer objetivo específico se tiene una correlación positiva alta de $r=728$ entre la creación del conocimiento que se relaciona con la calidad de atención, además de tener una relación significativa con un grado de significancia de 0.000 siendo $< a 0.05$; con ello se puede precisar que, si la creación de conocimiento por parte del personal del hospital llega a ser apropiada, la calidad de atención percibida por los usuarios será satisfactoria. Ha esto Di Marco (2015) deja claro que, para



evaluar y abordar los problemas que se plantean en cualquier proceso real, hay que inventar la información, al igual que las normas científicas.

Asimismo, de acuerdo a Gily Carrillo (2013) el análisis del papel de los trabajadores del conocimiento en los procesos de aprendizaje y cambio organizativos podría tener lugar dentro de las organizaciones.

Asimismo, de acuerdo al segundo objetivo específico se tiene una correlación positiva moderada de $r=0.635$ entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento el cual se relaciona con la calidad de atención, además de tener una relación significativa con un grado de significancia de 0.000 siendo < 0.05 ; con ello se puede precisar que, si la transferencia y el apropiado almacenamiento de información de los trabajadores, la calidad de atención percibida por los usuarios será satisfactoria. A esto Fajardo (2016) señala que, según las conclusiones, la capacidad de aprendizaje es importante para mediar en la relación entre el rendimiento y la transferencia de información externa. Así pues, la transferencia externa de conocimientos y el rendimiento organizativo tienen un vínculo sustancial y favorable, según los datos.

Con respecto al tercer objetivo específico se tiene una correlación positiva moderada de $r=0.617$ entre la aplicación y el uso del conocimiento el cual se relaciona con la calidad de atención, además de tener una relación significativa con un grado de significancia de 0.000 siendo < 0.05 ; con ello se puede precisar que, si la aplicación y el uso del conocimiento son desarrollados de manera apropiada, la calidad de atención percibida por los usuarios será satisfactoria. Ha esto García (2019) señala que entre los riesgos que hay que tener en cuenta están el manejo del conocimiento y las consecuencias de ponerlo en evidencia. Estos riesgos se derivan



principalmente de la fuga o pérdida de conocimientos, lo que nos obliga a dejar disponible las vías de exploración.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Con respecto al objetivo general se logró determinar una correlación positiva moderada de $r=639$ entre la gestión del conocimiento y la calidad de atención, además de tener una relación significativa con un grado de significancia de 0.000 siendo $< a 0.05$. Con ello se puede precisar que, si la gestión de conocimiento del personal en este caso de los practicantes, del hospital llega a ser el adecuado, la calidad de atención observada por los usuarios será satisfactoria.

SEGUNDA: Según el objetivo específico 1 se evidencio una correlación positiva alta de $r=728$ entre la creación del conocimiento el cual se relaciona con la calidad de atención, además de tener una relación significativa con un grado de significancia de 0.000 siendo $< a 0.05$; con ello se puede precisar que, si la creación de conocimiento por parte del personal en este caso de los practicantes, del hospital llega a ser apropiada, la calidad de atención descubierta por los usuarios será satisfactoria.

TERCERA: Teniendo en cuenta al objetivo específico 2 se observó los resultados que se pudo determinar una correlación positiva moderada de $r=635$ entre la transferencia y almacenamiento del conocimiento el cual se relaciona con la calidad de atención, además de tener una relación significativa con un grado de significancia de 0.000 siendo $< a 0.05$; con ello se puede precisar que, si la transferencia y el apropiado



almacenamiento de información de los trabajadores, la calidad de atención observada por los usuarios será satisfactoria.

CUARTA: De acuerdo al objetivo específico tercero se entiende que se pudo determinar una correlación positiva moderada de $r=0.617$ entre la aplicación y el uso del conocimiento, el cual se relaciona con la calidad de atención, además de tener una relación significativa con un grado de significancia de 0.000 siendo $< \alpha 0.05$; con ello se puede precisar que, si la puesta en práctica y el uso del conocimiento son desarrollados de manera apropiada, la calidad de atención descubierta por los usuarios será satisfactoria.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se aconseja que la dirección cree estrategias de creación de conocimiento para optimizar la conformación organizativa de la institución, así como habilidades para mejorar la transferencia y la acumulación de información para agilizar los métodos asistenciales. Además, la dirección debe tener en cuenta la aplicación y la realización de los conocimientos del personal incluyendo a los practicantes para mejorar la toma de decisiones, obteniendo así mejores resultados en la atención y la satisfacción de los estudiantes.

SEGUNDA: Los gestores capacitados de la institución deben establecer canales sistemáticos para el procesamiento y la búsqueda de información, de modo que los miembros del personal incluyendo a los practicantes que informan a los pacientes sobre la atención dispongan de una mejor estructura organizativa y física y puedan sentirse seguros de la información que facilitan.

TERCERA: De las dimensiones de Traslado y Almacenamiento, se aconseja que los administradores capaces del centro piensen en hacer una mayor inversión en formación organizativa e interpersonal del personal sobre las responsabilidades y derechos del paciente, los cuidados adecuados y otros temas; de igual manera realicen revisiones periódicas del rendimiento de los miembros del personal incluyendo a los practicantes para garantizar que permanecen o rotan en las áreas que mejor se



adaptan a sus perfiles. Esto mejorará su coordinación y la gestión de la puesta en común y el intercambio de información, lo que agilizará y/o facilitará los procesos asistenciales establecidos y regulados por la institución.

CUARTA: Con el fin de fortalecer el conocimiento explícito y la toma de decisiones para lograr mayores resultados en la complacencia de los pacientes, se aconseja que las autoridades de la institución sigan poniendo en práctica tácticas de innovación y externalización.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, E., & Valencia, A. (2018). La gestión del conocimiento, una política organizacional para la empresa de hoy. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 673-684. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v26n4/0718-3305-ingeniare-26-04-00673.pdf>
- Arias, J. (3 de 10 de 2023). *Diseño y metodología de la investigación*. Obtenido de ISSN: 978-612-00-5416-1: www.agogocursos.com
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 163-170.
- Ayuso, D., & Andrés, B. (2018). *Gestión de la calidad de cuidados en enfermería*. España: Diaz de Santos. Obtenido de <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788499698830.pdf>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Mexico: Grupo editorial Patria. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Barandiaran, K. (2021). *Calidad de atención al cliente y su influencia en la ventaja competitiva de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Moyobamba*. Moyobamba: Universidad Alas Peruanas. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10310/Tesis_Calidad.Atenci%c3%b3nAlcliente_VentajaCompetitiva_MYPE_Moyobamba.pdf?sequence=1&isAllowed=y



Becerra, F., & Leidner, D. (2008). Knowledge Management: An Evolutionary View.

London, England. Obtenido de

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fMjc1NTE5X19BTg2?sid=01703530-f7c7-42bb-b2a8-a240e0816a0e@pdc-v-sessmgr02&vid=5&format=EB>

Belay, M., Desta, A., Samithsons, M., & Meshesha, M. (2021). Investigar la implementación de tecnología de gestión del conocimiento para apoyar la toma de decisiones en los sectores de salud de Etiopía. *BMC Med Inform Decis Mak*, 146.

Berrío, H., Cano, L., Franco, J., & Posada, M. (2017). *Factores que influyen en la calidad de la atención en Salud de los usuarios en el Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral*. Colombia: Universidad CES. Obtenido de <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/2952/Factores%20Influyen%20Calidad%20Atenci%F3n.pdf;jsessionid=DEBB5C93702519C650CAE79502D6F3D3?sequence=1>

Caamaño, S. (2018). *Claves para potenciar la Atención/Concentración*. Chile: CeACS.

Obtenido de <https://uchile.cl/dam/jcr:a302554f-e353-47d7-8cf8-61808c182f32/cuadernillo-claves-para-potenciar-la-atencin-concentracin.pdf>

Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos.

Cerda, H. (1997). *La Investigación Total*. Santa Fé de Bogotá: Editorial Magisterio.

Chipao, M. (2017). *Calidad de atención y fidelización de los pacientes en la Clínica estomatológica integral del adulto de la Universidad Alas Peruanas Semestre 2016-II*. Lima: Universidad Alas Peruanas. Obtenido de



https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/1328/Tesis_Atenunci%C3%B3n_Fidelizaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Condori, Y. (2019). Liderazgo y gestión del conocimiento de los directivos del Instituto Superior Pedagógico Público de Puno. *Revista Innova Educación*, 190-196. Obtenido de <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/27/49>

Davenport, T., & Prusak, L. (1998). Working knowledge. *Harvard Business School Press*.

Di Marco, R. (2015). En busca del origen del conocimiento: el dilema de la realidad. *Revista Praxis*, 150 - 162.

Durán, S. (2019). Gestión del conocimiento y satisfacción laboral en las instituciones educativas del nivel inicial. *Revista Innova Educación*, 356-362. Obtenido de <file:///C:/Users/Sayda/Downloads/Dialnet-GestionDelConocimientoYSatisfaccionLaboralEnLasIns-8054583.pdf>

Fajardo, M. (2016). *La transferencia de conocimiento externo y el desempeño organizativo en las empresas colombianas: el papel medador de la capacidad de absorción de conocimiento y de la capacidad de aprendizaje*. Valencia: Universidad de Valencia. Obtenido de <https://mobiroderic.uv.es/bitstream/handle/10550/56956/Tesis%20completa%20Mercedes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernando, J., & Gallardo, F. (2019). Tería del conocimiento. *Universidad de Navarre*, 248-250. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=751416>

García, J. (2019). *Gestión del conocimiento y eficiencia en proyectos caso Empresa ROBUSPACK*. Mexico: CIATEQ. Obtenido de



<https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1020/302/1/GarciaArzateJosue%20MDGPI%202019.pdf>

Gil, A., & Carrillo, F. (2013). La creación de conocimiento en las organizaciones a partir del aprendizaje. *OmniaScience*, 730-753. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/549/54928893008.pdf>

Graham, T. (2019). Knowledge Management: Progress, Trends and Challenges. *Copyright by Nova Science Publishers*. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fMjlz>

Hernandez S, R. (2019). *Metodología de la investigación* (1º ed.). Mexico: Mc Graw Hill.

Hernandez S, R. (2019). *Metodología de la investigación* (1º ed.). Mexico: Mc Graw Hill.

Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.

Keller, K., & Kotler, P. (2006). *Dirección de marketing*. México: Pearson Education.

Laverde, P., & Londoño, M. (2008). *Administración Hospitalaria*. Bogota-Colombia: Medica Panamericana.

López, L. (2021). *Gestión del Conocimiento y Calidad de Servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - Apurímac, 2021*. . Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.

Machado, C., & Davim, J. (2014). Transfer and management of knowledge. *ProQuest Ebook Central*, 336. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>



- Mejía , M., & Colín, M. (2013). Gestión del conocimiento y su importancia en las organizaviones. *Revista TRILOGÍA*, 25-35. Obtenido de <https://revistas.itm.edu.co/index.php/trilogia/article/view/379/385>
- Meyer, B., & Sugiyama, K. (2006). The concept of knowledge in KM: A dimensional model. *Ournal of Knowledge Management*, 1-22.
- MINSA. (11 de 07 de 2023). *Resolución Ministerial N° 527-2011*. Obtenido de Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272319/243428_RM527-2011-MINSA.pdf
- Munarriz, P. (2019). *Las buenas practicas laborales y la calidad de atención percibido por los usuarios de la superintendencia nacional de los registros públicos- Huancavelica, 2017*. Huancavelica: Universidad A las Peruanas. Obtenido de https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/11422/1/Tesis_buenas%20pr%C3%A1cticas%20laborales_calidad_atenci%C3%B3n_usuario_s_registros%20p%C3%BAblicos_Huancavelica.pdf
- North, K., & Roque, R. (2004). Creación del valor mediante el conocimiento . *Gestión empresarial orientada al conocimiento* , 51-53.
- Ñaupas, H. (2013). *Metodología de la investigación*. Perú: Ediciones de la U.
- Ojeda, M., Talavera, R., & Berrelleza, M. (2016). *La gestión del conocimiento*. Mexico: Ediciones ILCSA S.A. de C.V. Obtenido de <http://civitec.mx/documentos/libroElectronico.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la Atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025*.



- Estados Unidos. Obtenido 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
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., & Orizano, L. (2017). *"Metodología de la investigación" "Guía para elaborar un proyecto de salud y educación"* (Primera ed.). Lima-Perú: Editorial San Marcos.
- Pérez, M. (2016). Gestión del conocimiento: Orígenes y evolución. *El profesional de la información*, 526-534.
- Pino, R. (2018). *"Metodo de la investigación"* (Segunda ed.). Lima-Perú: Editorial San Marcos.
- RAE;. (09 de 08 de 2023). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: <https://www.rae.es/>
- Ramos, B. (2011). Control de Calidad de Atención de Salud. *La Habana*.
- Ramos, L. (2015). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo centro de salud de PICSJ*. Lima.
- Rodriguez, E., & Pedraja, L. (2016). Percepciones sobre la Gestión del Conocimiento de Directivos Universitarios de Cuatro Universidades Chilenas. *Formación Universitaria*, 41-52. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v9n4/art06.pdf>
- Ropa, B., & Alama, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción Organizational management: a theoretical analysis for action. *Revista Científica de la UCSA*, 9(1), 81-103. Obtenido de <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v9n1/2409-8752-ucsa-9-01-81.pdf>



- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Serna, H. (2006). *Servicio al cliente: una nueva visión, clientes para siempre*. Bogotá: Panamericana.
- Sime, M. (2023). *Calidad de atención y grado de satisfacción del paciente asistente al consultorio externo del Hospital Regional Lambayeque, 2021*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11309/Sime%20Figuroa%20Marialejandra%20Ysabel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Smit, A., & Rupp, W. (2002). Communication and loyalty among knowledge workers: a resource of the firm theory view. *Journal of knowledge management*, 250-261.
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., & Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 31(2), 153-169.
- Tari, J., & Gracia, M. (2011). Puede la gestión del conocimiento influir en los resultados empresariales. *Cuadernos de gestión*.
- Torres, K., & Lamenta, P. (2015). La gestión del conocimiento y los sistemas de información en las organizaciones. *NEGOTIUM*, 3-20.
- Valderrama, S. (2015). *Estadístico Alfa de Cronbach*. Mexico: Ediciones texas.



ANEXOS



ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema general	Objetivo General	Hipótesis general	Variables y dimensiones	Metodología
¿De qué manera la Gestión del Conocimiento se relaciona con la Calidad de Atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023?	Determinar si la Gestión del Conocimiento se relaciona con la Calidad de Atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023.	La Gestión del Conocimiento se relaciona significativamente con la Calidad de Atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023.	VARIABLE Gestión del Conocimiento DIMENSIONES: -Creación del Conocimiento -Transferencia y Almacenamiento -Aplicación y Uso del Conocimiento	DISEÑO Cuantitativo-No experimental TIPO Descriptivo correlacional POBLACION 300 practicantes del hospital Carlos Monge Medrano
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	VARIABLE 2: Calidad de Atención DIMENSIONES: -Estructura -Procesos -Resultado	MUESTRA Probabilística 169 practicantes del hospital Carlos Monge Medrano INSTRUMENTO Cuestionario
¿De qué manera la Creación del Conocimiento se relaciona con la estructura de la Calidad de Atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023?	Determinar si la Creación del Conocimiento se relaciona con la estructura de la Calidad de Atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023.	La Creación del Conocimiento se relaciona significativamente con la estructura de la Calidad de Atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023.		
¿De qué manera la Transferencia y Almacenamiento se relaciona con los Procesos de la Calidad de Atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023?	Determinar si la Transferencia y Almacenamiento se relaciona con los Procesos de la Calidad de Atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023.	La Transferencia y Almacenamiento se relaciona significativamente con los Procesos de la Calidad de Atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023.		
¿De qué manera la Aplicación y Uso del Conocimiento se relaciona con el de la Calidad de Atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023?	Determinar si la Aplicación y Uso del Conocimiento se relaciona con el de la Calidad de Atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023.	La Aplicación y Uso del Conocimiento se relaciona significativamente con el de la Calidad de Atención en el hospital Carlos Monge Medrano, 2023.		

Activar Windows



ANEXO 2. INSTRUMENTOS
CUESTIONARIO DE
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

INSTRUCCIONES:

Respetado (a) colaborador el presente instrumento configura parte de una indagación, por lo que se le requiere prestar atención con diligencia las actividades que efectúa y marca con un aspa (x) al interior de las casillas de acuerdo a lo que usted observe según a la información requerida.

Nunca **[N]** \ Casi nunca **[CN]** \ A veces **[AV]** \ Casi siempre **[CS]** \ Siempre **[S]**



N°	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	S	CS	AV	CN	N
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?					
N°	Transferencia y Almacenamiento	S	CS	AV	CN	N
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?					



N°	Aplicación y Uso del Conocimiento	S	CS	AV	CN	N
13	¿Suele realizar la conversión del conocimiento no formal (tácito) en conocimiento formal (explicito) 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?					



CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

INSTRUCCIONES:

Respetado (a) colaborador el presente instrumento configura parte de una indagación, por lo que se le requiere prestar atención con diligencia las actividades que efectúa y marca con un aspa (x) al interior de las casillas de acuerdo a lo que usted observe según a la información requerida.

Nunca **[N]** \ Casi nunca **[CN]** \ A veces **[AV]** \ Casi siempre **[CS]** \ Siempre **[S]**

N°	CALIDAD DE ATENCIÓN	S	CS	AV	CN	N
	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?					
	Procesos	S	CS	AV	CN	N
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	30.¿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?					
	Resultado	S	CS	AV	CN	N

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?					

ANEXO 3. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

GUIA DE JUICIO DE EXPERTO

Título: GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PRACTICANTES DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, 2023.

I. REFERENCIAS

- 1.1. Nombre del experto : MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATACORA
- 1.2. Profesión :
- 1.3. Cargo actual : DOCENTE UNIVERSITARIO
- 1.4. Grado académico : MAGISTER

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
1. CLARIDAD	Esta redactado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				X	
7. CONSISTENCIA	Esta basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices				X	
9. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación				X	
10 PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación			X		

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

91.00%

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado (C>75% = 0.75)

Desaprobado (C<75% = 0.75)

Lugar y fecha

.....
Firma
DMI° 07405808.....
N° Celular 950000657



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

VALIDACIÓN DE EXPERTOS GUIA DE JUICIO DE EXPERTO

Título: **GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PRACTICANTES DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, 2023.**

I. REFERENCIAS

- a. Nombre del experto : Amalia Pérez Abarca
- b. Profesión :
- c. Cargo actual : Docente Universitario
- d. Grado académico : Magister

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
1. CLARIDAD	Esta redactado con lenguaje apropiado			X		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				X	
7. CONSISTENCIA	Esta basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices					X
9. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación				X	
10 PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					X

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

99.00%

IV. RESOLUCIÓN

- Aprobado (C>75% = 0.75)
- Desaprobado (C<75% = 0.75)
- Lugar y fecha


 Firma
 DNI° 02436112
 N° Celular 990339103

ANEXO 4. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS









24	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	
25	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
26	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
27	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	
28	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4		
29	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4		
30	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
31	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	
32	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
33	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
34	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	
36	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4	
37	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
38	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
39	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	
40	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4	
41	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	
42	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
43	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	
44	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
45	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
46	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
47	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	
48	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4	
49	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	
50	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	



51	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4
52	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
53	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
54	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4
55	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4
56	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
57	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
58	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4
59	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
61	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
62	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4
63	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4
64	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4
65	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
66	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4
67	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
68	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
69	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4
70	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4
71	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4
72	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
73	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4
74	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
76	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
77	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4



78	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4
79	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4
80	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
81	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4
82	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
83	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
84	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4
85	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4
86	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
87	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
88	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4
89	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
91	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
92	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4
93	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4
94	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4
95	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
96	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4
97	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
98	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
99	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4
100	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4
101	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4
102	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
103	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4
104	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



105	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
106	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
107	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	
108	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	4	4	
109	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	
110	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
111	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	
112	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
113	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
114	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	
115	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4	4	
116	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	
117	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
118	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	
119	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
120	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
121	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
122	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	
123	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4	4	
124	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	
125	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
126	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	
127	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
128	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
129	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	
130	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4	4	
131	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	



132	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
133	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	
134	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
135	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
136	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
137	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4		
139	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
140	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
141	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
142	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4		
143	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	4			
144	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
145	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
146	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4		
147	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
148	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
149	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
150	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4		
151	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	4			
152	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
153	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
154	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4		
155	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
156	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
157	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4		
158	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	4			



159	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4		
160	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
161	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4		
162	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
163	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
164	3	4	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
165	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	
166	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	4	
167	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4		
168	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
169	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 12 - 08 - 2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JUAN CARLOS CHOQUENAIRA TINTA

Dirección: COMUNIDAD CAMPESINA CULLCUTAYA

DNI/Camé de Extranjería/Pasaporte N°: 41935636

Teléfono: 974358829 email: Carlostintac8@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Camé de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

Escuela Profesional o Mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Título o Grado Académico a optar: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

Asesor: Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATACTORA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: GESTIÓN DE CONOCIMIENTO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PRACTICANTES DEL HOSPITAL
CARLOS MONGE MEDRANO, 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): GESTIÓN, CONOCIMIENTO, CALIDAD, ATENCIÓN

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

1,2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58


Firma de Autor



huella digital

12 – AGOSTO – 2024

Fecha