



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA



GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL RENDIMIENTO DE LOS
TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
SALUD PUNO, 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. YANELA MENDOZA VALDEZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA**

**GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL RENDIMIENTO DE LOS
TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
SALUD PUNO, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. YANELA MENDOZA VALDEZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE DEL JURADO:


Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO:


Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

SEGUNDO MIEMBRO:


Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS:


Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

**RESOLUCIÓN N°200-2025-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 15 de agosto de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 1515, presentado por **YANELA MENDOZA VALDEZ**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PUNO, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **YANELA MENDOZA VALDEZ**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- | | | |
|-------------------|---|--------------------------------|
| * PRESIDENTE | : | Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE |
| * 1er. MIEMBRO | : | Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR |
| * 2do. MIEMBRO | : | Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA |
| * ASESOR DE TESIS | : | Dr. DAVID JUAN GUTIERREZ MAYTA |

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- | | | |
|---------|---|---------------------------------|
| * Lugar | : | salón de Grados y Títulos |
| * Fecha | : | miércoles, 20 de agosto de 2025 |
| * Hora | : | 09:00 a.m. |

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
DECANATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA



RESOLUCIÓN N° 451-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 26 de agosto 2025

VISTOS:

La solicitud de fecha 25 de setiembre del año en curso, presentado por el (la) **Bach. YANELA MENDOZA VALDEZ**, quien ha solicitado cambio de asesor de la tesis titulado: **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PUNO, 2024**; para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, según la Resolución N° 670-2024-UI-FCA-UANCV-J; Aprobación de la PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, Resolución N° 23-2025-UI-FCA-UANCV-J; Aprobación del INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) titulado: **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PUNO, 2024**; para lo cual fue asignado como asesor el Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA.

Que, mediante Resolución N° 0202-2025-UANCV-CU-R; de fecha 30 de mayo de 2025 acordó Aplicar como medida preventiva de suspensión temporal al docente Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA, y en atención al principio de la primacía del estudiante, es necesario darle viabilidad los trámites; por lo tanto, es admisible el cambio de asesor.

Estando, con la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR EL CAMBIO DE ASESOR, a solicitud del (la) Bach. YANELA MENDOZA VALDEZ, en vía de regularización; de la tesis de investigación titulado: **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PUNO, 2024**; para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, debiendo quedar a partir de la fecha como asesor al Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como nuevo **ASESOR DE TESIS** al Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la Facultad de Ciencias Administrativas, la Comisión de Grados y Títulos, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Deconatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- RPC/



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 23-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 07 de abril 2025

VISTOS:

El Expediente 2025-CU-454 de fecha 14 de enero de 2025, del **Bach YANELA MENDOZA VALDEZ**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios

Que, el (la) **Bach. YANELA MENDOZA VALDEZ**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PUNO, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **ASESOR Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA**

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que contiene facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PUNO, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. YANELA MENDOZA VALDEZ**, en virtud de los considerandos expuestos

ARTÍCULO SEGUNDO - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA**

ARTÍCULO TERCERO - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución

Regístrese, Comuníquese y Archívese

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- BCQ/



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Benigno Callata Quispe
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 670-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 06 de diciembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-17549** de fecha 27 de noviembre de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que, fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. YANELA MENDOZA VALDEZ**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PUNO, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PUNO, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. YANELA MENDOZA VALDEZ**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR DE INVESTIGACIÓN** al (a la) **Dr. DAVID JUAN GUTIÉRREZ MAYTA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
[Firma]
Dr. Sc. S. Leinero Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/



YANELA MENDOZA VALDEZ

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PU...

 TESIS DE PREGRADO

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::13016:555234493

Fecha de entrega

10 feb 2026, 9:16 GMT-5

Fecha de descarga

23 feb 2026, 9:09 GMT-5

Nombre del archivo

T036_71348377_T.docx

Tamaño del archivo

6.0 MB

99 páginas

27.589 palabras

112.166 caracteres



TESIS UANCV

25% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de fuente excluida

Fuentes principales

- 18%  Fuentes de Internet
- 8%  Publicaciones
- 21%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos Complementarios



Título de la tesis	
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PUNO, 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	YANELA MENDOZA VALDEZ
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71348377
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0009-2861-8738
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02145441
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8237-5735
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215



Datos de investigación	
Línea de investigación	Administración Pública (5909-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno Coordenadas: Latitud: -15.8444279 Longitud: -70.0217257 URL Maps. https://maps.app.goo.gl/cosuqzaBkNeRejvU9 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Diciembre 2024 – Agosto 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00 Administración http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
[Signature]
Dr. Roberto Poyo Colquehuana
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN ADMINISTRATIVA



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Yanela Mendoza Valdez identificado con DNI Nro. 71348377
en mi condición de egresado de:

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

Administración y Gestión Pública
informo que he elaborado el/la ☐ Tesis o ☐ Trabajo de Investigación, ☐ Trabajo Académico
denominada:

Gestión del conocimiento y el rendimiento de los trabajadores
de la Dirección Regional de Salud, PUNO - 2024

Asesorado por: Dr. Roberto Paye Colquehuanca

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi 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 31 de Diciembre del 2025


FIRMA ASESOR


FIRMA TESISTA



Huella



DEDICATORIA

A la perseverancia que habita en mi espíritu, a los sueños que nunca dejaron de empujarme hacia adelante, y a las lecciones que la vida me enseñó incluso en los momentos más oscuros. Dedico cada paso, cada caída y cada victoria a quienes creyeron en mí cuando ni siquiera yo lo hacía; porque detrás de cada logro hay una chispa de fe compartida.

A mi familia, cuya fuerza silenciosa me sostuvo cuando todo parecía desmoronarse. A mis amigos, cómplices de aventuras y guardianes de mi cordura. Y a mi yo del pasado, que con dudas y miedos siguió caminando hasta alcanzar lo que hoy celebro. Este triunfo no es solo mío, sino de todos los que fueron parte de mi historia.



AGRADECIMIENTO

No hay camino que se recorra solo ni meta que se alcance sin la mano invisible de quienes nos impulsan desde las sombras. Hoy quiero dar gracias a la vida por las oportunidades, al esfuerzo constante por las puertas abiertas, y a las personas que con su presencia, consejos y amor me ayudarán a llegar aquí.

Gracias a mi familia, cuya paciencia y apoyo incondicional fueron mi roca. A los maestros y mentores que encendieron mi curiosidad y me retaron a ser mejor. Y a la fuerza divina, al universo, por conspirar a mi favor. Cada logro que celebro hoy está impregnado de su energía. A todos los que de alguna manera marcaron mi camino, les ofrezco este agradecimiento sincero y eterno. Porque sin ustedes, este viaje habría sido menos significativo.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema	14
1.2 Formulación del problema.....	15
1.2.1 Problema principal	15
1.2.2 Problemas específicos	15
1.3 Justificación de estudio.....	16

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1 Objetivo general	18
2.2 Objetivos específicos.....	18

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL



3.1	Antecedentes de la investigación.....	19
3.2	Bases Teóricas	24
3.2.1	Gestión del conocimiento	24
3.2.2	Rendimiento.....	31
3.2.3	Satisfacción de los usuarios	37
3.3	Marco conceptual	39

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1	Hipótesis general	45
4.2	Hipótesis específicas	45
4.3	Variables.....	45
4.4	Operacionalización de variables.....	46

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1	Enfoque de la investigación.....	47
5.2	Método(s) aplicados a la investigación	47
5.3	Tipo de investigación	48
5.4	Nivel de investigación	48
5.5	Diseño de investigación.....	48
5.6	Población y muestra	49
5.6.1	Población.....	49
5.6.2	Muestra	49



5.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	50
5.7.1	Técnica.....	50
5.7.2	Instrumento	50
5.8	Confiabilidad y validez del instrumento.....	51
5.8.1	Confiabilidad.....	51
5.8.2	Validez	52
5.9	Procedimiento de tratamiento de datos.....	52
5.10	Diseño de contrastación de hipótesis.....	52

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1	Presentación de resultados.....	56
6.2	Discusión de resultados	65
CONCLUSIONES		68
REFERENCIAS.....		71
Matriz de consistencia.....		78
Matriz de datos.....		79
Instrumentos.....		86
Validación de instrumentos.....		88
Evidencias de recojo de datos		89



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable gestión financiera.	46
Tabla 2 Prueba estadística de Alfa de Cronbach sobre gestión de conocimiento.....	51
Tabla 3 Confiabilidad para el rendimiento de trabajadores	51
Tabla 4 Contrastación sobre la gestión del conocimiento y el rendimiento de los trabajadores.....	53
Tabla 5 Contrastación sobre la capacitación continua y el rendimiento de los trabajadores .	54
Tabla 6 Contrastación sobre la disponibilidad de recursos y el rendimiento de los trabajadores	54
Tabla 7 Contrastación sobre las políticas de intercambio de conocimientos y el rendimiento de los trabajadores.....	55
Tabla 8 Evaluación de la normalidad mediante la prueba de Kolmogórov	56
Tabla 9 Correlación rho sobre la gestión del conocimiento y el rendimiento de los trabajadores....	57
Tabla 10 Correlación rho sobre la capacitación continua y el rendimiento de los trabajadores.....	59
Tabla 11 Correlación rho sobre la disponibilidad de recursos y el rendimiento de los trabajadores	61
Tabla 12 Correlación rho sobre las políticas de intercambio de conocimientos y el rendimiento de los trabajadores.....	63



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Gestión del conocimiento y el rendimiento de los trabajadores.....	58
Figura 2	Capacitación continua y el rendimiento de los trabajadores	60
Figura 3	Disponibilidad de recursos y el rendimiento de los trabajadores	62
Figura 4	Políticas de intercambio de conocimientos y el rendimiento de los trabajadores ...	64



RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud de Puno en 2024. La gestión del conocimiento facilita la creación de un entorno colaborativo donde los empleados pueden compartir y acceder a información valiosa, lo que potencia la innovación. Además, al aprovechar las experiencias previas y las mejores prácticas, se mejora la eficiencia operativa y se reducen los riesgos asociados a la toma de decisiones. Cuyo enfoque fue cuantitativo, tipo descriptivo – correlacional y diseño no experimental, para ello trabajó con una muestra de 327 trabajadores, cuya población de estudio fue de un total de 2,155 trabajadores, en el cual la técnica utilizada para recopilar la información necesaria fue la encuesta, así mismo el cuestionario como instrumento. Los resultados obtenidos indicaron que tuvo una rho de Spearman entre la gestión del conocimiento y el rendimiento de los trabajadores, se obtuvo un coeficiente de 0,822, evidenciando una correlación positiva muy fuerte. Además, la prueba estadística empleada de Tau-b-Kendall mostró un resultado de 0,716, indicando la relación positiva existente y significativa, con p-valor de 0,000, cuyo resultado fue menor a 0,05. Llego a concluir que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión del conocimiento y el rendimiento laboral en la Dirección Regional de Salud Puno.

Palabras claves: Capacitación continua, desempeño, gestión, intercambio y rendimiento.



ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between knowledge management and employee performance at the Puno Regional Health Directorate in 2024. Knowledge management facilitates the creation of a collaborative environment where employees can share and access valuable information, which fosters innovation. Furthermore, by leveraging previous experiences and best practices, operational efficiency is improved and the risks associated with decision-making are reduced. The study used a quantitative, descriptive, and non-experimental design. The study employed a sample of 327 workers. The study population comprised a total of 2,155 workers. The survey was used as the technique to gather the necessary information, as well as a questionnaire as an instrument. The results obtained indicated a Spearman's rho coefficient of 0.822 between knowledge management and employee performance, demonstrating a very strong positive correlation. Furthermore, the Tau-b-Kendall statistical test used showed a result of 0.716, indicating a positive and significant relationship, with a p-value of 0.000, which was less than 0.05. It was concluded that there is a statistically significant relationship between knowledge management and job performance at the Puno Regional Health Directorate.

Keywords: Continuous training, performance, management, exchange and performance.

INTRODUCCIÓN

En un mundo cada vez más globalizado, la gestión del conocimiento se ha convertido en un factor determinante para el éxito de las organizaciones, especialmente en un contexto donde la innovación y la adaptabilidad son esenciales. Las instituciones y empresas enfrentan el desafío de transformar el conocimiento implícito de sus trabajadores en un recurso tangible y estratégico, lo cual no solo impulsa el desempeño laboral, sino que también fortalece la competitividad organizacional.

En el Perú enfrenta importantes retos relacionados con la administración del conocimiento en el sector público. De acuerdo con informes del Ministerio de Salud (MINSA), uno de los principales desafíos es la gestión eficiente del capital humano para responder a problemas complejos, como el acceso limitado a servicios de calidad y la inequidad en la atención sanitaria. Esto subraya la importancia de implementar estrategias que fortalezcan el rendimiento laboral mediante la capacitación. Sin embargo, muchas instituciones públicas peruanas presentan brechas significativas en cuanto a la gestión del conocimiento intelectual.

En la Dirección Regional de Salud Puno no es ajena a estos desafíos, dicha entidad responsable de garantizar la atención sanitaria en una región caracterizada por su diversidad cultural y geográfica, enfrenta la necesidad de optimizar la gestión del conocimiento para fortalecer el desempeño de sus trabajadores. Problemas como la falta de capacitación continua, la limitada sistematización de experiencias y la escasa transferencia de conocimientos intergeneracionales obstaculizan la mejora de los indicadores de salud en la región. Por ello, resulta fundamental analizar la relación entre la gestión del conocimiento y el rendimiento laboral en esta institución, con el propósito de identificar estrategias que permitan potenciar la



eficiencia y calidad de sus servicios. Para lo cual el documento se presenta de los siguientes capítulos que se detallan de la siguiente forma:

Capítulo I: Se planteó el problema de investigación, definiendo con precisión la situación a estudiar.

Capítulo II: Se determinaron los objetivos de la investigación, que sirven como guía para el desarrollo del estudio.

Capítulo III: Se analizaron antecedentes relevantes y se incluyeron tanto el marco teórico como el conceptual.

Capítulo IV: Se formularon las hipótesis del estudio y se llevó a cabo la operacionalización de las variables para su análisis.

Capítulo V: Se explicó la metodología utilizada, especificando los métodos y técnicas aplicados en la recopilación y análisis de datos.

Capítulo VI: Se expusieron los resultados obtenidos, dando respuesta a los objetivos propuestos y a las preguntas planteadas en la investigación.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La gestión del conocimiento es una estrategia crítica en las organizaciones a nivel global, que responde a la necesidad de mantener una ventaja competitiva en un mundo cada vez más impulsado por la información y la innovación. En países desarrollados, la gestión del conocimiento ha sido ampliamente implementada en sectores públicos y privados, especialmente en áreas estratégicas como la salud, la educación y la tecnología. Instituciones como la Organización Mundial de la Salud (OMS) promueven el intercambio de conocimientos entre los países para mejorar la atención sanitaria. Sin embargo, a pesar de estos avances, uno de los mayores desafíos sigue siendo la adopción de sistemas eficaces de gestión del conocimiento que generan resultados medibles en el desempeño laboral. Muchas organizaciones enfrentan obstáculos debido a la falta de infraestructura adecuada, resistencia al cambio cultural y limitaciones en los recursos.

En el Perú, el sector público está en proceso de fortalecer su capacidad de gestión del conocimiento, impulsado por la necesidad de mejorar el desempeño institucional y la calidad de los servicios. Las direcciones de salud en el país, que son dependientes del Ministerio de Salud, tienen la tarea de implementar políticas de gestión de conocimiento, dada la alta demanda y las expectativas de calidad en los servicios de salud pública. Sin embargo, persisten

desafíos significativos, como la carencia de programas sistemáticos de capacitación y actualización para el personal, lo cual repercute en su rendimiento.

En la Dirección Regional de Salud Puno, la implementación de la gestión del conocimiento es aún incipiente y se enfrenta a varios desafíos particulares. La región presenta condiciones geográficas y socioeconómicas únicas que afectan el funcionamiento de las instituciones de salud y el rendimiento de los trabajadores. Las iniciativas de capacitación y actualización profesional se ven limitadas por la disponibilidad de recursos y la infraestructura tecnológica, lo que restringe el acceso a programas de formación continua para los empleados. Además, la falta de políticas claras de intercambio de conocimientos y de motivación para que los trabajadores compartan sus experiencias y aprendizajes ha reducido el potencial de estos esfuerzos para mejorar el rendimiento laboral. En este contexto, es esencial estudiar cómo la gestión del conocimiento, en sus diversas dimensiones, puede contribuir de manera efectiva al rendimiento laboral, identificando las principales barreras y oportunidades que existen en la región de Puno.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema principal

¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno, 2024?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la capacitación continua y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno?
- ¿Cuál es la relación entre la disponibilidad de recursos y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno?

- ¿Cuál es la relación entre las políticas de intercambio de conocimientos y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno?

1.3 Justificación de estudio

Justificación teórica

La gestión del conocimiento fue un tema central en la teoría organizacional moderna y en el desarrollo de recursos humanos, especialmente en sectores que requirieron una actualización constante de habilidades y conocimientos, como el sector salud. En la teoría, la gestión del conocimiento buscó no solo la retención de información crítica, sino también la promoción de una cultura de aprendizaje y mejora continua. Al investigar la relación entre la gestión del conocimiento y el rendimiento laboral, este estudio contribuyó al desarrollo de un marco teórico más robusto que permitió comprender cómo los procesos de adquisición, almacenamiento, transferencia y aplicación del conocimiento afectaron el desempeño de los trabajadores. La investigación de esta relación teórica divulgó las ideas de autores que habían estudiado temas como el aprendizaje organizacional, el desarrollo de competencias y la creación de ventajas competitivas a través del conocimiento, aplicando en el sector público de salud en el Perú. Este trabajo no solo enriqueció la gestión del conocimiento, sino que también proporcionó una base teórica aplicable a otros sectores y promoviendo la implementación de políticas de conocimiento que optimizaron el rendimiento laboral y mejoraron el servicio brindado a los usuarios.

Justificación práctica

La práctica de la gestión del conocimiento en la Dirección Regional de Salud de Puno tuvo una importancia fundamental, dado que el rendimiento de los trabajadores de salud impactó directamente en la calidad de los servicios proporcionados a la comunidad. Al estudiar cómo la gestión del conocimiento influyó en el rendimiento laboral, identificaron áreas específicas de mejora en la capacitación, el desarrollo de habilidades y la retención de



información valiosa. Esta investigación permitió proponer prácticas recomendadas que mejoraron los procesos de capacitación y las políticas de gestión de información y habilidades en la institución, promoviendo una mayor eficiencia operativa. Además, destacó la importancia de invertir en programas de actualización y en herramientas tecnológicas que facilitaron el acceso al conocimiento entre los trabajadores. Al implementar mejoras basadas en los resultados de este estudio, se fomentó un entorno laboral más efectivo y motivado, lo cual benefició tanto a los trabajadores como a los pacientes que dependieron de los servicios de salud en la región. A largo plazo, la optimización de la gestión del conocimiento contribuyó a un sistema de salud más resiliente y preparado.

Justificación metodológica

Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo para analizar la relación entre la gestión del conocimiento y el rendimiento laboral, lo que permitió la recolección de datos objetivos y generalizables que facilitaron la toma de decisiones en la institución. El uso de métodos cuantitativos, como la aplicación de cuestionarios y el análisis estadístico de clasificación, permitió una comprensión precisa de la influencia que tuvo la gestión del conocimiento en el rendimiento de los trabajadores. Al aplicar técnicas estadísticas, como el coeficiente de correlación de Kendall, se buscó medir con rigor la relación entre las variables y se validaron los instrumentos de medición mediante el alfa de Cronbach, asegurando que los resultados fueron confiables y válidos. Esta justificación metodológica proporcionó un camino claro para evaluar de manera empírica y robusta el fenómeno en cuestión, y sirvió de referencia para investigaciones futuras que desearan replicar o ampliar este estudio en otros contextos del sector público o en diferentes regiones del país. Además, los resultados obtenidos se integraron en la planificación estratégica y en una correcta dedición de la DIRESA, permitiendo adaptar las políticas internas basadas en evidencia empírica sólida.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno, 2024.

2.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar la relación entre la capacitación continua y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno.
- Evaluar la relación entre la disponibilidad de recursos y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno.
- Analizar la relación entre las políticas de intercambio de conocimientos y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes Internacionales

Araya et al., (2024) analizan el impacto de las estrategias de gestión del conocimiento en la transferencia interna de conocimientos y el rendimiento de los trabajadores en el ámbito militar, cuyo objetivo se planteó fue evaluar cómo estas estrategias mejoran la eficiencia y la cohesión en equipos militares, para ello utilizó una metodología cuantitativa, mediante encuestas aplicadas a personal de diversas áreas, cuya población de estudio fueron los trabajadores en funciones operativas y administrativas, donde se observaron un aumento del 22% en el rendimiento y un 15% en la cohesión del equipo como resultado de políticas de intercambio de conocimientos y capacitación continua. Llegaron a concluir que las estrategias de gestión del conocimiento fueron esenciales para maximizar la efectividad en instituciones jerárquicas como el ejército, donde el conocimiento estructurado y compartido puede transformar el desempeño de las unidades.

Fernández et al., (2020) tuvieron como objetivo evaluar el impacto de las estrategias de conocimiento en la transferencia y rendimiento en el sector militar, en su investigación, utilizaron una metodología descriptiva con encuestas estructuradas, cuya población de estudio se centró al personal de múltiples áreas y funciones, lo que permitió observar que la



implementación de prácticas de intercambio de conocimientos incrementó el rendimiento en un 18%. Los resultados que llegaron fueron que las prácticas mejoran la capacidad de responder y la toma de decisiones en situaciones de alto riesgo, llegaron a concluir que el estudio indica que la gestión del conocimiento optimiza el desempeño organizacional, especialmente en contextos altamente estructurados y de alta presión, como es el caso de las organizaciones militares.

Ciro et al., (2023) Se enfoca en el sector público colombiano, donde tuvieron como objetivo investigar cómo la gestión del conocimiento influye en la eficiencia organizacional, utilizó un enfoque cualitativo, analizando casos específicos de instituciones públicas mediante entrevistas y observaciones directas, cuya población fueron los funcionarios de diversas entidades gubernamentales. Los resultados que llegaron con la implementación de estrategias de gestión de capital intelectual, como el almacenamiento y la transferencia de conocimientos, mejora la eficiencia institucional en un 25%, permitiendo una mejor respuesta a las necesidades ciudadanas. Llegó a concluir que una estructura sólida de la gestión del conocimiento es fundamental para alcanzar la efectividad y la innovación en las instituciones públicas, mejorando la calidad de los servicios que ofrecen a la comunidad.

Santos (2024) Investiga cómo la gestión del conocimiento afecta el rendimiento en el ámbito escolar, tuvo como objetivo explorar la relación entre la gestión del conocimiento, especialmente a través de la capacitación continua, y el desempeño de los docentes y personal administrativo, para ello utilizó una metodología cuantitativa, se aplican encuestas a empleados de diferentes niveles dentro del sector educativo, cuya población fueron docentes y personal de apoyo. Los resultados que llegó muestran una eficiencia en los procesos de enseñanza mejoró en un 30% cuando se implementan políticas de capacitación, llegó a concluir que el



estudio fortalece la gestión del conocimiento para mejorar el desempeño educativo y fomentar una cultura organizacional que valora el aprendizaje continuo y la colaboración.

Huanca & Portal (2023) tuvieron como objetivo evaluar el impacto de la gestión del conocimiento en la productividad en el sector industrial costarricense, para ello tuvo un enfoque cuantitativo que incluyeron encuestas y análisis de valoración, ambos autores evaluaron a trabajadores de diversas empresas industriales. Cuya investigación reveló un aumento del 20% en la productividad cuando se implementan estrategias de gestión del conocimiento, como el intercambio de conocimientos y la formación continua. Cuyos resultados destacaron que las empresas con políticas de conocimiento estructuradas experimentaron mejoras significativas en la calidad de su producción y la satisfacción de los empleados. Llegó a concluir que la “gestión del conocimiento” es un factor para aumentar la competitividad y eficiencia en el sector industrial, fortaleciendo el capital humano.

Antecedentes Nacionales

Gonzales (2023) evaluó la relación entre la gestión del conocimiento y el rendimiento en universidades peruanas, tuvo como objetivo fue determinar cómo el conocimiento compartido y la innovación impulsada por el personal mejoran la efectividad académica. Mediante un enfoque cuantitativo correlacional, se encuestaron a personal docente y administrativo de distintas universidades. La población fueron 200 participantes. Los resultados que llegaron que la gestión del conocimiento incrementó la innovación en un 35%, mejorando la colaboración y satisfacción laboral en un entorno académico. Llegó a concluir que la gestión del conocimiento es vital para optimizar el rendimiento en las universidades, promoviendo el aprendizaje continuo y el fortalecimiento de la cultura institucional.



Carbajal (2023) investigó cómo la gestión del conocimiento impacta el rendimiento de los trabajadores, tuvo un diseño cuantitativo correlacional, se aplicaron encuestas a 150 profesionales médicos de hospitales públicos. Los resultados que llegó tuvo un aumento del 28% en la eficiencia y calidad de la atención al paciente gracias a la capacitación continua y la implementación de políticas de conocimiento compartido. Llegó a concluir que la gestión del conocimiento es fundamental para elevar la calidad del servicio en el sector salud, proporcionando un marco para el desarrollo de habilidades y el crecimiento profesional.

Céspedes & Salas (2024) investigaron cómo la gestión del conocimiento afecta el rendimiento en instituciones financieras peruanas, utilizó un enfoque cuantitativo y análisis de regresión, encuestaron a 180 empleados en diferentes instituciones. Los resultados que llegaron mostraron un aumento del 32% en eficiencia y cumplimiento de metas, evidenciando que el conocimiento estructurado facilita el logro de objetivos organizacionales, llegó a concluir que la gestión del conocimiento es crucial en el sector financiero, ya que no solo optimiza el desempeño de los empleados, sino que también fortalece la capacidad de adaptación a los cambios en el entorno económico.

Vilca (2022) evaluó la relación entre la gestión del conocimiento y el rendimiento en el sector público de Lima, cuyo proposito fue examinar cómo la transferencia de conocimientos afecta la satisfacción y eficiencia de los empleados en diversas agencias gubernamentales, su investigación fue de un enfoque cuantitativo descriptivo, se encuestaron a 130 empleados, y los resultados mostraron un aumento del 27% en la satisfacción laboral y del 20% en la efectividad operativa, llegó a concluir que las políticas de gestión del conocimiento son fundamentales para mejorar el desempeño y la calidad de los servicios en el sector público.

Tasayco et al., (2023) evaluaron cómo la gestión del conocimiento impacta la productividad en el sector agrícola peruano, en el que aplicaron una encuesta a 150

trabajadores agrícolas y administrativos en áreas rurales, utilizando un diseño cuantitativo correlacional. Cuyos resultados fueron que la capacitación y la transferencia de conocimientos incrementaron la productividad en un 30%, llegaron a concluir que la gestión del conocimiento es esencial para mejorar la eficiencia en el sector agrícola, fortaleciendo tanto las habilidades técnicas como el compromiso de los trabajadores, lo que se traduce en mejores resultados en la producción y en la adaptación a las demandas del mercado.

Antecedentes Locales

Machaca (2023) El estudio realizado se centra en la gestión del conocimiento en las municipalidades de la región de Puno entre 2021 y 2022, con el objetivo de analizar cómo estos procesos influyen en el desarrollo del capital humano, la metodología empleó que fue cuantitativa, descriptiva y correlacional, utilizando entrevistas y cuestionarios a una población muestral de 336 trabajadores administrativos. Los resultados que llegó los procesos de codificación y generación de conocimiento tienen un impacto positivo en el desarrollo de habilidades y competencias del personal, llegó a concluir que un buen manejo de gestión del conocimiento contribuye de manera significativa a la mejora de la productividad y el rendimiento del capital humano en las municipalidades.

Pari et al., (2023) evaluó la relación entre la gestión del conocimiento y la productividad en empresas locales de Puno, tuvo como objetivo fue analizar cómo la implementación de estrategias de conocimiento, como la capacitación y el intercambio de experiencias, afectan la calidad del trabajo y la competitividad, para ello tuvo como enfoque cuantitativo correlacional, se encuestaron a 80 empleados de empresas productivas, observándose un aumento del 30% en la productividad, llegó a concluir que la gestión del conocimiento es importante para mejorar la eficiencia, competitividad en el mercado local.



Quecara (2024) realizó un estudio sobre Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Samán", explora la relación entre gestión administrativa y desempeño laboral en esta municipalidad de Puno en 2022, en el que utilizó un diseño cuantitativo no experimental, en el que aplicó encuestas a 100 empleados. Los resultados llegaron que la organización y planificación en gestión administrativa influyen positivamente en el desempeño laboral, llegaron a concluir que optimizar los procesos administrativos potencia el rendimiento de los trabajadores en el ámbito público.

Mestas et al., (2021) examinaron la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en un municipio peruano, cuyo enfoque fue cuantitativo, encuestaron a trabajadores municipales para analizar cómo factores como la capacitación y evaluación impactan el rendimiento laboral, cuyos resultados mostraron una conexión significativa entre una buena gestión de talento y la mejora en el desempeño, llegó a concluir que la gestión del talento humano es esencial para incrementar la eficiencia en el sector público.

3.2 Bases Teóricas

3.2.1 Gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento se ha consolidado en el siglo XXI como una de las herramientas estratégicas. En un contexto donde la innovación y la competitividad son factores clave, la capacidad para gestionar y aprovechar el conocimiento dentro de una organización es fundamental para asegurar su supervivencia y éxito a largo plazo. Este marco teórico aborda las bases conceptuales, modelos y herramientas relevantes sobre la gestión del conocimiento, basándose en las principales teorías y enfoques desarrollados por autores reconocidos en el campo.

La gestión del conocimiento (GC) ha emergido como un campo crucial en la administración moderna, destacándose como una disciplina estratégica orientada a optimizar



el uso, la creación, la transferencia y la aplicación del conocimiento organizacional para generar valor y ventajas competitivas sostenibles. Según Nonaka (1995) en su obra seminal "The Knowledge-Creating Company", el conocimiento organizacional se genera a través de un proceso dinámico e interactivo que involucra dos (02) tipos fundamentales de conocimiento: el tácito y el explícito. El conocimiento tácito se refiere a aquel que reside en la experiencia personal, las habilidades intuitivas y los contextos específicos, siendo difícil de codificar o formalizar.

La gestión del conocimiento se refiere a los procesos sistemáticos que permiten la creación, almacenamiento, distribución y aplicación del conocimiento dentro de una organización, contribuyendo a su capacidad para aprender, adaptarse y generar valor. Según Nonaka (1994), es un proceso mediante el cual las organizaciones adquieren, desarrollan y aprovechan el conocimiento y las habilidades de sus miembros para mejorar su eficiencia y competitividad. Este enfoque pone en evidencia la importancia de tratar el conocimiento como un recurso estratégico que debe ser gestionado de manera consciente y estructurada para alcanzar los objetivos organizacionales.

Davenport y Prusak (1998) definen el conocimiento como "una mezcla fluida de experiencia estructurada, valores, información contextual e internalización experta que proporciona un marco para la evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información" (p. 5). Esta definición subraya la naturaleza multifacética del conocimiento, destacando que no se trata simplemente de información acumulada, sino de un recurso dinámico que integra múltiples dimensiones para facilitar su aplicación práctica.

3.2.1.1 Capacitación Continua

La capacitación continua es uno de los pilares de la gestión del conocimiento, ya que permite a los trabajadores adquirir y actualizar constantemente las habilidades y conocimientos

necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva (Suarez, 2024).. Esta forma de aprendizaje continuo es esencial en sectores como el de salud, donde la evolución tecnológica y los cambios en protocolos de atención exigen que el personal esté al día. La capacitación continua implica una inversión constante en el desarrollo de habilidades, que se traduce en una mayor eficiencia y adaptabilidad de los trabajadores ante nuevas demandas o desafíos en sus roles.

La capacitación continua es un eje central para el fortalecimiento del desarrollo organizacional y profesional, ya que permite a las personas mantenerse actualizadas frente a los cambios constantes del entorno laboral. Según Chiavenato (2009), esta práctica constituye "el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos" (p. 322). Este enfoque resalta su carácter planificado y orientado a resultados específicos, lo cual resulta clave para mejorar el desempeño individual y colectivo en las organizaciones. Además, la capacitación continua no solo promueve el perfeccionamiento técnico, sino que también fomenta la adaptación a nuevas tecnologías, la toma de decisiones, fortaleciendo así la competitividad y sostenibilidad de las instituciones. Por tanto, se convierte en un componente estratégico que impulsa la innovación y el crecimiento, tanto en el ámbito personal como organizacional.

Gore (2000) complementa esta definición al destacar que "la capacitación es un proceso planificado de aprendizaje que permite a los participantes adquirir las competencias necesarias para alcanzar objetivos organizacionales previamente definidos." Esta perspectiva refuerza la idea de que la capacitación no es un esfuerzo aislado, sino una actividad intencional y estructurada que conecta las necesidades de aprendizaje de los individuos con las metas estratégicas de la organización. De este modo, la capacitación no solo busca fortalecer las



capacidades técnicas y operativas, sino que también promueve el alineamiento entre los valores y objetivos personales de los trabajadores y los fines institucionales.

El enfoque planificado señalado por Gore subraya la importancia de un diagnóstico previo que identifique las áreas de mejora y determine las competencias clave requeridas para optimizar el rendimiento. Además, al estar orientada a objetivos específicos, la capacitación se convierte en un mecanismo esencial para impulsar la productividad, la innovación y la adaptabilidad en un entorno cambiante, contribuyendo a la construcción de una cultura organizacional basada en el aprendizaje continuo y la mejora constante.

Le Boterf (2001) define las competencias como "una construcción a partir de una combinación de recursos (conocimientos, saber hacer, cualidades o aptitudes) y recursos del ambiente (relaciones, documentos, informaciones y otros) que son movilizados para lograr un desempeño." Esta definición resalta que las competencias no son elementos aislados, sino el resultado de una integración dinámica entre los recursos individuales y los recursos contextuales del entorno. En este sentido, las competencias representan un enfoque integral que considera tanto las capacidades internas de las personas como los factores externos que influyen en su desempeño.

La capacitación continua permite que los trabajadores mantengan y mejoren sus competencias, lo cual es crítico en entornos de rápida evolución como el sector salud. Este concepto se refiere a un proceso formativo en el que el personal se involucra regularmente para actualizar sus conocimientos, aprender nuevas técnicas y mejorar sus habilidades de acuerdo a las necesidades emergentes de su campo. La capacitación continua es fundamental en la gestión del conocimiento, ya que asegura que los trabajadores tengan acceso a los conocimientos y habilidades más actuales, lo que se traduce en un rendimiento laboral más alto y una mejor calidad de servicio.

3.2.1.2 Disponibilidad de Recursos

El termino de gestión del conocimiento está vinculada con la disponibilidad de recursos que faciliten su implementación, tales como infraestructura tecnológica, materiales de capacitación y acceso a plataformas de gestión de información (Pérez et al., 2018). La falta de estos recursos puede limitar la capacidad y el acceso de los trabajadores para aplicar lo aprendido en su trabajo. En la DIRESA Puno, la disponibilidad de recursos es un factor clave, ya que muchas veces la infraestructura y los fondos son insuficientes, lo que afecta negativamente el impacto de la gestión del conocimiento en el rendimiento laboral.

La disponibilidad de recursos constituye un elemento fundamental en la gestión organizacional y la planificación estratégica. Según Barney (1991) sostuvo que los recursos organizacionales son "todos los activos, capacidades" (p. 101).

Grant (1991) enfatiza que la disponibilidad de recursos constituye un pilar esencial en la planificación estratégica, ya que las decisiones estratégicas deben alinearse con los recursos que la organización tiene a su disposición. Esto implica que los recursos, tanto tangibles como intangibles, no solo determinan qué estrategias son factibles, sino también cuáles pueden proporcionar ventajas competitivas sostenibles. En este sentido, Grant subraya que una comprensión profunda de los recursos disponibles permite a las organizaciones identificar fortalezas clave, superar limitaciones y enfocar sus esfuerzos en áreas donde puedan maximizar su impacto. De esta manera, la planificación estratégica basada en recursos no solo asegura la viabilidad de las decisiones, sino que también promueve una utilización óptima y eficiente de las capacidades organizacionales para lograr objetivos a corto y largo plazo.

La disponibilidad de recursos es un aspecto crucial de la gestión del conocimiento, ya que se refiere a la existencia de medios materiales, financieros y tecnológicos que facilitan el



acceso al conocimiento y su aplicación. Estos recursos incluyen equipos tecnológicos, plataformas de gestión de información, materiales educativos y personal especializado que facilitan la transferencia de conocimientos. La disponibilidad de recursos es vital para que las actividades de capacitación, actualización de conocimientos y colaboración entre trabajadores se lleven a cabo de manera efectiva. En organizaciones con recursos limitados, la gestión del conocimiento puede verse obstaculizada, afectando directamente el rendimiento de los empleados y la efectividad general de la institución.

3.2.1.3 Políticas de Intercambio de Conocimiento

Las políticas de intercambio de conocimiento son las normas y estrategias establecidas para facilitar que los trabajadores compartan sus experiencias, lecciones aprendidas y mejores prácticas (Secretaría de Gestión Pública, 2013). Estas políticas promueven un ambiente de colaboración y apoyo mutuo, esencial para el aprendizaje organizacional. Las políticas de intercambio fomentan una cultura en la que el conocimiento no solo se adquiere, sino que también se transfiere entre individuos y equipos, generando así sinergias que benefician a la organización en su conjunto.

El intercambio de conocimientos es un proceso clave en la gestión del conocimiento organizacional, ya que facilita la transferencia, integración y aplicación de experiencias y aprendizajes dentro de una organización. Según Szulanski (1996), "la transferencia de conocimiento es un proceso mediante el cual una unidad (grupo, departamento o división) es afectada por la experiencia de otra" (p. 28), destacando que este intercambio no solo implica la transmisión de información, sino también la contextualización y adaptación de dicho conocimiento para generar valor en nuevos entornos. Este proceso permite que las organizaciones capitalicen el aprendizaje colectivo, fomenten la innovación y eviten la duplicación de esfuerzos, fortaleciendo su capacidad de responder frente a los desafíos del

entorno. Además, el intercambio de conocimientos fomenta la colaboración entre equipos, facilita la resolución de problemas y contribuye al desarrollo de una cultura organizacional basada en el aprendizaje continuo. Sin embargo, para que este proceso sea efectivo, es crucial superar barreras como la falta de confianza, las diferencias culturales y la ausencia de sistemas adecuados para compartir y almacenar conocimiento. De esta manera, el intercambio de conocimientos se posiciona como un motor esencial para el crecimiento, la eficiencia y la competitividad organizacional.

Hansen (2009) define las políticas de intercambio de conocimientos como "el conjunto de directrices y procedimientos formales e informales que facilitan la transferencia, distribución y utilización efectiva del conocimiento dentro de una organización" (p. 107). Estas políticas son fundamentales para garantizar que el conocimiento organizacional fluya de manera efectiva entre los diferentes niveles, departamentos y equipos, promoviendo una cultura de colaboración y aprendizaje continuo. Las directrices formales, como manuales, sistemas tecnológicos o protocolos estandarizados, aseguran que el conocimiento esté estructurado y disponible de manera accesible. Por otro lado, los procedimientos informales, como el mentoring, las comunidades de práctica y las conversaciones espontáneas, fomentan el intercambio de conocimiento tácito, muchas veces más valioso y difícil de capturar. Hansen destaca que unas políticas bien diseñadas no solo facilitan la distribución del conocimiento existente, sino que también estimulan su creación y reutilización, maximizando así su impacto en la toma de decisiones, la innovación y la competitividad.

El intercambio de conocimiento es un proceso mediante el cual la información, experiencias y saberes se comparten entre distintas partes, ya sea entre individuos, organizaciones o incluso países. Según Nonaka (1995), el conocimiento puede ser tácito (personal, basado en la experiencia) o explícito (formalizado y fácil de comunicar), y ambos

tipos deben ser intercambiados para optimizar los procesos de innovación y mejora continua en las organizaciones. Las políticas de intercambio de conocimiento se encargan de establecer marcos normativos, estrategias y herramientas para facilitar dicho flujo de información.

Las políticas de intercambio de conocimiento son directrices formales establecidas para fomentar el flujo de información y la transferencia de experiencias entre los trabajadores. Estas políticas son fundamentales para que el conocimiento no permanezca aislado en ciertos individuos, sino que se comparte de manera organizada y sistemática en toda la organización. Las políticas de intercambio de conocimiento pueden incluir la implementación de programas de mentoría, la organización de talleres de intercambio de experiencias y el uso de plataformas digitales donde los empleados puedan documentar y compartir sus mejores prácticas. Al promover la colaboración y el aprendizaje mutuo, estas políticas contribuyen significativamente a mejorar el rendimiento laboral y mantener una cultura organizacional basada en la mejora continua y el aprendizaje colectivo.

3.2.2 Rendimiento

El rendimiento laboral se define como la capacidad que tiene un trabajador para cumplir con los objetivos y responsabilidades de su puesto de manera eficiente y eficaz. Según Robbins y Judge (2013), el rendimiento es el resultado de las habilidades, la motivación y las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo. En el contexto de la Dirección Regional de Salud de Puno, el rendimiento de los trabajadores se evalúa en términos de su capacidad para proporcionar servicios de calidad, cumplir con los protocolos establecidos y responder eficazmente a las necesidades de salud de la comunidad.

El rendimiento, como concepto multidimensional, abarca una amplia variedad de aspectos tanto en el desempeño individual como en el organizacional, reflejando la capacidad de los empleados y la organización para cumplir con sus objetivos y generar valor. Según



Motowidlo y Kell (2012), el rendimiento se define como "el valor total esperado para la organización de los episodios discretos de comportamiento que un individuo lleva a cabo durante un período de tiempo estándar" (p. 82). Esta definición resalta la importancia de evaluar no solo los resultados cuantitativos, sino también los comportamientos específicos que contribuyen a dichos resultados. El rendimiento no solo implica cumplir tareas, sino también hacerlo con calidad, buena actitud, iniciativa, habilidades sociales y adaptación al cambio. Además, el concepto reconoce que el rendimiento varía en el tiempo, dependiendo de las circunstancias y las expectativas organizacionales, por lo que es esencial una evaluación continua para ajustar las estrategias y recursos destinados a maximizar el potencial de cada individuo y, en consecuencia, de la organización en su conjunto.

Campbell (1990) establece que "el rendimiento es comportamiento y debe distinguirse de los resultados que son los estados o condiciones de personas o cosas que son cambiados por el rendimiento y que contribuyen o detraen al logro de los objetivos organizacionales" (p. 704). Esta definición subraya una distinción clave entre el comportamiento individual y los resultados tangibles que esos comportamientos producen. Mientras que el rendimiento se refiere a las acciones y comportamientos observables que los individuos llevan a cabo en su entorno laboral, los resultados son el impacto de esos comportamientos sobre el estado o condición de la organización, como las ganancias, la productividad o satisfacción. La perspectiva de Campbell pone énfasis en que no se debe juzgar el rendimiento únicamente por los resultados obtenidos, sino también por la calidad de los comportamientos que lo generan. Es decir, un buen rendimiento no solo está vinculado a alcanzar metas o resultados específicos, sino también a la manera en que se llevan a cabo las tareas, el compromiso con los objetivos y la forma en que las personas contribuyen al proceso organizacional. Esta distinción permite una evaluación más precisa y equitativa del desempeño, reconociendo que los

comportamientos consistentes, bien ejecutados y alineados con los valores organizacionales son fundamentales para el éxito a largo plazo.

Locke y Latham (2002) definen el rendimiento como el nivel de esfuerzo y el logro de resultados específicos dentro de un determinado marco temporal, una concepción que subraya la importancia de tener objetivos claros y bien definidos como base para la evaluación del desempeño. Según esta perspectiva, el rendimiento no solo depende de la capacidad individual o de la tarea en cuestión, sino también de la motivación de la persona y de la claridad con la que se han establecido las metas. La motivación actúa como un motor crucial para que los empleados inviertan el esfuerzo necesario para alcanzar dichos objetivos, mientras que la retroalimentación continua permite ajustar las estrategias y mejorar los procesos, lo que a su vez contribuye a la mejora constante del rendimiento. Esta definición destaca que el rendimiento debe ser evaluado no solo en términos de los resultados obtenidos, sino también en función de cómo esos resultados se logran, enfatizando la importancia de la gestión efectiva de las expectativas y la capacidad de los individuos para adaptarse y aprender en el proceso. En este sentido, la retroalimentación y la oportunidad de ajustar el enfoque se convierten en factores esenciales para el éxito, ya que permiten a los individuos alinearse continuamente con los objetivos organizacionales y mejorar su rendimiento a lo largo del tiempo.

El rendimiento de los trabajadores puede medirse a través de indicadores específicos como el cumplimiento de metas, la productividad, la calidad del servicio y su satisfacción. Estos indicadores reflejan no solo la capacidad del trabajador al momento de ejercer sus funciones, sino que también muestra la efectividad de la organización en proporcionar los recursos y el apoyo necesarios para optimizar el desempeño.



3.2.2.1 Cumplimiento de metas

Este indicador mide el grado en que los trabajadores logran los objetivos establecidos por la organización dentro de los plazos y parámetros definidos (Lapzo, 2024). Implica evaluar si las actividades y tareas asignadas a los trabajadores se completan de manera efectiva y en alineación con los objetivos generales de la Dirección Regional de Salud. Este indicador no solo refleja el rendimiento individual de cada trabajador, sino también la eficacia de la organización en la planificación y comunicación de los objetivos institucionales.

Locke y Latham (2002), pioneros en la teoría del establecimiento de metas, definen las metas como "el objeto o propósito de una acción, por ejemplo, alcanzar un estándar específico de competencia, usualmente dentro de un tiempo límite especificado" (p. 705). Esta definición pone de manifiesto la centralidad de las metas en los procesos de motivación y rendimiento, al destacar que las metas no son solo resultados finales, sino que funcionan como directrices claras que orientan las acciones de los individuos. Al establecer un estándar específico de competencia, las metas proporcionan un marco claro para evaluar el desempeño, lo que facilita tanto la concentración de esfuerzos como la alineación de actividades hacia un objetivo común. Además, el hecho de que las metas estén asociadas a un límite de tiempo específico subraya la importancia de la urgencia y la planificación para lograr los resultados deseados. Locke y Latham también resaltan que la claridad y la dificultad de las metas son factores determinantes en el nivel de motivación que los individuos experimentan, ya que las metas desafiantes, pero alcanzables, son más propensas a generar un alto nivel de esfuerzo y persistencia. De esta forma, las metas actúan como un catalizador para el rendimiento, ya que no solo guían las acciones de los individuos, sino que también les brindan un sentido de propósito y dirección dentro de un marco temporal que favorece la productividad y el logro.

3.2.2.2 Productividad

La productividad se refiere a la relación entre los resultados obtenidos y los recursos empleados, como el tiempo, el esfuerzo y los insumos. Este indicador evalúa la eficiencia de los trabajadores al realizar sus tareas, medido por la cantidad de trabajo completado en un período determinado sin comprometer la calidad del servicio (Pursell, 2023). En el ámbito de la salud, la productividad puede estar relacionada con la cantidad de pacientes atendidos, la ejecución de actividades de promoción y prevención de enfermedades, y la eficiencia en el uso de los recursos disponibles. La productividad es clave para evaluar no solo el desempeño individual, sino también la capacidad de la organización para optimizar recursos y maximizar su impacto en la comunidad.

Prokopenko (1989) define la productividad como "la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla" (p. 3), una definición que resalta la eficiencia con la que se emplean los recursos para generar resultados. Esta conceptualización básica establece que la productividad también está centrada a la capacidad de maximizar el uso de los recursos disponibles, como el tiempo, el capital, la mano de obra y la tecnología, para lograr los objetivos organizacionales. A partir de esta premisa fundamental, se han desarrollado teorías más complejas que abordan factores como la mejora de procesos, la innovación tecnológica, la gestión de equipos y la optimización de recursos, con el objetivo de incrementar los niveles de productividad en diversas áreas. Además, la definición de Prokopenko permite que la productividad se vea no solo como un indicador económico, sino también como un componente clave para el rendimiento organizacional, la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo. Al centrarse en la relación entre lo producido y lo consumido, esta visión permite evaluar y mejorar continuamente los

sistemas productivos y de servicio, fomentando un enfoque de mejora continua que busca reducir el desperdicio y aumentar el valor generado.

3.2.2.3 Calidad del servicio

La calidad del servicio mide el grado en que las actividades y atenciones proporcionadas cumplen con los estándares establecidos por la organización y las expectativas de los usuarios (Pizzo, 2013). Este indicador incluye factores como la precisión en los diagnósticos, la amabilidad y profesionalismo en la atención, y la rapidez en la respuesta a las necesidades de los usuarios. La calidad del servicio es fundamental en el sector salud, donde la satisfacción de los usuarios depende de un servicio confiable y de alta calidad.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) definen la calidad de servicio como "el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, que resulta de la comparación entre las expectativas de los consumidores y sus percepciones sobre los resultados del servicio ofrecido" (p. 16), una definición que resalta la naturaleza subjetiva de la calidad del servicio y su dependencia individual. Según esta visión, la calidad de servicio no es solo una medida objetiva de las características del servicio, sino una evaluación personal de cómo un servicio cumple o no con las expectativas previas del consumidor. Este concepto subraya la importancia de gestionar las expectativas de los clientes, ya que cuando estas son altas, las percepciones sobre la calidad del servicio pueden verse afectadas negativamente si el servicio no las satisface completamente. Además, la comparación entre expectativas y percepciones destaca que los consumidores no solo valoran la calidad por el producto final, sino también por cómo fueron tratados.

Grönroos (1994) establece que "la calidad de servicio es un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas empresas que tratan

de alcanzarla" (p. 35), destacando la relevancia de la calidad del servicio no solo como una cuestión operativa, sino como una ventaja competitiva clave. Según esta perspectiva, las empresas que logran ofrecer un servicio de alta calidad no solo satisfacen las necesidades inmediatas de los clientes, sino que también crean una relación de confianza y lealtad que perdura en el tiempo, lo que les permite destacarse en mercados saturados y altamente competitivos. Esta ventaja diferenciadora se deriva del hecho de que la calidad de servicio afecta directamente la percepción del cliente y su experiencia global con la empresa, lo que puede traducirse en mayor satisfacción, recomendación positiva y fidelización. Además, Grönroos sugiere que la calidad de servicio es un proceso de esfuerzo constante y de la capacidad de las organizaciones para adaptarse a las cambiantes expectativas y necesidades de los consumidores. En este sentido, las empresas que invierten en la mejora constante de la calidad de su servicio están mejor posicionadas para mantenerse competitivas a largo plazo, ya que logran no solo cumplir, sino superar las expectativas de los clientes, generando un ciclo positivo de satisfacción y éxito sostenido.

3.2.3 Satisfacción de los usuarios

La satisfacción es una medida de la percepción y opinión de los pacientes y beneficiarios sobre los servicios que reciben (Massip, et al., 2008). Este indicador recoge información sobre el nivel de satisfacción con la atención recibida, la infraestructura, el tiempo de espera y el trato del personal. Una alta satisfacción de los usuarios indica que el servicio no solo cumple con los requisitos técnicos, sino que también se brinda de manera que genera confianza y bienestar en la comunidad. La satisfacción de los usuarios es un indicador valioso para retroalimentar a la organización sobre cómo los trabajadores, en su desempeño, impactan directamente en la percepción pública y en el éxito de los objetivos institucionales.

La satisfacción de los usuarios puede definirse como el sentimiento de contento o descontento que experimentan los usuarios como resultado de la comparación entre sus expectativas previas y la percepción del servicio recibido. Kotler y Keller (2012) definen la satisfacción como el “sentimiento de una persona resultante de la comparación con lo que ha recibido”, lo que pone de relieve cómo las expectativas juegan un papel fundamental en la evaluación de cualquier experiencia de servicio. Esta definición establece que la satisfacción no es solo un juicio de la calidad objetiva del servicio, sino una experiencia emocional que depende de si el servicio recibido cumple, supera o no alcanza las expectativas iniciales del usuario. Si la experiencia es superior a las expectativas, la satisfacción se manifiesta de manera positiva, fortaleciendo la relación entre el cliente y la empresa; sin embargo, si el servicio recibido es inferior a lo esperado, se genera insatisfacción. Este enfoque también resalta la importancia de gestionar las expectativas de los usuarios, ya que un servicio que excede las expectativas puede fomentar la fidelidad a largo plazo, mientras que una brecha negativa entre lo esperado y lo recibido puede disminuir la probabilidad de repetición del servicio o incluso generar comentarios negativos. En este sentido, las organizaciones deben centrarse en comprender las expectativas de sus clientes y trabajar constantemente para alinear sus ofertas con estas expectativas, asegurando una experiencia positiva y satisfactoria.

Existen diversas teorías que explican la satisfacción de los usuarios, siendo una de las más influyentes la Teoría de la Expectativa-Confirmación, propuesta por Oliver (1980). Esta teoría sostiene que la satisfacción es el resultado de un proceso cognitivo en el cual los usuarios comparan sus expectativas previas con los resultados obtenidos después de recibir el servicio. Según Oliver, cuando los resultados superan las expectativas, los usuarios experimentan una satisfacción positiva, mientras que, si los resultados no alcanzan las expectativas, se genera insatisfacción. Este enfoque se basa en la idea de que las expectativas actúan como un punto

de referencia contra el cual los usuarios evalúan su experiencia. La Teoría de la Expectativa-Confirmación también postula que el grado de satisfacción no solo depende de si las expectativas se cumplen, sino también de las discrepancias entre lo esperado y lo recibido, y de cómo estas discrepancias son percibidas por los usuarios. Así, esta teoría proporciona una base para comprender cómo las expectativas previas influyen en la percepción final del servicio, sugiriendo que una gestión adecuada de las expectativas y la entrega de resultados que las superen son esenciales para lograr una experiencia satisfactoria. Además, esta teoría destaca la importancia de la retroalimentación y la evaluación continua de los servicios, ya que el proceso de confirmación de expectativas es dinámico y puede cambiar con el tiempo, influenciado por nuevas experiencias y expectativas modificadas.

3.3 Marco conceptual

Gestión del Conocimiento

Proceso integral y continuo que se ejecuta dentro de la institución, esta abarca una serie de actividades interconectadas, orientadas a la identificación, creación, almacenamiento, distribución y aplicación del conocimiento dentro de la institución. Este enfoque no solo facilita el acceso a la información relevante, sino que también busca optimizar la manera en que se utiliza para mejorar los procesos organizacionales. A través de la gestión del conocimiento, las organizaciones son capaces de identificar las fuentes clave de información, integrar experiencias previas y generar nuevos saberes que potencien su capacidad de adaptación ante cambios en el entorno competitivo y en la demanda del mercado.

Capacitación Continua

La capacitación continua es una pieza clave en la estrategia de gestión del conocimiento, ya que facilita el desarrollo y la actualización constante de las habilidades y

competencias de los trabajadores, además ayuda a que se puedan desenvolver mejor dentro de sus funciones y que mejor con las tendencias de las tecnologías. De esta manera, no solo mejora el desempeño individual, sino que también refuerza la capacidad de la organización para adaptarse a nuevas demandas y retos. Al garantizar que el personal esté constantemente mejorando su conocimiento y habilidades, la capacitación continua asegura que los empleados puedan enfrentar de manera efectiva los desafíos emergentes del mercado y responder con agilidad ante los cambios en el entorno competitivo.

Disponibilidad de Recursos

La disponibilidad de recursos es un pilar esencial para la implementación exitosa de la gestión del conocimiento dentro de una organización. Esto no solo se refiere a la infraestructura física y tecnológica necesaria, sino también a los recursos humanos capacitados, los materiales adecuados y el acceso oportuno a información relevante y actualizada. Las herramientas tecnológicas, como plataformas digitales, bases de datos y sistemas de gestión de conocimiento, juegan un papel fundamental debido a que ayudan a contar con una organización de actividades eficiente.

Políticas de Intercambio de Conocimientos

Las políticas de intercambio de conocimientos son directrices estratégicas diseñadas por las organizaciones para facilitar la circulación y el uso eficiente del conocimiento entre sus miembros. Estas políticas tienen como objetivo principal crear un ambiente en el que se fomente la colaboración, el aprendizaje mutuo y el aprovechamiento de la experiencia colectiva. Al promover la creación de espacios formales e informales para compartir ideas, conocimientos, experiencias y buenas prácticas, las organizaciones pueden fortalecer su capital intelectual, mejorar la innovación y resolver problemas de manera más efectiva.



Tecnologías de la Información (TIC)

Las TI es fundamental en la gestión del conocimiento, ya que facilitaron no solo el almacenamiento y acceso a grandes volúmenes de datos, sino también la organización y clasificación eficiente de la información. A través de herramientas digitales como bases de datos, sistemas de gestión documental y plataformas en la nube, se garantizó que el conocimiento estuviera disponible de manera oportuna para los empleados y las áreas organizacionales. Además, estas tecnologías permitieron la creación de plataformas digitales interactivas, como intranets corporativas, foros colaborativos y aplicaciones de mensajería en tiempo real, donde los empleados pudieron interactuar, compartir información relevante, intercambiar ideas y desarrollar soluciones innovadoras de manera colectiva.

Motivación Laboral

a motivación laboral estuvo estrechamente vinculada con la disposición de los empleados para involucrarse en procesos de aprendizaje y gestión del conocimiento, desempeñando un papel clave en el éxito de estas iniciativas organizacionales. Los factores motivacionales, como el reconocimiento, el crecimiento profesional y la autonomía en el trabajo, actuaron como impulsores esenciales para fomentar el compromiso activo de los empleados. El reconocimiento, tanto a nivel individual como grupal, se tradujo en un sentido de valor y aprecio hacia los esfuerzos realizados, lo que incentivó la participación en actividades de aprendizaje continuo y la contribución al intercambio de conocimientos.

Rendimiento Laboral

El rendimiento laboral se definió como la capacidad de los trabajadores para alcanzar los objetivos organizacionales de manera eficiente, efectiva y con altos estándares de calidad, consolidándose como un pilar fundamental para el éxito de cualquier institución. Este concepto abarcó tres dimensiones principales: la productividad, la calidad del servicio y la satisfacción

de los usuarios, elementos que se interrelacionaron para evaluar y mejorar el desempeño en todos los niveles de la organización.

Cumplimiento de Metas

El cumplimiento de metas se ha considerado uno de los indicadores más importantes del rendimiento laboral, ya que refleja directamente la capacidad de los trabajadores alineados a objetivos estratégicos; este concepto no solo mide la capacidad de cumplir con tareas o entregas individuales, sino que también refleja la contribución de los trabajadores al logro de los objetivos más amplios de la institución. Un desempeño exitoso en este sentido está estrechamente relacionado con la claridad en la definición de las metas, la medición adecuada de los resultados y la motivación que los empleados perciben al alcanzar esos objetivos.

Productividad

La productividad laboral es un concepto central en la gestión organizacional, ya que se refiere a la relación entre los resultados obtenidos y los recursos empleados durante un periodo determinado. Este indicador es crucial porque permite evaluar la eficiencia de los empleados en la utilización de los recursos disponibles, tales como tiempo, energía, habilidades y materiales, para alcanzar los objetivos establecidos. Un nivel elevado de productividad indica que los empleados son capaces de generar más valor con los mismos o menores recursos, lo cual es un reflejo directo de la eficiencia operativa de la organización.

Calidad del Servicio

La calidad del servicio es un concepto esencial en la gestión organizacional y se refiere al grado en que los servicios ofrecidos cumplen o superan las expectativas de los usuarios. Este indicador no solo refleja la satisfacción de los clientes, sino que también está directamente relacionado con sentimiento de la organización; Asimismo la calidad de servicio es multifacética y abarca varios aspectos, como la rapidez, la precisión, la amabilidad y la empatía

en la interacción con los usuarios, así como la capacidad de resolver sus problemas de manera efectiva. Medir la calidad del servicio implica evaluar cómo estos factores se alinean con las expectativas de los usuarios y cómo la organización se adapta para cumplir con esas expectativas de manera constante.

Satisfacción del Usuario

La satisfacción del usuario es un concepto central en la gestión de la calidad de los servicios, y se refiere a la percepción general que tienen los clientes sobre los servicios que reciben. Esta percepción es el resultado de una evaluación individual en la que el usuario compara sus expectativas previas con la experiencia que ha tenido con el servicio recibido. La satisfacción no solo refleja el grado de conformidad con los productos o servicios entregados, sino que también está estrechamente vinculada a la lealtad del cliente, su disposición a recomendar los servicios y su decisión de continuar utilizándolos en el futuro.

Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional es un concepto elemental dentro de la gestión de recursos humanos, ya que refleja el nivel de dedicación, lealtad y disposición de los empleados para contribuir activamente al logro de los objetivos y valores institucionales. Este compromiso no solo afecta el desempeño individual de los trabajadores, también tiene un impacto con el éxito global de la organización. Los empleados comprometidos están más motivados para esforzarse por alcanzar los objetivos de la empresa, adoptar una actitud positiva hacia sus tareas diarias y colaborar de manera proactiva con sus compañeros de trabajo, lo que incrementa la eficiencia y la productividad en todos los niveles.



Evaluación del Rendimiento

La evaluación del rendimiento es un mecanismo que permite medir el impacto de la gestión del conocimiento en la productividad y los logros organizacionales. Este proceso no solo identifica áreas de mejora, sino que también reconoce y refuerza las buenas prácticas, contribuyendo al crecimiento continuo de la organización.

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1 Hipótesis general

Existe relación entre la gestión del conocimiento y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno, 2024.

4.2 Hipótesis específicas

- Existe relación positiva entre la capacitación continua y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno.
- Existe relación positiva entre la disponibilidad de recursos y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno.
- Existe relación positiva entre las políticas de intercambio de conocimientos y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno.

4.3 Variables

Variable 1: Gestión del conocimiento

Variable 2: Rendimiento

4.4 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión financiera.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable 1: Gestión de Conocimiento	Capacitación continua	• Capacitación regular • Alineación al puesto • Mejora del desempeño • Retroalimentación • Motivación laboral	Escala de Likert
	Disponibilidad de recursos	• Recursos aplicados • Materiales adecuados • Respuesta rápida • Recursos tecnológicos • Acceder a la información	
	Políticas de intercambio de conocimientos	• Políticas de Compartir • Fomento del intercambio • Reuniones regulares • Valoración de ideas • Intercambio de efectivo	
Variable 2: Rendimiento	Cumplimientos de metas	• Organización de apoyo • Apoyo en objetivos • Metas claras • Retroalimentación de metas	
	Productividad	• Eficiencia en tareas • Productividad mejorada • Satisfacción con productividad • Reconocimiento justo.	
	Calidad de servicio	• Cumplimiento de estándares • Esfuerzo en calidad • Comentarios positivos • Supervisión de calidad	
	Satisfacción de los usuarios	• Satisfacción de los usuarios • Comentarios de los usuarios • Compromiso organizacional • Mejora continua.	

Nota: Se muestra las variables, dimensiones y sus indicadores.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Enfoque de la investigación

El enfoque cuantitativo se centró en la recopilación de datos numéricos que se analizaron estadísticamente para identificar patrones, relaciones o diferencias significativas entre variables. Arnold et al. (2013) señalan que este enfoque permite obtener resultados objetivos, generalizables y replicables en contextos similares. En este estudio, el enfoque cuantitativo facilita medir y analizar la relación entre la gestión del conocimiento y el rendimiento de los trabajadores, proporcionando una comprensión clara de cómo interactúan estas variables y destacando áreas clave para mejorar el desempeño organizacional.

5.2 Método(s) aplicados a la investigación

El método hipotético-deductivo se basó en plantear una hipótesis inicial que se puso a prueba mediante la recopilación y el análisis de datos empíricos. Según Bernal (2010), este método consiste en formular una hipótesis que establece una posible relación, en este caso, entre la gestión del conocimiento y el rendimiento laboral. A través del análisis estadístico de datos objetivos, este enfoque permite confirmar o refutar la hipótesis planteada, aportando de forma sistemática al conocimiento científico. Es ampliamente utilizado en investigaciones cuantitativas, ya que facilita la validación de hipótesis y asegura un rigor científico en el proceso.

5.3 Tipo de investigación

La investigación básica tuvo como objetivo generar conocimientos teóricos para comprender un fenómeno, sin centrarse en aplicaciones prácticas inmediatas. Según Arias (2012), este tipo de estudio busca ampliar el entendimiento general de un tema. En este caso, la investigación explora la relación sobre la gestión del conocimiento y rendimiento laboral de los trabajadores de salud en una organización pública. Aunque su propósito no es directamente aplicado, los hallazgos pueden ser útiles para futuros estudios y para diseñar estrategias organizacionales. Además, podrían servir como base para mejorar las prácticas de gestión del conocimiento en el sector público.

5.4 Nivel de investigación

La investigación correlacional se enfocó en analizar la relación o asociación entre dos o más variables, sin determinar si una causaba a la otra. Según Mamani y Viracocha (2023), este enfoque es apropiado para el presente estudio, ya que busca explorar la conexión entre la gestión del conocimiento y el rendimiento laboral de los trabajadores, sin alterar las variables. En otras palabras, se observará si los cambios en la gestión del conocimiento están vinculados con variaciones en el rendimiento, sin concluir que una variable es causa de la otra. Este tipo de investigación ayuda a identificar patrones o tendencias que pueden ser profundizados en estudios experimentales futuros o en aplicaciones prácticas.

5.5 Diseño de investigación

El diseño no experimental se basó en la observación de las variables en su estado natural, sin que el investigador interviniera en ellas. Según Hernández et al. (2014), este enfoque es adecuado cuando no es posible o ético modificar las variables, como sucede con el rendimiento laboral en una institución pública. Este diseño permite recolectar datos tal como ocurren en el contexto real de la Dirección Regional de Salud, proporcionando una visión

precisa de la relación entre gestión del conocimiento y rendimiento. Además, ayuda a asegurar que los hallazgos reflejen las condiciones auténticas de trabajo de los empleados, lo que mejora la aplicabilidad de los resultados obtenidos.

5.6 Población y muestra

5.6.1 Población

La población del estudio estuvo conformada por 2155 trabajadores técnicos asistenciales de la Dirección Regional de Salud de Puno, quienes cumplen con los criterios de inclusión establecidos y desempeñan funciones en diversas áreas (DIRESA Puno, 2022). Considerar a toda esta población garantiza que los datos recolectados reflejen de manera representativa las experiencias y perspectivas de los trabajadores respecto a la gestión del conocimiento. Esto permite contar con una base sólida para analizar su relación con el rendimiento laboral.

5.6.2 Muestra

Se seleccionaron 327 trabajadores mediante muestreo aleatorio simple, un método que aseguró que todos los individuos de la población tuvieran la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra. Esto ayudó a reducir el sesgo y mejoró la representatividad, lo cual fue clave para poder generalizar los resultados. El muestreo aleatorio simple permitió hacer conclusiones sobre la población total con un nivel de confianza adecuado, asegurando que los hallazgos fueran relevantes y aplicables a otros contextos similares.

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

Dónde:

n: Es el tamaño de la muestra.

e: Es la precisión o el error (5% de error), (0,05)

N: Es el tamaño de la población (2155).

p: Probabilidad de éxito (0,5)

Z: Es el nivel de confianza (1,96) con el 95% de confianza.

q: Probabilidad de fracaso (0,5)

$$n = \frac{2155 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (2155 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 327$$

5.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos

5.7.1 Técnica

La encuesta fue una herramienta eficaz para recopilar datos cuantitativos estructurados sobre las opiniones, percepciones o comportamientos de los participantes. Según Hernández et al. (2014), mediante cuestionarios, se puede medir de manera directa cómo los trabajadores perciben la gestión del conocimiento y su propio rendimiento, obteniendo datos consistentes y comparables. Esta técnica es ideal para obtener respuestas de una muestra representativa en un tiempo corto y con costos relativamente bajos. Por su rapidez y efectividad en la recolección de datos, la encuesta es ampliamente utilizada en investigaciones cuantitativas.

5.7.2 Instrumento

El cuestionario fue una herramienta estructurada que permitió recopilar información específica sobre las variables de interés, como la gestión del conocimiento y el rendimiento laboral. A través de preguntas estandarizadas, facilitó la medición de cada variable, lo que permitió un análisis estadístico de los datos y garantizó que las respuestas fueran comparables entre los participantes. Según Mamani y Viracocha (2023), los cuestionarios son muy útiles en investigaciones cuantitativas, ya que permiten obtener datos objetivos que pueden ser analizados estadísticamente.

5.8 Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1 Confiabilidad

El alfa de Cronbach es una prueba que mide la consistencia interna de los ítems de un cuestionario, es decir, verifica que todos los ítems de una misma variable estén relacionados entre sí. Si el valor de alfa es superior a 0,7, esto indica que el instrumento es confiable y mide la variable de manera consistente. Esta prueba es fundamental para garantizar que el cuestionario ofrezca resultados estables y confiables cuando se aplica a diferentes grupos de trabajadores, lo que fortalece la validez de las conclusiones del estudio.

Tabla 2

Prueba estadística de Alfa de Cronbach sobre gestión de conocimiento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	15

Nota. Alfa de Cronbach

En la Tabla 2 se muestran un valor de 0,848, esto refiere que se tiene un nivel de confiabilidad muy bueno. Este valor indica que el instrumento utilizado para medir la gestión de conocimiento posee una excelente consistencia interna.

Tabla 3

Confiabilidad para el rendimiento de trabajadores

Alfa de Cronbach	N de elementos
,858	16

Nota. Resultado de Alfa de Cronbach.

En la Tabla 3 se detalla los resultados de Alfa de Cronbach que sirvió para evaluar la confiabilidad del instrumento aplicado a la variable rendimiento de los trabajadores, en el que el valor de Alfa de Cronbach fue de 0,858, cuyo valor sostiene un nivel de confiabilidad muy

alto, lo que implica que el instrumento es muy confiable y adecuado para evaluar esta variable en el estudio.

5.8.2 Validez

El juicio de expertos fue un proceso en el que profesionales con experiencia en el tema revisaron el cuestionario para evaluar las consistencias de las preguntas. Esto ayudó a perfeccionar el instrumento y mejoró su validez de contenido, asegurando que las preguntas abordaran de manera completa los conceptos de gestión del conocimiento y rendimiento laboral. Este proceso de validación fue esencial para garantizar que el cuestionario midiera lo que realmente se pretendía, mejorando así la calidad y la relevancia de los datos recogidos.

5.9 Procedimiento de tratamiento de datos

Esta etapa se llevó a cabo utilizando Microsoft Excel y SPSS. Microsoft Excel fue útil para organizar y visualizar los datos iniciales, facilitando la limpieza de la información y el cálculo de estadísticas básicas. Por otro lado, SPSS fue una herramienta más avanzada para el análisis estadístico, que permitió realizar pruebas de evaluación, análisis de confiabilidad, validación y otros procedimientos complejos. SPSS fue ideal para estudios que requerían un análisis detallado, como el análisis de correlaciones y la prueba de las hipótesis planteadas en este estudio.

5.10 Diseño de contrastación de hipótesis

La prueba de Kendall se utilizó para evaluar la relación entre dos variables ordinales o con rangos. En este estudio, ayudó a determinar si existía una relación significativa entre la gestión del conocimiento y el rendimiento laboral. Esta prueba fue especialmente útil en estudios no experimentales y resultó eficaz para analizar datos no paramétricos, lo que aseguró que los resultados fueran válidos y confiables.

Resultado obtenido para la hipótesis principal

- Hi: “Existe relación entre la gestión del conocimiento y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno, 2024”.
- Ho: “No existe relación entre la gestión del conocimiento y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno, 2024”.

El nivel de significancia previsto fue de ($\alpha = 0,05$) indica el riesgo de rechazar la hipótesis nula cuando en realidad es cierta.

Por otra parte, si el valor p es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa; si es mayor o igual, no se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 4

Contrastación sobre la gestión del conocimiento y el rendimiento de los trabajadores

	Valor	T aproximada	Significación
Tau-b de Kendall	,716	24,989	,000
N	327		,000

Nota. Prueba de Kendall.

Los resultados de la Tabla 4 revelan una relación positiva fuerte entre la gestión del conocimiento y el rendimiento de los trabajadores, evidenciada por el coeficiente Tau-b de Kendall de 0,716. La prueba estadística muestra un valor de T aproximada de 24,989 y un p-valor de 0,000, lo que indica una significancia de 0,05. El cual afirma que existe relación significativa para la hipótesis planteada, respaldando la hipótesis la mejor gestión del conocimiento se asocia con un mayor rendimiento laboral en la Dirección Regional de Salud Puno.

Resultados obtenidos para la hipótesis específica 1**Tabla 5***Contrastación sobre la capacitación continua y el rendimiento de los trabajadores*

	Valor	T aproximada	Significación
Tau-b de Kendall	,186	3,836	,000
N	327		

Nota. Prueba de Kendall.

La Tabla 5 muestra que existe una relación positiva débil entre la capacitación continua y el rendimiento de los trabajadores, como lo indica el coeficiente Tau-b de Kendall de 0,186. Sin embargo, el valor de T aproximada de 3,836 y el p-valor de 0,000 menor a 0,05, lo que confirman que hay una relación significativa, respaldando la hipótesis de que una mejor capacitación continua mejora el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno.

Resultados obtenidos para la hipótesis específica 2**Tabla 6***Contrastación sobre la disponibilidad de recursos y el rendimiento de los trabajadores*

	Valor	T aproximada	Significación
Tau-b de Kendall	,676	19,419	,000
N	327		

Nota. Prueba de Kendall.

La Tabla 6 de Tau-b de Kendall señala que existe una relación positiva fuerte entre la disponibilidad de recursos y el rendimiento de los trabajadores, evidenciada por un coeficiente de 0,676, con $t = 19,419$ y p-valor de 0,000; este último valor de 0,000 es 0,05, en el que confirma que esta relación es estadísticamente significativa. El cual afirma que existe relación

significativa para esta hipótesis, respaldando la hipótesis de que una mayor disponibilidad de recursos mejora el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno.

Resultados obtenidos para la hipótesis específica 3

Tabla 7

Contrastación sobre las políticas de intercambio de conocimientos y el rendimiento de los trabajadores

	Valor	T aproximada	Significación
Tau-b de Kendall	,600	12,338	,000
N	327		

Nota. Prueba de Kendall.

La Tabla 7 muestra una relación positiva considerable entre las políticas de intercambio de conocimientos y el rendimiento de los trabajadores, reflejada en un coeficiente Tau-b de Kendall de 0,600; en cuanto al valor de significación se halló un resultado de 0,000 menor a 0,05 en el que indican que esta relación es estadísticamente significativa. El cual afirma que existe relación significativa para esta hipótesis, respaldando la hipótesis de que unas mejores políticas de intercambio de conocimientos mejoran el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1 Presentación de resultados

Dentro de este capítulo se exponen los resultados estadísticos encontrados, los cuales fueron obtenidos mediante un análisis que incluyó la prueba de normalidad. Asimismo, se aplicaron las pruebas de Rho de Spearman y Tau-b de Kendall para abordar los objetivos y las hipótesis. A continuación, se presenta la hipótesis:

Planteamiento de hipótesis:

- **Hipótesis nula (H0):** Los datos siguen una distribución normal.
- **Hipótesis alternativa (H1):** Los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 8

Evaluación de la normalidad mediante la prueba de Kolmogórov

Prueba estadística de normalidad	de Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Conocimiento	,247	327	,000
Rendimiento de los trabajadores	,220	327	,000

Nota: Se empleó la prueba de Kolmogórov debido a que el tamaño de la muestra excede los 50 datos.

Los resultados de normalidad de datos, generada mediante la prueba Kolmogorov-Smirnov evidencian que las variables Gestión de Conocimiento tuvo un nivel de significancia de 0,000; por otro lado, la data sobre el rendimiento de los trabajadores, tuvo un valor de 0,000 menor a 0,05; Ambos valore señala que ninguna de las dos sigue una distribución normal. Para estos resultados indica que se deben emplear pruebas estadísticas no paramétricas para el análisis de la relación entre estas variables.

Interpretación de resultados

RESULTADO PARA EL PROPÓSITO GENERAL

Gestión del conocimiento y el rendimiento de los trabajadores

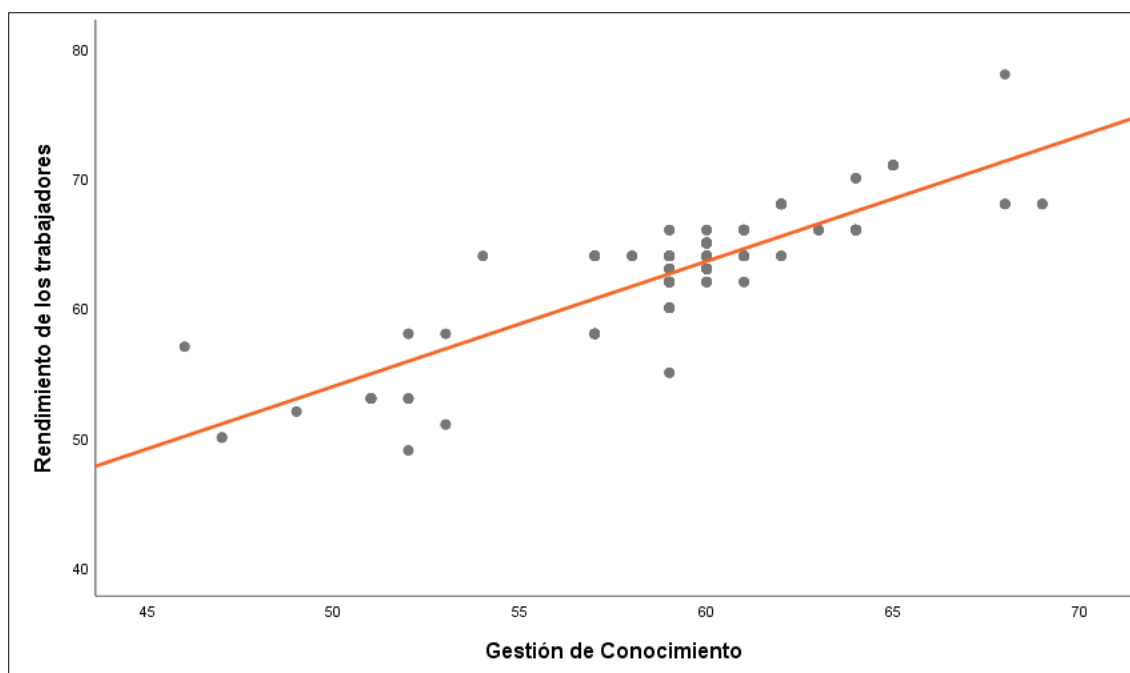
Se estableció el objetivo: “Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno, 2024”. A continuación, se exponen los resultados:

Tabla 9

Correlación rho sobre la gestión del conocimiento y el rendimiento de los trabajadores

		Gestión de Conocimiento	Rendimiento de los trabajadores
Gestión de Conocimiento	Correlación Rho	1,000	,822
	Significancia	.	,000
	N	327	327
Rendimiento de los trabajadores	Correlación Rho	,822	1,000
	Significancia	,000	.
	N	327	327

Nota. Prueba de Rho para la correlación de los datos.

Figura 1*Gestión del conocimiento y el rendimiento de los trabajadores*

Nota. Presenta una tendencia ascendente.

La Tabla 9 muestra una correlación positiva muy fuerte entre la gestión del conocimiento y el rendimiento de los trabajadores, con un coeficiente rho de Spearman de 0,822. El p-valor fue de 0,000 menor a 0,05, lo que confirma que esta relación es estadísticamente significativa. Estos resultados indican la relación, esto indica que una mejor gestión del conocimiento tiene un impacto considerable en el rendimiento de los trabajadores.

Una buena gestión de conocimiento es fundamental porque asegura que el trabajador pueda organizar mejor sus actividades y de manera que también mejora la toma de decisiones y la innovación, lo que se resume en tener habilidades necesarias para realizar su trabajo de manera más eficiente, lo que repercute directamente en el rendimiento de los trabajadores. Cuando los empleados están bien capacitados y cuentan con recursos adecuados, su productividad, creatividad y satisfacción en el trabajo tienden a mejorar. Además, la gestión

efectiva del conocimiento fomenta la colaboración y el aprendizaje continuo, lo que ayuda a mantener a la organización competitiva en un entorno laboral cada vez más dinámico.

RESULTADO PARA EL PROPÓSITO ESPECIFICO 1

Capacitación continua y el rendimiento de los trabajadores

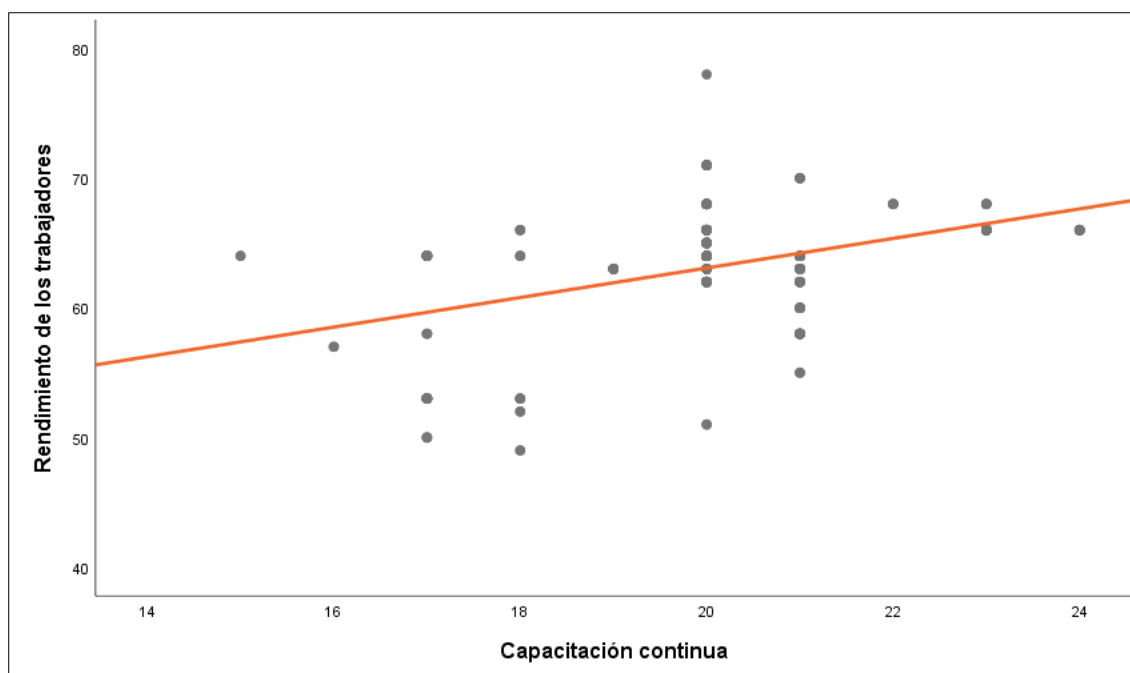
El objetivo de este fue: “Determinar la relación entre la capacitación continua y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno”, Se presenta el resultado:

Tabla 10

Correlación rho sobre la capacitación continua y el rendimiento de los trabajadores

		Capacitación continua	Rendimiento de los trabajadores
Capacitación continua	Correlación Rho	1,000	,252
	Significancia	.	,000
	N	327	327
Rendimiento de los trabajadores	Correlación Rho	,252	1,000
	Significancia	,000	.
	N	327	327

Nota. Prueba de Rho para la correlación de los datos.

Figura 2*Capacitación continua y el rendimiento de los trabajadores*

Nota. Presenta una tendencia ascendente.

La Tabla 10 muestra una correlación positiva, la misma que es baja entre la capacitación continua y el rendimiento de los trabajadores, con un coeficiente rho de Spearman de 0,252. El p-valor fue de 0,000 menor a 0,05, la cual indica que esta relación es estadísticamente significativa. Esto indica que existe una relación positiva.

La capacitación continua es crucial para que el trabajador tenga éxito dentro de la organización, además esto permite a que los empleados adquieran nuevas habilidades, conocimientos actualizados y se adapten a los cambios en su entorno laboral. A través de la capacitación, los trabajadores pueden mejorar su desempeño, ser más eficientes y productivos en sus tareas, lo que impacta directamente en el rendimiento organizacional. Además, la capacitación continua fomenta la motivación y satisfacción de los empleados, al brindarles oportunidades para crecer y progresar en su carrera. En un entorno de trabajo en constante

evolución, mantener a los empleados capacitados asegura que la organización se mantenga competitiva, innovadora y preparada para afrontar los desafíos del mercado.

RESULTADO PARA EL PROPÓSITO ESPECIFICO 2

Disponibilidad de recursos y el rendimiento de los trabajadores

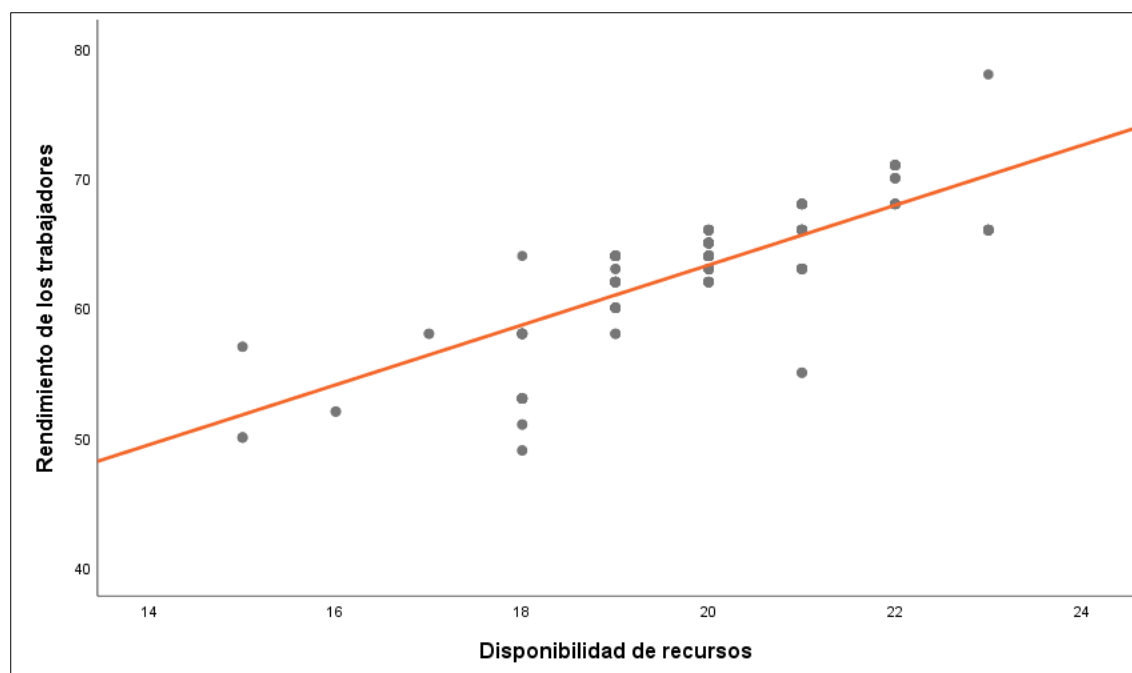
Se definió el objetivo: “Determinar la relación entre la disponibilidad de recursos y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno”, a continuación, se presenta la tabla.

Tabla 11

Correlación rho sobre la disponibilidad de recursos y el rendimiento de los trabajadores

		Disponibilidad de recursos	Rendimiento de los trabajadores
Disponibilidad de recursos	Correlación Rho	1,000	,776
	Significancia	.	,000
	N	327	327
Rendimiento de los trabajadores	Correlación Rho	,776	1,000
	Significancia	,000	.
	N	327	327

Nota. Prueba de Rho para la correlación de los datos.

Figura 3*Disponibilidad de recursos y el rendimiento de los trabajadores*

Nota. Presenta una tendencia ascendente.

La Tabla 11 de Rho de Spearman muestra una correlación positiva fuerte entre la disponibilidad de recursos y el rendimiento de los trabajadores, con un coeficiente de 0,776. El p-valor de este objetivo resultó ser de 0,000 menor a 0,05 el cual confirma que esta relación es estadísticamente significativa, estos resultados evidencian que una mayor disponibilidad de recursos se asocia directamente con un mejor rendimiento laboral.

Contar con la disponibilidad de los recursos es un elemento clave en el rendimiento de los trabajadores, ya que les proporciona las herramientas, materiales y apoyo necesarios para desempeñar sus tareas de manera efectiva. Cuando los empleados tienen acceso a recursos adecuados, como tecnología actualizada, información relevante, capacitación y un ambiente de trabajo adecuado, pueden realizar sus actividades con mayor eficiencia y calidad. Esto no solo mejora su productividad, sino que también aumenta su motivación y satisfacción laboral, al sentir que cuentan con todo lo necesario para alcanzar sus objetivos. Además, la disponibilidad

de recursos contribuye a la reducción de obstáculos y frustraciones que puedan afectar el rendimiento, lo que permite que los trabajadores se concentren en sus tareas de manera más efectiva.

RESULTADO PARA EL PROPÓSITO ESPECÍFICO 3

Políticas de intercambio de conocimientos y el rendimiento de los trabajadores

Se planteó con el fin de: “Determinar la relación entre las políticas de intercambio de conocimientos y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno”, cuyo resultado se describe a continuación.

Tabla 12

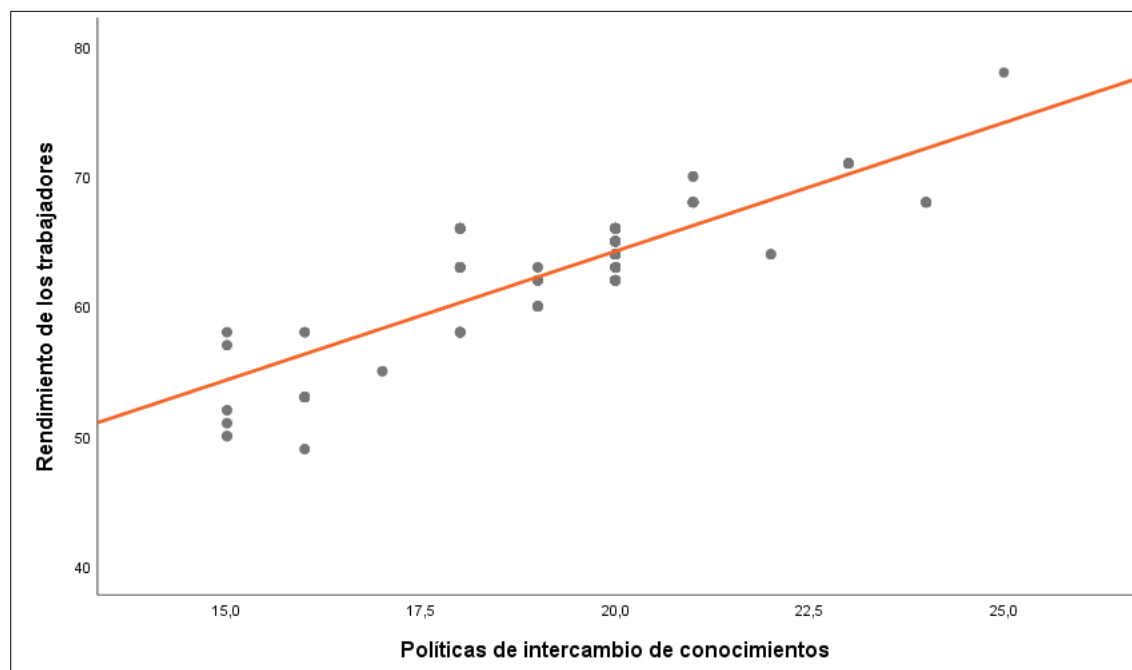
Correlación rho sobre las políticas de intercambio de conocimientos y el rendimiento de los trabajadores

		Políticas de intercambio de conocimientos	Rendimiento de los trabajadores
Políticas de	Correlación Rho	1,000	,681
intercambio de	Significancia	.	,000
conocimientos	N	327	327
Rendimiento de los	Correlación Rho	,681	1,000
trabajadores	Significancia	,000	.
	N	327	327

Nota. Prueba de Rho para la correlación de los datos.

Figura 4

Políticas de intercambio de conocimientos y el rendimiento de los trabajadores



Nota. Presenta una tendencia ascendente.

La Tabla 12 muestra una correlación positiva; cuya correlación es moderada, lo cual significa que las políticas de intercambio de conocimientos y el rendimiento de los trabajadores, con un coeficiente rho de Spearman de 0,681. El p-valor que resultó ser de 0,000 menor a 0,05, refiere que esta relación es estadísticamente significativa, los resultados indican que las políticas que fomentan el intercambio de conocimientos tienen un impacto importante en el rendimiento laboral, destacando la relevancia de implementar dichas políticas para mejorar el desempeño en la Dirección Regional de Salud Puno.

Las políticas de intercambio de conocimientos son fundamentales para mejorar el rendimiento de los trabajadores, ya que facilitan la circulación de información clave dentro de la organización. Estas políticas permiten que los empleados compartan sus experiencias, habilidades y mejores prácticas, lo que incrementa la eficiencia y la resolución de problemas

en el día a día. Al fomentar un ambiente colaborativo, los trabajadores tienen acceso a soluciones innovadoras y recursos valiosos que pueden aplicar directamente en sus tareas. Esto no solo mejora su desempeño individual, sino que también potencia el trabajo en equipo y la cohesión organizacional. Además, el intercambio de conocimientos contribuye al aprendizaje continuo y al desarrollo profesional de los empleados, lo que aumenta su motivación y satisfacción.

6.2 Discusión de resultados

En el estudio realizado, se exploran las relaciones entre la gestión del conocimiento y el rendimiento laboral en la Dirección Regional de Salud Puno, 2024, integrando dimensiones clave como la capacitación continua, la disponibilidad de recursos y las políticas de intercambio de conocimientos. Este análisis permite analizar las coincidencias y discrepancias, así como implicaciones prácticas para optimizar la gestión organizacional.

Los resultados evidenciaron una correlación positiva muy fuerte (ρ de Spearman = 0,822; Tau-b de Kendall = 0,716; p-valor = 0,000) entre la gestión del conocimiento y el rendimiento de los trabajadores, confirmando la importancia de esta variable como un factor determinante en el ámbito organizacional. Este resultado se alinea con la investigación de Araya et al. (2024) quienes también identificaron que las estrategias de gestión del conocimiento incrementaron el rendimiento en un 22% en un contexto jerárquico como el militar. Similarmente, Fernández et al. (2020) destacaron un aumento del 18% en el rendimiento gracias a estas estrategias en situaciones de alta presión.

En el ámbito del sector público, Ciro et al. (2023) concluyeron que una estructura de gestión del conocimiento mejora la eficiencia institucional en un 25%, lo que se relaciona con

los hallazgos de esta investigación, al considerar que las instituciones gubernamentales pueden beneficiarse de una adecuada gestión del conocimiento para optimizar el rendimiento.

La investigación reveló una correlación positiva débil (ρ de Spearman = 0,252; Tau-b de Kendall = 0,186; p-valor = 0,000) entre la capacitación continua y el rendimiento laboral. Aunque el coeficiente de correlación es bajo, la significancia estadística refuerza la importancia de esta relación. Estos resultados son consistentes con el trabajo de Santos (2024), quien encontró que las políticas de capacitación continua mejoraron la eficiencia en los procesos de enseñanza en un 30%, destacando la relevancia de fomentar el aprendizaje continuo.

De manera similar, Huanca y Portal (2023) observaron un aumento del 20% en la productividad industrial debido a estrategias como la formación continua. Esto sugiere que, aunque la relación pueda variar en intensidad según el sector, la capacitación desempeña un rol significativo en la mejora del rendimiento laboral.

La fuerte correlación positiva (ρ de Spearman = 0,776; Tau-b de Kendall = 0,676; p-valor = 0,000) entre la disponibilidad de recursos y el rendimiento laboral resalta la importancia de garantizar herramientas y condiciones adecuadas para el desarrollo del trabajo. Estos resultados están en línea con los hallazgos de Carbajal (2023), quien reportó un aumento del 28% en la eficiencia y calidad de la atención al paciente en hospitales públicos gracias a la implementación de políticas de conocimiento compartido.

De igual forma, Céspedes y Salas (2024) destacaron un incremento del 32% en la eficiencia y cumplimiento de metas en instituciones financieras, atribuido a la disponibilidad de recursos estructurados. Este paralelismo evidencia que la adecuada gestión de recursos es transversal a distintos sectores, contribuyendo al fortalecimiento del rendimiento laboral.

La correlación positiva moderada (ρ de Spearman = 0,681; Tau-b de Kendall = 0,600; p-valor = 0,000) entre las políticas de intercambio de conocimientos y el rendimiento laboral reafirma la importancia de promover la colaboración y el flujo de información en las organizaciones. Este resultado coincide con el estudio de Vilca (2022), quien encontró un aumento del 27% en la satisfacción laboral y del 20% en la efectividad operativa en el sector público debido a políticas de transferencia de conocimientos.

En un contexto más amplio, Tasayco et al. (2023) reportaron un incremento del 30% en la productividad del sector agrícola peruano gracias a la implementación de estrategias similares. Asimismo, Machaca (2023) destacó el impacto positivo de los procesos de codificación y generación de conocimiento en el desarrollo de habilidades y competencias del personal municipal, lo que subraya la importancia de estas políticas en contextos públicos y administrativos.

Los resultados de esta investigación aportan evidencia empírica que respalda la relevancia de la gestión del conocimiento en distintos ámbitos laborales, aunque la intensidad de las relaciones varía entre las diferentes dimensiones analizadas, todos los resultados destacan la importancia de fomentar una cultura organizacional basada en el conocimiento compartido, la capacitación continua y el acceso a recursos adecuados. Finalmente, estos resultados fortalecen las conclusiones de investigaciones previas al reafirmar que la gestión del conocimiento no solo impacta el rendimiento laboral, sino que también mejora la calidad del servicio, la innovación y la competitividad de las organizaciones.

CONCLUSIONES

PRIMERA. Al analizar la correlación rho de Spearman entre la gestión del conocimiento y el rendimiento de los trabajadores, se obtuvo un coeficiente de 0,822, evidenciando una correlación positiva muy fuerte. Además, la prueba Tau-b de Kendall resultó ser significativa con un p-valor de 0,000, la misma que es menor a 0,05, lo que confirma una relación estadísticamente significativa entre la gestión del conocimiento y el rendimiento laboral en la Dirección Regional de Salud Puno.

SEGUNDA. Tras el análisis, se obtuvo correlación positiva de magnitud débil entre capacitación continua y el rendimiento de los trabajadores, con un coeficiente rho de Spearman de 0,252, lo que indicó que, aunque la relación es débil, una mejora en la capacitación continua influye en el rendimiento laboral. La prueba utilizada para comprobar la hipótesis de Tau-b de Kendall tuvo como resultado 0,186, evidenciando una relación, y un p-valor de 0,000, menor a 0,05, con significancia estadística, lo que permitió rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, existe una relación significativa entre la capacitación continua y el rendimiento de los trabajadores.

TERCERA. Al realizar el análisis, la correlación rho de Spearman mostró una correlación de 0,776, indicando una fuerte correlación positiva entre la disponibilidad de recursos y el rendimiento de los trabajadores. La comprobación de hipótesis realizada mediante Tau-b de Kendall reveló un coeficiente de 0,676, lo que también indicó una fuerte correlación positiva entre estas variables. El p-valor de 0,000, menor a 0,05, permitió refutar la hipótesis nula (H_0), con el cual se

confirmó la relación significativa entre la disponibilidad de recursos y el rendimiento laboral.

CUARTA: Al realizar el análisis, la correlación rho de Spearman mostró un coeficiente de 0,681, el cual significó que existe evidencia significativa de una correlación positiva moderada entre las políticas de intercambio de conocimientos y el rendimiento de los trabajadores. La prueba empleada de Tau-b de Kendall mostró un coeficiente de 0,600, evidenciando una correlación positiva considerable entre estas variables. El p-valor de 0,000, menor que 0,05, permitió rechazar la hipótesis nula, confirmando que existe una relación significativa entre las políticas de intercambio de conocimientos y el rendimiento laboral en la Dirección Regional de Salud Puno.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se recomienda al Director de la Dirección Regional de Salud Puno implementar estrategias de gestión del conocimiento más efectivas, tales como plataformas digitales y programas orientadas al intercambio y la sistematización de la información. Esto permitirá que los trabajadores adquieran y apliquen conocimientos de manera más eficiente, mejorando así su rendimiento laboral.

SEGUNDA. Se recomienda al Director de la Dirección Regional de Salud Puno en coordinación con la Oficina de Recursos Humanos y el Área de Bienestar Social establecer programas de capacitación continua más especializados y orientados a las necesidades específicas de los trabajadores, con el fin de fortalecer su desempeño. Además, es fundamental evaluar periódicamente la efectividad de estos programas y fomentar la participación activa de los empleados, incorporando la capacitación como una práctica constante en la organización.

TERCERO. Se recomienda al Director de la Dirección Regional de Salud Puno implementar una estrategia que garantice la disponibilidad de recursos adecuados, tanto materiales como tecnológicos, para optimizar el rendimiento de los trabajadores. Es importante realizar diagnósticos periódicos sobre la disponibilidad de recursos y tomar medidas inmediatas para cubrir cualquier brecha existente.

CUARTA: Se recomienda al Director de la Dirección Regional de Salud Puno establecer políticas formales que promuevan el intercambio de conocimientos entre los trabajadores, como reuniones interdepartamentales, talleres y plataformas digitales. Esto fomentará un ambiente de aprendizaje colaborativo, donde los empleados puedan compartir experiencias y buenas prácticas, lo que impactará positivamente en su rendimiento laboral.



REFERENCIAS

- Araya, S., Muñoz, A., & Bueno, Y. (2024). Relación entre el Liderazgo y la Gestión del Conocimiento, y su incidencia en el Comportamiento Organizativo. *Latin American Business and Sustainability Review*, 1(1), 24–36.
doi:<https://doi.org/10.70469/labsreview.v1i1.8>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica* (6 ta ed.). Episteme. Obtenido de https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fidias_g_arias.pdf
- Arnold, D., Spedding, A., & Pereida, R. (2013). *Investigaciones Cualitativas y Cuantitativas* (4° ed.). (A. R. Prada, Ed.) La Paz, Bolivia.
- Barney, J. (1991). *Recursos firmes y ventaja competitiva sostenida*. *Revista de Gestión*. Revista de Gestión. Obtenido de <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=3078000>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3° ed.). (O. F. Palma, Ed.) Colombia: Pearson Educación.
- Campbell, J. (1990). Modelado del problema de predicción del desempeño en psicología industrial y organizacional. *Manual de Psicología Industrial y Organizacional*. Obtenido de <https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=1696235>
- Carbajal, L. L. (2023). Gestion del conocimiento y rendimiento laboral del personal militar del Agrupamiento de Artilleria Coronel Francisco Bolognesi, Arequipa 2023. *Tesis*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/124479>



- Céspedes, S., & Salas, H. J. (2024). Influencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo de una Municipalidad Distrital Peruana, 2023. *Revista Investigación & Desarrollo*, 23(2). doi:<https://doi.org/10.23881/iDupbo.023.2-6e>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill. Obtenido de https://www.academia.edu/42223113/Chiavenato_I_2009_Gesti%C3%B3n_del_Talento_Humano
- Ciro, J. M., Bermúdez, J., & Valencia, J. (2023). Modelos de gestión del conocimiento como herramientas de eficiencia en procesos organizacionales. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 70, 260–296. doi:<https://doi.org/10.35575/rvucn.n70a10>
- Davenport, T., & Prusak, L. (1998). Conocimiento práctico: cómo las organizaciones gestionan lo que saben. *Prensa de Negocios de Harvard*. Obtenido de <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1733382>
- DIRESA Puno. (2022). Plan Operativo Institucional Multianual 2022-2024. *Plan*. Dirección Regional de Salud Puno, Puno. Obtenido de <https://www.diresapuno.gob.pe/wp-content/uploads/2021/07/PLAN-OPERATIVO-MULTIANUAL-2022-2024.pdf>
- Fernandez, L., Pardo, M. S., & Dominguez, C. H. (2020). Efecto de las estrategias de conocimiento en las transferencias internas de conocimiento y el desempeño de los trabajadores militares. *Dyna Management journal*. doi:<https://doi.org/10.6036/MN9841>
- García, J., & Gutiérrez, L. (s.f.). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25433w/S4_2.pdf
- Gonzales, D. J. (2023). La gestión del conocimiento y su relación con el desempeño laboral en el Área de Recursos Humanos de EsSalud Huancayo 2020. *Tesis*. Universidad Continental, Huancayo. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/13391>



- Gore, E. (2000). *La educación en la empresa*. Granica. Obtenido de https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9789506416799_A39419148/preview-9789506416799_A39419148.pdf
- Grant, R. (1991). *La teoría de la ventaja competitiva basada en recursos: implicaciones para la formulación de estrategias*. Revisión de la Gestión de California. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/292714014_The_Resource-Based_Theory_of_Competitive_Advantage_Implications_for_Strategy_Formulation
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Díaz de Santos. Obtenido de https://books.google.com/books/about/Marketing_y_gesti%C3%B3n_de_servicios.html?id=rKAGC6DkiVAC
- Hansen, M. (2009). Colaboración: cómo los líderes evitan las trampas, crean unidad y obtienen grandes resultados. *Prensa de Negocios de Harvard*. Obtenido de <https://asem.org/blog/8358968>
- Hernández, R., Fernández, C., & P, B. (2014). *Metodología de la Investigación* (5ta ed.). Obtenido de https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri
- Huanca, J. C., & Portal, J. A. (2023). Análisis de contenido cuantitativo sobre gestión del conocimiento en instituciones de educación superior latinoamericanas. *Actualidades Investigativas En Educación*, 23(1), 1–30. doi:<https://doi.org/10.15517/aie.v23i1.51513>
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Gestión de marketing*. Educación Pearson. Obtenido de <https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=1839933>



Lapzo. (07 de 03 de 2024). *5 indicadores de desempeño laboral que debes considerar*.

Obtenido de <https://www.lapzo.com/blog/evaluaciones/cuales-son-indicadores-desempeno-laboral>

Le Boterf, G. (2001). *Ingeniería de las competencias*. Gestión . Obtenido de

https://books.google.com.pe/books/about/Ingenier%C3%ADa_de_las_competencias.html?hl=es&id=SNRVAAAACAAJ&redir_esc=y

Locke, E., & Latham, G. (2002). Construyendo una teoría prácticamente útil del establecimiento de objetivos y la motivación de la tarea. *Psicólogo Estadounidense*.

Obtenido de <https://psycnet.apa.org/record/2002-15790-003>

Machaca, L. A. (2023). Los procesos de la gestión del conocimiento y su influencia en el desarrollo del capital humano de las municipalidades distritales de la región Puno, periodos 2021 - 2022. *Tesis*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de

<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/22748>

Mamani, R. G., & Viracocha, R. L. (2023). *Para principiantes de la investigación*. Puno: Ruah

de Dios de Maximiliano Ernesto Masias Huerta. Obtenido de <http://isbn.bnpp.gob.pe/catalogo.php?mode=detalle&nt=140869>

Massip, C., Ortiz, R. M., Llantá, M. C., & Peña, M. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4).

Mestas, G., Salguero, C., & Mamani, Y. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral en un Municipio del Perú. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, 1(2), 21-29. doi:<https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.02.002>

Motowidlo, S., & Kell, H. (2012). Desempeño laboral. *Manual de Psicología*. Obtenido de <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=3279452>

Nonaka, I. (1994). Una teoría dinámica de la creación de conocimiento organizacional. *Ciencia de la Organización*, 5(1), 14-37.



- Nonaka, I. (1995). La empresa creadora de conocimiento: cómo las empresas japonesas crean la dinámica de la innovación. *Prensa de la Universidad de Oxford*. Obtenido de <https://www.scirp.org/reference/ReferencesPapers?ReferenceID=1927602>
- Oliver, R. (1980). Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de las decisiones de satisfacción. *Diario de Investigación de Mercados*. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/record/1981-04315-001>
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: Una escala de elementos múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. *Revista de Venta al por Menor*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: Una escala de múltiples ítems para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. *Revista de Venta Minorista*. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/record/1989-10632-001>
- Pari, Y. M., Mamani, T. G., Chalco, F. T., & Chavez, L. M. (2023). Gestión del conocimiento y aprendizaje organizacional en empresas comercializadoras de bebidas gaseosas, Puno, Perú. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(4), 610-619.
- Pérez , R., Mercado , P., Martínez, M., Mena, E., & Partida, J. A. (2018). La sociedad del conocimiento y la sociedad de la información como la piedra angular en la innovación tecnológica educativa. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 847-870. doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.371>
- Pizzo. (2013). Obtenido de Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Prokopenko, J. (1989). *Gestión de la productividad: un manual práctico*. Oficina Internacional del Trabajo. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Productivity_Management.html?hl=es&id=0jyOKj8S_iYC&redir_esc=y



Pursell, S. (27 de 06 de 2023). *Qué es la productividad: tipos, características y fórmula*.

Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/maximizar-tu-productividad>

Quecara , P. W. (2024). Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Samán, Provincia de Azángaro, Departamento de Puno, periodo 2022. *Tesis*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/21619>

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson Educación.

Santos, B. L. (2024). Gestión del conocimiento y sostenibilidad en la gestión de la cadena de suministro: revisión de literatura. *Revista De Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 24(3), 732-748. doi:<https://doi.org/10.36390/telos243.17>

Secretaría de Gestión Pública. (2013). *Politica Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353854/PNMGP.pdf>

Suarez, P. (2024). Cómo la capacitación continua mejora el rendimiento laboral. *Revista educación virtual*. Obtenido de <https://revistaeducacionvirtual.com/archives/4316>

Szulanski, G. (1996). Explorando la adherencia interna: Impedimentos para la transferencia de las mejores prácticas dentro de la empresa. *Revista de Gestión Estratégica*. Obtenido de <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1567854>

Tasayco, A. A., Rojas, W. J., & Rouillon, J. R. (2023). Gestión del Conocimiento en Organizaciones 4.0. *Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 7(27), 278–294. doi:<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i27.513>

Vilca, S. L. (2022). Gestión del conocimiento y habilidades gerenciales en el rendimiento laboral del personal de una institución educativa. Ventanilla, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2723-2741. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3277



ANEXOS



Matriz de consistencia

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación entre la gestión del conocimiento y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno, 2024? Problemas específicos: • ¿Cuál es la relación entre la capacitación continua y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno? • ¿Cuál es la relación entre la disponibilidad de recursos y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno? • ¿Cuál es la relación entre las políticas de intercambio de conocimientos y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno?	Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno, 2024. Objetivos específicos: • Determinar la relación entre la capacitación continua y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno. • Determinar la relación entre la disponibilidad de recursos y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno. • Determinar la relación entre las políticas de intercambio de conocimientos y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno.	Existe relación entre la gestión del conocimiento y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno, 2024. Hipótesis específicas: • Existe relación positiva entre la capacitación continua y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno. • Existe relación positiva entre la disponibilidad de recursos y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno. • Existe relación positiva entre las políticas de intercambio de conocimientos y el rendimiento de los trabajadores en la Dirección Regional de Salud Puno.	Variable 1: Gestión de Conocimiento	Capacitación continua	• Capacitación regular • Alineación al puesto • Mejora del desempeño • Retroalimentación • Motivación laboral	Enfoque: cuantitativo Tipo: Descriptivo Diseño: No experimental Población: 2155 trabajadores Muestra: 327 trabajadores Técnica: encuesta Instrumento: Cuestionarios
				Disponibilidad de recursos	• Recursos aplicados • Materiales adecuados • Respuesta rápida • Recursos tecnológicos • Acceder a la información	
				Políticas de intercambio de conocimientos	• Políticas de Compartir • Fomento del intercambio • Reuniones regulares • Valoración de ideas • Intercambio de efectivo	
			Variable 2: Rendimiento	Cumplimientos de metas	• Organización de apoyo • Apoyo en objetivos • Metas claras • Retroalimentación de metas	
				Productividad	• Eficiencia en tareas • Productividad mejorada • Satisfacción con productividad • Reconocimiento justo.	
				Calidad de servicio	• Cumplimiento de estándares • Esfuerzo en calidad • Comentarios positivos • Supervisión de calidad	
				Satisfacción de los usuarios	• Satisfacción de los usuarios • Comentarios de los usuarios • Compromiso organizacional • Mejora continua.	



Matriz de datos

	Gestión de Conocimiento												Rendimiento de los trabajadores															
	Capacitación continua				Disponibilidad de recursos				Políticas de intercambio de conocimientos				Cumplimiento de metas				Productividad				Calidad de servicio				Satisfacción de los usuarios			
1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	5	2	4	5	4
4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
8	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
15	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
16	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
18	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4
21	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
26	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5
28	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4
31	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
34	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
35	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
37	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
40	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4



92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
98	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
100	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3
103	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
105	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
106	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
108	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	2	4	5	4	4
112	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
116	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
119	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
123	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
124	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
126	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3
129	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
134	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
136	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3
139	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4



142	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4			
143	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
144	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4			
145	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4			
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
147	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4			
148	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
149	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4		
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
151	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
152	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5		
154	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
155	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4		
156	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4			
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4			
158	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
159	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
160	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3		
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
162	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5		
163	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
164	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5		
165	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
167	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4			
168	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4		
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
170	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4			
171	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
172	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
173	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4		
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
175	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4		
176	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
177	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
179	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
180	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3		
181	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5			
182	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
183	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4		
184	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4			
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
186	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
187	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
188	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
190	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4		
191	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		



192	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4		
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
195	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
196	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
198	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	
199	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4		
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
201	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
202	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
203	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
206	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
207	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
208	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
210	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	
211	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
213	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
214	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
215	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
216	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
217	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
218	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	
221	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
223	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
224	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
225	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
228	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
230	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	
231	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	4	4
233	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
236	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
238	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
241	4	4	4	4	5	4	2	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	2	4	5	4	4	4	5	4



242	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
246	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
249	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
253	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
254	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
255	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
256	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	4
259	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
260	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
264	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
266	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4
269	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
272	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
273	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
275	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
278	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
279	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
283	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
284	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4
286	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
288	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
289	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



292	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
293	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
295	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3
298	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
299	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
300	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3
301	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
303	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
306	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
311	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
312	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
313	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	3
314	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	3
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
316	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
318	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
320	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
321	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
322	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
326	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Instrumentos

Instrumento Gestión de Conocimiento

Este instrumento evalúa dos variables clave en la Dirección Regional de Salud Puno: Gestión del Conocimiento y Rendimiento Laboral. La Gestión del Conocimiento se analiza a través de las dimensiones de Capacitación Continua, Disponibilidad de Recursos y Políticas de Intercambio de Conocimientos, para valorar el aprendizaje y colaboración interna. El Rendimiento Laboral se mide mediante Cumplimiento de Metas, Productividad, Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios, con el objetivo de identificar factores que mejoren la eficiencia y satisfacción del servicio. Estos análisis contribuirán a optimizar el desempeño y la calidad en la organización.

Para ello solicito que pueda marcar la respuesta que vea por conveniente según las valoraciones:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	Dimensión: Capacitación continua	1	2	3	4	5
1	Recibo capacitación periódicamente para actualizar mis habilidades.					
2	Las capacitaciones están alineadas con las necesidades de mi puesto de trabajo.					
3	La capacitación recibida mejora mi desempeño en las tareas diarias.					
4	Existe un sistema de retroalimentación para mejorar las capacitaciones futuras.					
5	Las capacitaciones aumentan mi motivación para mejorar mi rendimiento.					
	Dimensión: Disponibilidad de recursos	1	2	3	4	5
6	Dispongo de los recursos necesarios para aplicar lo aprendido en las capacitaciones.					
7	La empresa proporciona materiales adecuados para desempeñar mis funciones.					
8	Cuando necesito un recurso adicional, la organización responde rápidamente.					
9	Los recursos tecnológicos disponibles son suficientes y están en buen estado.					
10	Tengo acceso a plataformas de información necesarias para mis tareas.					
	Dimensión: Políticas de intercambio de conocimientos	1	2	3	4	5
11	Existen políticas claras para compartir conocimientos entre colegas.					
12	La fomenta la organización el intercambio de conocimientos entre departamentos.					
13	Regularmente se realizan reuniones para intercambiar conocimientos.					
14	Se valora el aporte de ideas y conocimientos por parte de los trabajadores.					
15	Las políticas de intercambio de conocimientos son eficaces para resolver problemas.					



Instrumento sobre rendimiento

N°	Dimensión 1: Cumplimientos de metas	1	2	3	4	5
1	La organización facilita el cumplimiento de los objetivos propuestos.					
2	Me siento apoyado/a para alcanzar los objetivos de rendimiento.					
3	Las metas asignadas son alcanzables y están claramente definidas.					
4	Recibo retroalimentación periódica sobre el logro de mis metas.					
Dimensión: Productividad		1	2	3	4	5
5	Logro completar mis tareas de manera eficiente dentro del tiempo asignado.					
6	La capacitación recibida ha mejorado mi productividad.					
7	Estoy satisfecho/a con el nivel de productividad que alcanzo en mi puesto.					
8	La organización reconoce mi productividad de manera justa.					
Dimensión: Calidad de servicio		1	2	3	4	5
9	La calidad de mi trabajo cumple con los estándares requeridos.					
10	Me esfuerzo en ofrecer un servicio de calidad a los usuarios.					
11	Recibo comentarios positivos sobre la calidad de mi trabajo.					
12	La organización supervisa y promueve la calidad en todos los niveles.					
Dimensión: Satisfacción de los usuarios		1	2	3	4	5
13	Los usuarios de mis servicios suelen expresar satisfacción con mi trabajo.					
14	Recibo comentarios de los usuarios para mejorar mi desempeño.					
15	La organización se preocupa por la satisfacción de los usuarios y toma medidas al respecto.					
16	Me siento comprometido/a mejorar continuamente para aumentar la satisfacción de los usuarios.					



Validación de instrumentos

ANEXO 3

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DE TESIS: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL RENDIMIENTO DE LOS

TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PUNO, 2024

REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: Fernando Gamaro Apaza Chirinos
- PROFESIÓN: Licenciado en Administración
- CARGO ACTUAL: Docente
- GRADO ACADÉMICO: Doctor en Administración

I. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4	5
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4	5

Fuente:

II. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

III. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C $\geq$ 75% = 0.75) ☐

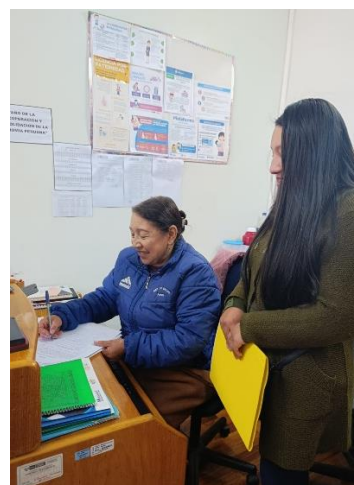
b. Desaprobado (C < 75% = 0.75) ☐

Lugar y fecha: Juliaca 11 de diciembre del 2024

Firma del experto
DNI N° 02413103
N° celular: 975 8020 91



Evidencias de recojo de datos





ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 31/12/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: YANELA MENDOZA VALDEZ

Dirección: Jr. Tupac Yupanqui N° 374

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 71348377

Teléfono: 935028645 email: yane.19.mv@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐

Título: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PUNO, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Capacitación continua, desempeño, gestión, intercambio y rendimiento.

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

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 los 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.

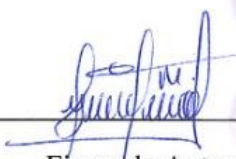
La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

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 (5909-UNESCO)


Firma de Autor



huella digital

31 - DICIEMBRE - 2025

Fecha