

**Universidad Católica de Santa María**  
**Escuela de Postgrado**  
**Maestría en Gerencia en Salud**



**Gestión del conocimiento y su relación con el desempeño laboral del  
personal en el Centro de Salud de ciudad nueva de Tacna en 2021**

Tesis presentada por la Bachiller:

**Andia Palma, Ana del Rosario Bernardina.**

**ORCID: 0009-0002-6629-9220**

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia en Salud

Asesora:

**Dra. Alvarez Becerra, Rina Maria**

**ORCID: 0000-0002-5455-6632**

Arequipa – Perú

2025

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS**

Arequipa, 13 de octubre del 2022

Dictamen: 002766-C-EPG-2022

Visto el borrador del expediente 002766, presentado por:

2005003682 - ANDIA PALMA ANA DEL ROSARIO BERNARDINA

Titulado:

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL  
EN EL CENTRO DE SALUD  
DE CIUDAD NUEVA DE TACNA EN 2021

Nuestro dictamen es:

APROBADO

1948 - GUTIERREZ MORALES JAVIER HERBERT  
DICTAMINADOR



6245 - AZALGARA LAZO PATRICIO GONZALO  
DICTAMINADOR



6264 - MEDINA ARCE NORMA ROXANA  
DICTAMINADOR



# Gestión del conocimiento y su relación con el desempeño laboral del personal en el Centro de Salud de ciudad nueva de Tacna en 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

2%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

6%

2

[eprints.rclis.org](https://eprints.rclis.org)

Fuente de Internet

1%

3

Submitted to Corporación Universitaria Iberoamericana

Trabajo del estudiante

1%

4

[www.slideshare.net](https://www.slideshare.net)

Fuente de Internet

1%

5

[repositorio.ucsm.edu.pe](https://repositorio.ucsm.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

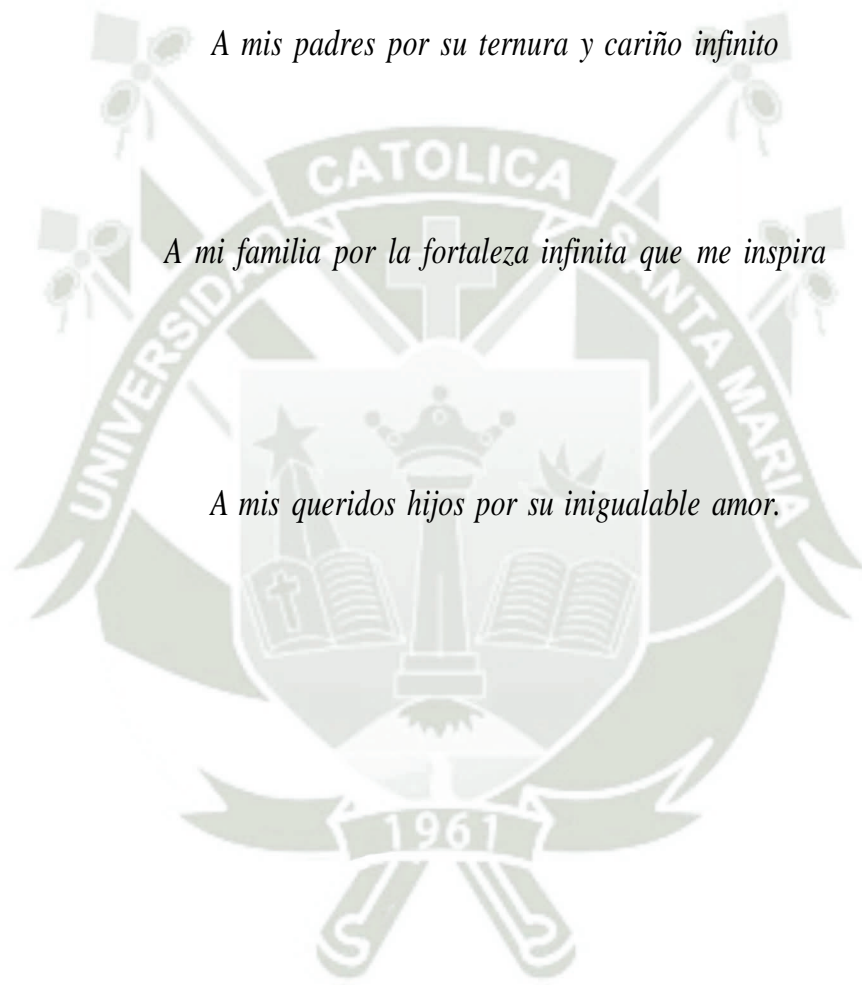
Activo

## DEDICATORIA

*A mis padres por su ternura y cariño infinito*

*A mi familia por la fortaleza infinita que me inspira*

*A mis queridos hijos por su inigualable amor.*



## RESUMEN

**OBJETIVO.** Determinar la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral del personal del C.S. Ciudad Nueva de la MicroRed Cono Norte de Tacna en 2021.

**MÉTODOS.** Se realizó un estudio transversal relacional, con una población de 92 personal asistencial y administrativo nombrados y contratados del C.S. Ciudad Nueva (Nivel I-4) en el periodo de marzo a junio 2021. Técnica: cuestionario. En la hipótesis La gestión del conocimiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal del C.S. Ciudad Nueva de la MicroRed Cono Norte de Tacna en 2021.

**RESULTADOS.** Se observó en un nivel medio la gestión del conocimiento (59,8 %) y en el mismo nivel el desempeño laboral (47,8 %). Se halló una correlación directa significativa, entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral comportamental (Rho de Spearman de 0,779; p 0,001), al igual que entre la gestión del conocimiento y el desempeño de destrezas laborales (Rho de Spearman de 0,794; p 0,001) en el personal de salud que labora en el C.S. Ciudad Nueva.

**CONCLUSIÓN.** Basado en el análisis de correlación, se concluye que la gestión del conocimiento correlaciona significativamente con el desempeño laboral (Rho de Spearman=0,828, p valor 0,000) del personal del C.S. Ciudad Nueva

**Palabras clave:** gestión, conocimiento, desempeño, laboral, salud

## ABSTRACT

**OBJECTIVE.** Determine the relationship between knowledge management and job performance of C.S. New City of the North Cone of Tacna MicroRed in 2021.

**METHODS.** A cross-sectional relational study was carried out, with a population of 91 healthcare and administrative personnel appointed and hired from C.S. New City (Level I-4) in the period from March to June 2021. Technique: questionnaire. In the hypothesis Knowledge management is significantly related to the job performance of the C.S. New City of the North Cone of Tacna MicroRed in 2021.

**RESULTS.** A predominance of knowledge management level (59.8%) and an average level of work performance (47.8%) were found. A significant direct correlation was found between knowledge management and behavioral work performance (Spearman's Rho from 0.779;  $p < 0.001$ ), as well as between knowledge management and job skills performance (Spearman's Rho of 0.794;  $p < 0.001$ ) in the health personnel who work in the C.S. The Hope.

**CONCLUSION.** Based on the correlation analysis, it is concluded that knowledge management significantly correlates with job performance (Spearman's Rho = 0.828,  $p < 0.000$ ) of the C.S. New city

Keywords: management, knowledge, performance, labor, health

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN .....	1
HIPOTESIS .....	4
OBJETIVOS .....	4
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....	5
1.1. Marco conceptual.....	5
1.2. Antecedentes investigativos .....	18
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA .....	22
2.1. Técnicas e instrumentos de verificación .....	22
2.2. Campo de verificación .....	23
2.3. Estrategias de recolección de datos.....	24
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	26
3.1. Resultados .....	26
3.2. Discusión .....	75
CONCLUSIONES .....	85
RECOMENDACIONES.....	86
REFERENCIAS.....	87
ANEXOS .....	92

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Personal según grupo etario, sexo, años de experiencia 2021 .....	26
Tabla 2. Personal según nivel de gestión del conocimiento, 2021.....	27
Tabla 3. Personal de salud del Centro de Salud Ciudad Nueva según dimensión creación del conocimiento .....	28
Tabla 4. Personal de salud del Centro de Salud Ciudad Nueva según dimensión transferencia y almacenamiento del conocimiento.....	30
Tabla 5. Personal de salud del Centro de Salud Ciudad Nueva según dimensión aplicación y uso del conocimiento.....	32
Tabla 6. Personal del Centro de Salud Ciudad Nueva, según nivel de desempeño laboral global, 2021 .....	34
Tabla 7. Personal según conocimiento del puesto de trabajo, 2021 .....	35
Tabla 8. Personal según iniciativa, 2021 .....	36
Tabla 9. Personal según responsabilidad, 2021 .....	37
Tabla 10. Personal según disciplina, 2021 .....	39
Tabla 11. Personal según aptitud de mando, 2021 .....	40
Tabla 12. Personal según versatilidad, 2021 .....	42
Tabla 13. Personal según asistencia y puntualidad, 2021 .....	43
Tabla 14. Personal según juicio analítico, 2021 .....	45
Tabla 15. Personal según cooperación, 2021 .....	47
Tabla 16. Personal según calidad de trabajo, 2021 .....	49
Tabla 17. Personal según cantidad de trabajo, 2021 .....	51
Tabla 18. Personal según relevancia de la tarea, 2021 .....	53
Tabla 19. Personal según organización del trabajo, 2021 .....	55
Tabla 20. Personal según sus relaciones laborales con otros, 2021 .....	56
Tabla 21. Personal según comunicación, 2021 .....	57
Tabla 22. Personal según lealtad con la organización, 2021 .....	58
Tabla 23. Personal según deseos de superación, 2021 .....	60
Tabla 24. Personal según capacitación, 2021 .....	62
Tabla 25. Personal según percepción de equidad en los salarios, 2021 .....	63
Tabla 26. Personal según promoción laboral, 2021 .....	65
Tabla 27. Gestión del conocimiento y desempeño laboral .....	68

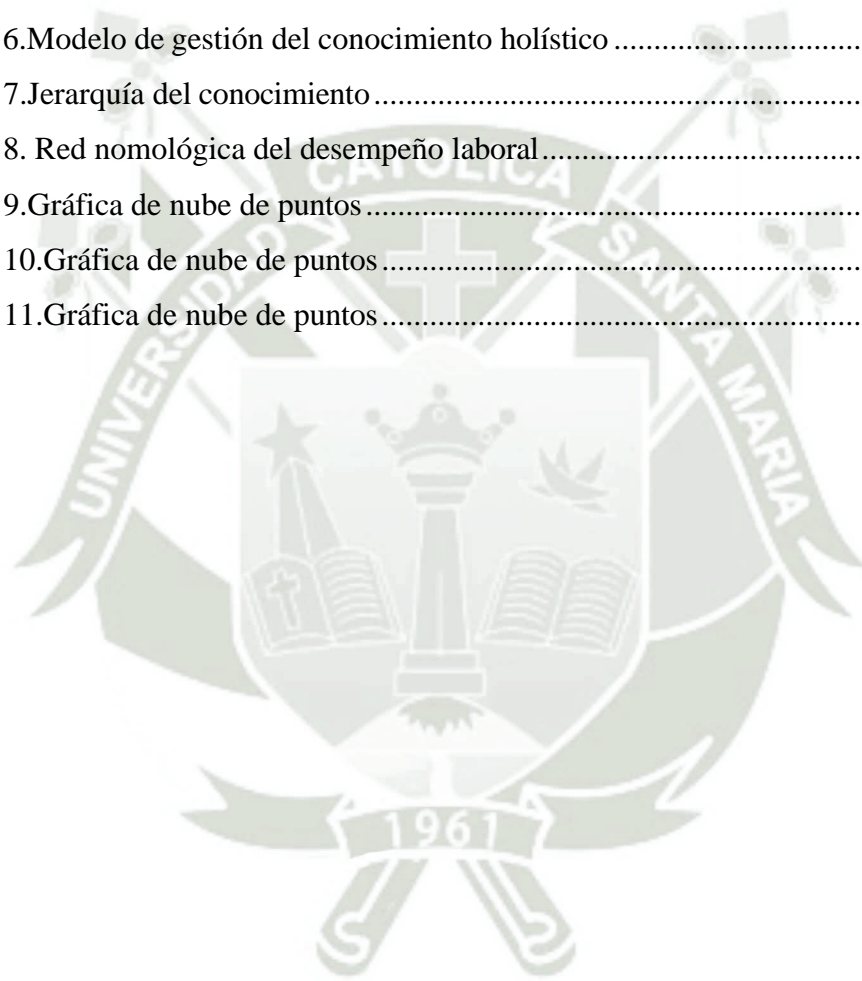
Tabla 28. Correlación entre gestión del conocimiento y desempeño comportamental ..... 70

Tabla 29. Correlación entre gestión del conocimiento y desempeño de destrezas ..... 72



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Espiral del conocimiento .....	8
Figura 2. Modelo Gestión de conocimiento de Choo .....	11
Figura 3. Modelo de BOISOT I.....	11
Figura 4. Modelo DEMEREST .....	13
Figura 5. Modelo modificado de MEDEREST .....	13
Figura 6. Modelo de gestión del conocimiento holístico .....	14
Figura 7. Jerarquía del conocimiento .....	15
Figura 8. Red nomológica del desempeño laboral.....	17
Figura 9. Gráfica de nube de puntos .....	68
Figura 10. Gráfica de nube de puntos .....	70
Figura 11. Gráfica de nube de puntos .....	73



## INTRODUCCIÓN

En la Región de las Américas, existe un progreso importante en la última década de logros de metas de salud, especialmente de disminución de la mortalidad materno infantil, la salud reproductiva, la desnutrición y las enfermedades infecciosas. También ha mejorado el acceso a los servicios de salud lo que ha contribuido a mejorar la salud de la población.

(1)

Sin embargo, los avances a nivel nacional, aún enmascaran disparidades entre ciertos grupos poblacionales (2), frente a la exigencia de contar con servicios sanitarios que respondan a las necesidades de la población en forma oportuna y pertinente, que se desempeñe con eficiencia en cuanto al manejo de los recursos para obtener resultados satisfactorios en términos de logro de objetivos sanitarios. Dentro de este marco de las necesidades y respuestas que se esperan del sistema de salud del Perú, el factor humano es un elemento fundamental, puesto que el comportamiento y desempeño laboral tienen un impacto en el logro de las metas y objetivos sanitarios en todos los niveles de atención. El Ministerio de Salud, ha asumido la responsabilidad de concretar políticas de salud como el aseguramiento universal y la descentralización, lo que requiere recursos humanos con “conocimientos, habilidades y actitudes” (3), para lograr los resultados esperados de su desempeño.

En el ámbito internacional, el estudio del desempeño laboral en el entorno sanitario, reporta evidencia empírica de que los trabajadores de la salud en los hospitales públicos chinos perciben bajo avance profesional, sobrecarga de trabajo, lo que limita la motivación para brindar un buen servicio público (4). En nuestro medio, numerosos estudios revelan que en los establecimientos de salud se presentan deficiencias en el desempeño laboral de las diferentes disciplinas de salud, como enfermería (5), en los profesionales de salud médicos, enfermeros, obstetras, dentistas del

primer nivel de atención de salud de Vallecito (6), en trabajadores de la Gerencia Regional de salud en la Libertad (7), personal de salud de un servicio de emergencia hospitalario público en Lima (8).

En este mismo sentido, en el establecimiento de salud público de la Región Tacna, denominado Centro de Salud Ciudad Nueva del primer nivel de atención, se ha observado una situación problemática en cuanto al desempeño laboral del personal de salud, ya que se ha evidenciado ciertas deficiencias asociadas al desarrollo de actividades funcionales específicas, cumplimiento de horarios, retraso en el cumplimiento de las metas, dificultad para generar equipos de alto rendimiento mediados por alternancia de roles de liderazgo, iniciativa y creatividad, generación y aplicación de conocimiento útil para retroalimentar las funciones propias y toma de decisiones estratégicas, lo cual tiene incidencia en la consecución de los resultados sanitarios. Esta situación, se ha evidenciado con mayor notoriedad, durante el transcurso de la pandemia COVID-19.

Entre las posibles causas, los investigadores han identificado a partir de la evidencia empírica, que el desempeño laboral puede ser afectado por diversos factores, como por ejemplo de las prácticas de gestión del conocimiento que se desarrollen en la organización (9), (10), el engagement laboral (11), el uso de las TICS (12), la cultura organizacional (13), el empoderamiento del personal (14), (11), la innovación (15); motivación laboral (16), estrés (4), entre otras. No obstante, se considera crucial la variable gestión del conocimiento, ya que representa un impulso de real importancia para la ventaja competitiva y genera valor al respaldar la capacidad de una organización para producir e innovar (17).

En este sentido, la problemática expuesta, amerita indagar si la gestión del conocimiento tiene una vinculación con el desempeño laboral del personal de salud del ámbito específico de estudio, para vulnerar el problema y coadyuvar a la mejora.

En base a lo expuesto, se plantea el siguiente enunciado del problema de investigación: Gestión del conocimiento y su relación con el desempeño laboral del personal, en un establecimiento público del primer nivel de atención en Tacna en el contexto post pandemia COVID-19 en 2021.

Asimismo, se formulan las siguientes interrogantes básicas:

**Interrogante general**

¿Qué relación existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral del personal del C.S. Ciudad Nueva de la MicroRed Cono Norte de Tacna en 2021?

**Interrogantes específicas**

¿Determinar la gestión del conocimiento del personal del C.S. Ciudad Nueva de la MicroRed Cono Norte de Tacna en 2021?

¿Determinar el desempeño laboral del personal del C.S. Ciudad Nueva de la MicroRed Cono Norte de Tacna en 2021?

De otro lado, es necesario establecer los criterios de justificación e importancia de la investigación, en el ámbito de la gerencia sanitaria.

Respecto al aporte teórico: Se revisó la literatura y bases científicas de la gestión del conocimiento y el desempeño laboral desde la perspectiva contemporánea de desempeño comportamental vinculada al liderazgo y técnico profesional ligada con el desempeño de las funciones propias de la profesión, lo que constituye el fundamento teórico y ontológico del estudio. El estudio es trascendente ya que el problema, representa un vacío del conocimiento en el ámbito de estudio, es original, ya que no se han realizado estudios en establecimientos de salud del primer nivel de atención en Tacna.

**Aporte metodológico:** El estudio es conveniente, ya que permite aportar razones sobre las posibles explicaciones a las diversas repuestas de desempeño laboral en orden a comprender e intervenir para mejorar el desempeño sanitario, colaborar con el equipo de gestión, mediante una propuesta a partir de los resultados y de las conclusiones de la investigación.

**Relevancia práctica:** el problema de estudio, aporta hallazgos para mejorar la gestión del recurso humano en el ámbito específico de estudio.

Asimismo, se formulan hipótesis de investigación, que responden al enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo para generar conocimiento científico, basado en que la base epistémica de la gestión del conocimiento postula que la finalidad es mejorar la calidad de la aportación o contribución de personal en el ámbito laboral.

## **HIPOTESIS**

### **Hipótesis general**

Es probable que exista una relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral del personal sanitario en el nivel de atención primaria.

De otro lado, los objetivos de estudio para responder al problema, son los siguientes:

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

a) Establecer si la gestión del conocimiento se relaciona con el desempeño laboral del personal del C.S. Ciudad Nueva de la MicroRed Cono Norte de Tacna en 2021.

### **Objetivos específicos**

- a) Determinar la gestión del conocimiento del personal del C.S. Ciudad Nueva de la MicroRed Cono Norte de Tacna en 2021.
- b) Determinar el desempeño laboral del personal del C.S. Ciudad Nueva de la MicroRed Cono Norte de Tacna en 2021.

## CAPÍTULO I

### MARCO TEÓRICO

#### 1.1. Marco conceptual

##### A. Gestión del conocimiento

Definición de conocimiento. Definir el término conocimiento resulta complejo, (18), lo define como un conjunto de creencias que son justificadas. Davenport, et al. (19), considera que el conocimiento es una mezcla fluida de experiencia enmarcada, valores, información contextual y conocimiento experto que proporciona un marco para la evaluación e incorporación de nuevas experiencias e información.

Sin embargo, es esencial identificar los tipos de conocimiento:

- Conocimiento operativo: Está orientado a la resolución de problemas operativos. Tratan de la realización de operaciones que causan transformaciones elementales. El conocimiento operativo no considera problemas de aprendizaje interno, ni interacción con los demás agentes del entorno, la única realidad que cambia es aquel sujeto de la transformación. Algunos conocimientos operativos pueden ser: confeccionar una chaqueta, operar un torno, entre otros. (19).
- Conocimiento reflexivo: Concierno a la forma de pensar o actuar del agente. El agente usa ese conocimiento para reflexionar sobre sus propios planes de acción, sus conocimientos y la relación de ambos con los demás agentes que intervienen en la situación. Por ejemplo, saber negociar, saber conducir una reunión, saber liderar un grupo, saber diagnosticar. (19).
- Conceptualización de gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento es la planificación, organización, motivación y control de las personas, los procesos y los sistemas de la organización para garantizar que sus activos relacionados con el conocimiento se mejoren y se empleen de manera eficaz. (18).

También se precisa que la gestión del conocimiento es un proceso natural que utilizan los seres humanos para mantener y mejorar su supervivencia. (20).

- Principales modelos de gestión del conocimiento

#### **a. Modelo de organización creadora de Nonaka y Takeuchi**

El modelo de (21), es el más popular y citado en la teoría de la gestión del conocimiento, ya que aportan un enfoque novedoso a partir de la confluencia de dos constructos que interactúan en este proceso creador, denominados conocimiento explícito y tácito.

El modelo de (21), considera la creación de conocimiento como un proceso dinámico, en el que el diálogo continuo entre el conocimiento tácito y explícito genera nuevos conocimientos y los amplifica a través de diferentes niveles ontológicos (individual, organizacional e inter-organizacional).

Distinguen dos aristas en este proceso creativo del conocimiento: dos dimensiones en este proceso de creación:

- **Dimensión epistemológica**

Involucra el conocimiento tácito (difícil de expresar formalmente), el explícito (formal), que no se perciben como dos tipos de conocimientos disgregados, sino como dos estados de conocimiento. (22).

El conocimiento tácito, no es fácil de expresar, ya que se traduce en percepciones subjetivas, rituales que la semántica o la comunicación verbal o auditiva, no logran comunicar con nitidez, lo que dificulta su formalización y copiado.

(21), afirma que está muy arraigada en la experiencia de los sujetos, de forma similar a sus emociones y valores. El conocimiento tácito se convierte, a través del modo de Exteriorización, en nuevo conocimiento explícito en forma de conceptos, imágenes y documentos escritos. Aquí, los individuos utilizan el diálogo, las metáforas y las

confrontaciones en equipo como métodos efectivos para hacer codificable el conocimiento tácito. (23).

Contrariamente, el conocimiento explícito es un conocimiento estructurado, transparente, objetivo, sistemático y de fácil mejora, lo que facilita su transmisión con menor costo. (22).

– **Dimensión ontológica**

Reconoce diversos ámbitos del conocimiento, y distingue el conocimiento individual o personal, que se encuentra en el plano cognitivo y las habilidades físicas del sujeto; y el conocimiento social, que se traduce en rutinas, reglas, procedimientos que se comparten en el colectivo organizacional o entre instituciones. (21).

– **Proceso de creación del conocimiento**

El conocimiento se crea cuando se produce una transformación del conocimiento tácito de los individuos en conocimiento explícito a nivel grupal y organizacional (21), cada individuo lo lleva al plano de la internalización, por lo que lo convierte nuevamente en un conocimiento tácito.

Este proceso de conversión del conocimiento, se conoce como la espiral del conocimiento, en el que se concretan cuatro posibles modos de conversión para los dos tipos de conocimiento: Socialización, Exteriorización, Combinación e Internalización.

Es decir, constituyen procesos holísticos que, a través de la conversión de conocimiento de un tipo a otro, generan una nueva calidad de conocimiento. (23) (Figura 1).

**Figura 1**

## Espiral del conocimiento



Fuente: (Nonaka & Takeuchi, 1995)

La **socialización** (conocimiento tácito a tácito), es un proceso de compartir experiencias (forma de pensar o gestos técnicos), mientras se crea conocimiento. el conocimiento tácito se intercambia entre los individuos a través de experiencias compartidas en la interacción social del día a día. Dado que el conocimiento tácito es difícil de formalizar, a menudo es específico en el tiempo y el espacio, solo se puede adquirir compartiendo directamente experiencias laborales (p. Ej., Trabajando codo con codo u observando a los pares) (23).

La **exteriorización** (conocimiento tácito a explícito), es un proceso de formalización del conocimiento tácito en explícito, en forma de conceptos, imágenes y documentos escritos. Aquí, los individuos utilizan el diálogo, las metáforas y las confrontaciones en equipo como métodos efectivos para hacer codificable el conocimiento tácito. Para que esta modalidad tenga éxito, es necesario que el conocimiento se desintegre a través de un proceso de reflexión sobre la acción, insertando la distancia entre el sujeto y el objeto. (24).

La combinación (conocimiento explícito a explícito), es parte del proceso que conjunta los conceptos explícitos y los lleva a una base de conocimiento más complejizado, es decir, el conocimiento explícito se combina con otro conocimiento explícito intra o inter-organizacional a través del modo Combinación, y se fusiona, edita o procesa para formar un conocimiento explícito más complejo y sistemático. En este sentido, el uso creativo de redes de comunicación informatizadas y bases de datos a gran escala puede facilitar este modo de conversión del conocimiento. Por ejemplo, el uso de las TIC, las bases de datos en línea, la intranet y las comunidades virtuales para comunicarse y compartir información (23).

La espiral, en el modo **internalización** (explícita al conocimiento tácito), traduce la absorción del conocimiento explícito en tácito, ya que es absorbido por los individuos, enriqueciendo su base de conocimiento tácito: el conocimiento formal se conecta a las experiencias personales para ser posteriormente transferido y utilizado en situaciones prácticas, convirtiéndose en la base de rutinas renovadas del personal.

Por ejemplo, en los programas de capacitación, las personas pueden ingresar a un nuevo rol leyendo documentos, casos clínicos, o procedimientos, sobre los que reflexiona; también las simulaciones, las sesiones de aprendizaje en servicio, facilita integrar nuevos conocimientos a sus propios modelos mentales a enriquecer y matizar su qué hacer

profesional (23). (25), el nuevo conocimiento en la fase de internalización, es recirculado en la espiral, para dar inicio a nuevos procesos de conversión.

#### **b. Modelo de gestión del conocimiento que crea sentido de CHOO**

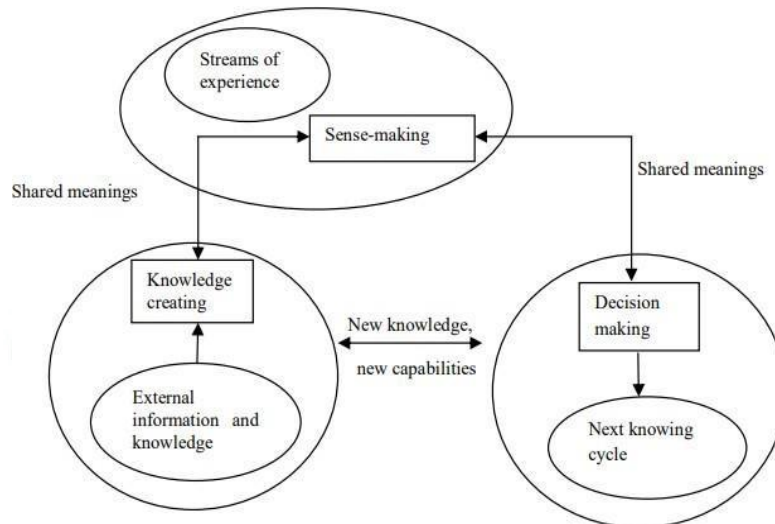
Este modelo es idóneo para la simulación hipotética y la prueba de aplicación. Pone énfasis en la creación de un nuevo conocimiento a partir de información externa de acuerdo con el proceso de toma de sentido. Es útil para la toma de decisiones y la determinación de actividades organizacionales (26).

Este modelo incluye tres fases interconectadas (Figura 2):

- Creación de sentido: Comprende actividades numéricas como la comprensión del flujo de información externa, el filtrado de prioridades y la interpretación común individual del intercambio de información y la combinación de experiencias; (26).
- Creación de conocimiento: Involucra la transformación del conocimiento individual a través del diálogo individual, el intercambio y la narración de historias; (26).
- Toma de decisiones: Fase en la que se identifican y evalúan alternativas mediante el procesamiento de información y conocimiento. (26).

**Figura 2**

Modelo Gestión de conocimiento de Choo

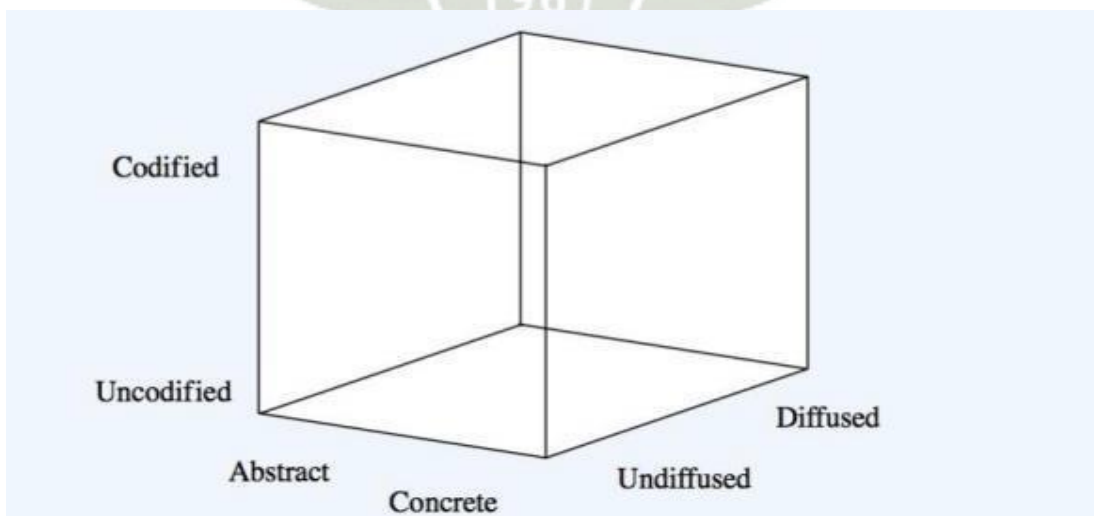


**c. Modelo de aprendizaje de BOISOT I-Space**

Modelo que se fundamenta en el concepto clave de un “bien de información” (27), que se distingue de un activo físico. Comprende seis etapas:

**Figura 3**

Modelo de BOISOT I



Fuente: Silva & Zamora (2017)

- Escaneo, que se refiere a identificar el hilo de contenido y la oportunidad para crear nuevos conocimientos; (26).
- Resolución de problemas, que se refiere a eliminar el proceso de incertidumbre en la estructura del conocimiento para la resolución de problemas; (26).
- Abstracciones, es decir, generalización y codificación del conocimiento; (26).
- Difusión, que se refiere a compartir un nuevo conocimiento entre las personas.
- Absorción, es decir, aplicar conocimientos codificados; (26).
- Impacto, que se refiere a la absorción del impacto del conocimiento en la práctica real organizada. (26).

#### **d. Modelo de gestión del conocimiento de DEMEREST**

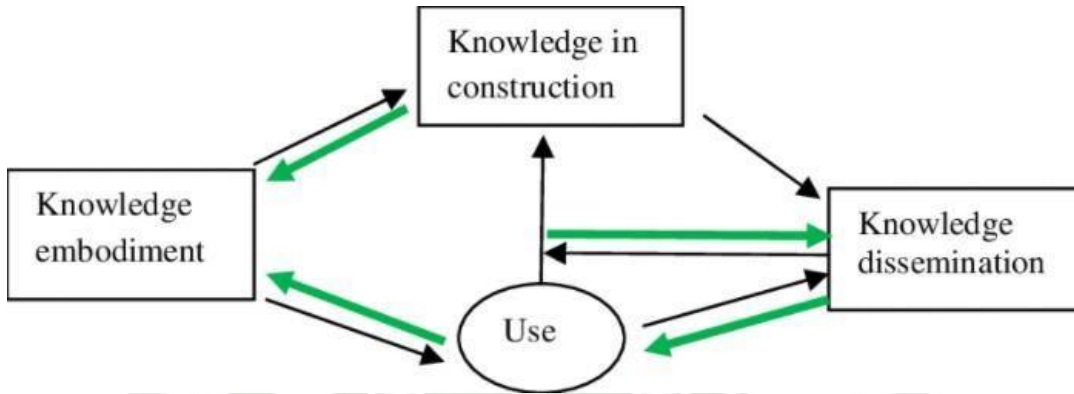
Este modelo pone énfasis en la creación de conocimiento organizacional para incrementar la innovación; y asume que el conocimiento se construye y se realiza en la organización por medio de lo explícito (codificación y socialización).

El modelo de DEMEREST comprende la creación de conocimiento en cuatro fases (28):

- Paso 1: Construcción del conocimiento: se refiere al proceso de búsqueda o disposición del tipo de conocimiento.
- Paso 2: Encarnación del conocimiento: Un proceso de elección del conocimiento del repositorio después de la construcción.
- Paso 3: Difusión del conocimiento: se refiere a la infraestructura humana y técnica que apoya la difusión del conocimiento.
- Paso 3: Gestión del conocimiento: se refiere al uso del conocimiento para mejorar el valor corporativo.

**Figura 4**

Modelo DEMEREST

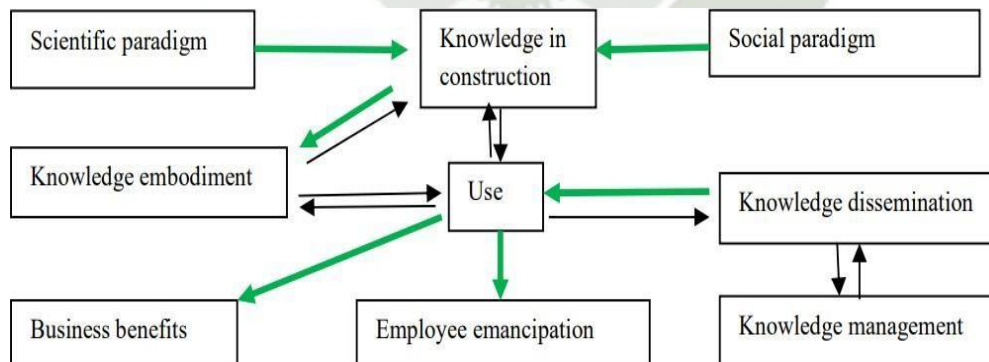


Fuente: (Mohajan, 2017)

Se puede formar un modelo KM modificado de Demerest mostrando explícitamente la influencia de los paradigmas del conocimiento tanto sociales como científicos en la construcción.

**Figura 5**

Modelo modificado de MEDEREST



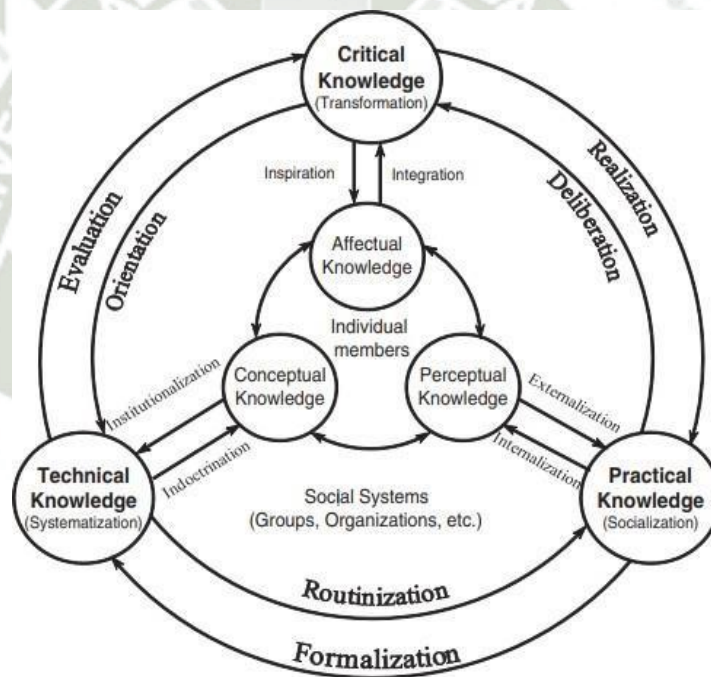
Fuente: (Mohajan, 2017)

De acuerdo con este modelo, el conocimiento construido se incorpora luego dentro de un grupo a través de programas explícitos, así como a través del intercambio social (20).

**e. Visión holística del modelo de gestión del conocimiento**

La teoría holística sugiere además que el aprendizaje no es solo una actividad individual sino también un fenómeno social. (29), Este modelo se utiliza para gestionar el proceso de cambio en la dimensión técnica, práctica y crítica; conocimiento en una organización, la visión holística de este modelo incluye el proceso de creación, transferencia y uso del conocimiento, así como la descripción de las interacciones entre los individuos en niveles de la organización (30).

**Figura 6**  
Modelo de gestión del conocimiento holístico



Fuente: Yang et al. (30) y Ghasabeh & Provitera (31)

- Dimensiones y elementos de la gestión del conocimiento

**Creación del conocimiento**

La creación del conocimiento se produce cuando el conocimiento tácito es comunicado, compartido y convertido en códigos lingüísticos o numéricos, que todos

pueden comprender; es decir, de ser un conocimiento tácito es transformado en conocimiento explícito (31).

### **Transferencia y almacenamiento**

La transmisión formal del conocimiento involucra una acción o intención organizada de forma deliberada y prevista con anticipación para realizar la transmisión del conocimiento (31). En este proceso, se debe considerar el conocimiento tácito que proviene de la práctica y la experiencia. De otro lado, el almacenamiento de una organización se deposita en la mente de su personal, pero también en los formatos impresos o digital. (30).

### **Aplicación del conocimiento**

La aplicación del conocimiento se ubica casi al final del ciclo, aunque es relativo, ya que los procesos no siempre son lineales o circulares, sino en consonancia con las necesidades de los usuarios. (32). Dentro de este proceso, los elementos primordiales de la gestión del conocimiento son los datos, la información, el conocimiento y la sabiduría.

**Figura 7**  
Jerarquía del conocimiento



Fuente: Rojas Pescio & Roa (34)

## B. Desempeño laboral

### – Definición del desempeño laboral

Se define como el cumplimiento de estándares o de metas, como resultado de la combinación del esfuerzo y las destrezas, para ejecutar una tarea en forma eficaz y eficiente (33).

### – Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño laboral, es un aspecto central de la política de recursos humanos y la gestión del talento humano. Según Chiavenato (34), “la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo” (p. 202), a la par que es posible establecer los factores o elementos que inciden directa o indirectamente en el resultado y que en ciertos casos obstaculiza el desarrollo potencial en su puesto laboral.

De acuerdo con Bohlander & Snell (35), cada sujeto tiene un “patrón único de fortalezas y debilidades que influyen en el desempeño” (p.383), y que primordialmente se sintetizan en la motivación, capacidad y entorno, los que pueden afectar en términos positivos o negativos el desempeño laboral.

Otro aspecto primordial, es el cambio de enfoque del desempeño laboral que actualmente se percibe en el sentido de gestionar el “desempeño para respaldar el rendimiento del equipo” (36).

### – Red nomológica del desempeño laboral

Las variables vinculadas que forman una red nomológica alrededor del desempeño laboral, son diversas, sin embargo, Tuffaha (37), a partir de una revisión sistemática actual de la evidencia empírica, precisa cinco constructos relacionados:

**Figura 8**

Red nomológica del desempeño laboral



Fuente Tuffaha (2020)

- **Gestión del conocimiento:** Que la gestión del conocimiento es un proceso de aprendizaje que implica la exploración, la explotación y el intercambio de conocimientos respaldados por una tecnología y un entorno cultural óptimos (10). En este sentido, dentro del marco de la organización, son actividades de gestión emprendidas en una empresa orientadas a mejorar la eficacia y eficiencia de los recursos de conocimiento organizacional, las que pueden mejorar el desempeño del personal y de la organización, ya que la organización se centra en actividades que generan valor, porque los intangibles son la fuente central de la ventaja competitiva de una organización. (10).
- **Tecnologías de la información y comunicación:** al respecto, Reichstein (12), afirma que las (TICs), facilitan la realización de las actividades de la organización, vinculadas con el marketing, la lealtad del cliente y el desempeño laboral de los empleados.

- Empoderamiento del empleado: Como un concepto de gestión que se asienta en la base conceptual de la motivación intrínseca, la toma de decisiones y la teoría del aprendizaje social (14).
- Innovación y creatividad: La innovación es dependiente de la creatividad, por lo que son dos variables fuertemente relacionadas y superpuestas (38).
- Cultura organizacional: Este constructo, se asocia con el empoderamiento, la cultura solidaria que puede empoderar a los empleados a mejorar su desempeño y competitividad y por ende el desempeño organizacional (13).

De los constructos analizados, en el presente estudio, se considera relevante la gestión del conocimiento, porque constituye no solo un nuevo enfoque en la gestión, sino que la evidencia empírica aporta en la importancia que tiene la generación de conocimiento para promover procesos de aprendizaje interno y mejor desempeño.

## 1.2. Antecedentes investigativos

- Internacionales

En Etiopía, Belay et al. (39), investigaron sobre la implementación de tecnología de gestión del conocimiento para apoyar la toma de decisiones en los sectores de salud de Etiopía a través de entrevistas abiertas. Entre los principales resultados, se encontró barreras identificadas como factores organizativos para el uso y la implementación de la tecnología de gestión del conocimiento en el sector de la salud de Etiopía fueron la falta de apoyo de la gestión de alto nivel, las estructuras organizativas deficientes, la falta de liderazgo, la cultura organizativa deficiente, la planificación insuficiente y la falta de una estrategia y una política bien formuladas. Sin embargo, la mayoría de los encuestados también reveló que la implementación exitosa de la tecnología de gestión del conocimiento en los procesos clínicos es importante para mejorar la toma de decisiones y, por lo tanto, mejorar el desempeño organizacional dentro de los sectores de la salud.

Rocha (40), investigó sobre el impacto de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral, en el ámbito de la industria en la ciudad de Guayaquil. Entre los principales resultados, se halló que la mayoría está de acuerdo (37,5%), en que la transferencia del conocimiento se realiza a través de los instructores y otra proporción similar

está en desacuerdo (37,5%). Igual ocurre con la rotación del personal y transmisión de conocimientos, ya que la mayoría está de acuerdo (37,5%) y otra proporción similar está en desacuerdo (37,5%). Asimismo, respecto a la opinión de que las capacitaciones que recibe les ayuda para generar nuevos conocimientos la tendencia es favorable ya que mayormente están de muy de acuerdo (37,5%) y de acuerdo (37,5%). Respecto al almacenamiento de la información, la gran mayoría está de acuerdo (75%), en que dispone de un repositorio central de información que contiene las lecciones y prácticas adoptadas para todos los procesos. En lo referente a la transferencia de conocimientos, prevalece la opinión de muy de acuerdo (37,50%), que en su industria se captura y transfiere los conocimientos expertos. De otro lado, los hallazgos de desempeño laboral revelan que la mayoría está de acuerdo (62,5%) en que cumple con las entregas programadas y las metas establecidas (62,5%) y que contribuye a alcanzar las metas (75%). La mayoría está de acuerdo, en que su desempeño tiene un nivel de calidad que cumple con altos estándares (75%), el trabajo es aceptado satisfactoriamente por el cliente o usuario final (87,5%). Sin embargo, el personal encuestado tiene una posición neutra (Ni de acuerdo ni en desacuerdo =37,5%), cuando se le pregunta si considera que es un líder en el área de trabajo dentro de la industria donde trabaja. Se encontró un nivel de 0,38 sin significación estadística entre la variable gestión del conocimiento y desempeño laboral.

Aradati et al. (41), de gestión del conocimiento en el servicio de asistencia en el ámbito de la salud mental en Arabia Saudita. uso de herramientas de gestión del conocimiento para gestionar el conocimiento aumentaría la productividad de una mesa de ayuda para recoger información de salud y conduciría a mejoras en el rendimiento. Se utilizaron herramientas de gestión del conocimiento se basan en tecnologías de la información que mejoran la creación, el intercambio y el uso de diferentes tipos de conocimiento que son críticos para la toma de decisiones efectiva. Se demostró que la aplicación de herramientas de gestión del conocimiento en la duración del trabajo de campo activo, disminuyó el tiempo de resolución de los casos de alta, media y baja prioridad atendidos. Los resultados también indican una gran disminución en los casos que se derivan al apoyo de segundo y tercer nivel a lo largo del tiempo y el aumento posterior de los casos resueltos en el apoyo de primer nivel. La mayor parte de los problemas que se resolvieron en el primer nivel podrían atribuirse a la consolidación del conocimiento a lo largo del tiempo y al uso de herramientas de gestión del conocimiento.

Ghasemi et al. (42), investigaron sobre la gestión del conocimiento en la gestión hospitalaria. Resultados: identificaron áreas claves de la gestión del conocimiento, como el manejo de la integración, gestión de alcance, gestión del tiempo, manejo de costos, gestión de la calidad, gestión de recursos humanos, gestión de la comunicación, gestión de riesgos, gestión de interesados orientados a la innovación de la gestión del sistema hospitalario.

– Nacionales

Arana (43), investigó en una institución pública judicial el impacto de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral de su personal. Los principales resultados indican que, en una muestra de 70 empleados, el (31,4%), presenta un nivel muy bajo de gestión del conocimiento y de desempeño laboral. Otro (25,7%), un nivel bajo de gestión y de desempeño. Asimismo, un (28,6%), tiene un nivel alto de gestión del conocimiento y desempeño laboral. El contraste de la hipótesis con el coeficiente Rho de Separan, revela una correlación directa y alta 0,893 (p-valor 0,001).

Samaniego (44), realizó un estudio sobre la gestión del conocimiento y su impacto en el desempeño del personal de una empresa de servicios ambientales. Reportó que el nivel de gestión de conocimiento que predomina en la empresa es medio con un (65,6 %). El nivel medio también predominó para la dimensión adquisición del conocimiento (59,4%), representación del conocimiento (56,3%), aplicación del conocimiento (68,8%) y almacenamiento y actualización del conocimiento (65,6%). De otra parte, el nivel de desempeño laboral alcanzó mayoritariamente un nivel también medio con un (59,4%), mientras que también predominó el nivel medio para la dimensión desempeño personal (53,1%), desempeño institucional (50%), calidad laboral de los productos o servicios (59,4%), clima laboral (43,8%). Las variables gestión del conocimiento y desempeño laboral correlacionaron directamente (Rho 0,912; p-valor 0,001).

Véliz (45), realizó la investigación sobre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral en una institución pública. Entre los principales resultados, reportó que el desempeño en un 19,3% es regular al igual que la gestión del conocimiento; sin embargo, un 18,4% del total presente un excelente desempeño y gestión del conocimiento (18,4%). Se demostró una relación directa entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral a través del estadístico Rho 0,836% (p-valor 0,001).

Cabe mencionar que existe escasa evidencia de investigaciones que comprendan las variables gestión del conocimiento y desempeño laboral en el ámbito de la gestión sanitaria. Sin embargo, una investigación relacionada con la variable gestión del conocimiento en el ámbito de la salud, se llevó a cabo en (2015). Se reportó los resultados de una investigación sobre la implementación de la gestión del conocimiento en el Instituto Nacional de Salud (INS) de Lima. Huailani et al. (46). Hallazgos: se identificó que la literatura gris que frecuentemente se producía en el INS fueron las estadísticas, informes técnicos y de gestión, manuales de procedimientos y educativos, protocolos y revisiones sistemáticas de investigación. El almacenamiento del conocimiento expreso (no tácito), se realizó en el repositorio DSpace de código libre y bastante aceptado en la comunidad internacional y nacional. La difusión del conocimiento se hizo a través de comunidades con sus respectivas colecciones y de software para videoconferencias en tiempo real (síncronas) y remotas (asíncronas). Conclusión: promover la mejora de la transferencia de conocimiento con el uso de tecnología de telemedicina.

## CAPÍTULO II METODOLOGÍA

### 2.1. Técnicas e instrumentos de verificación

– Técnicas

Las técnicas de recolección son procedimientos para la solución de problemas prácticos, por lo que para la recolección de los datos se optará por la técnica comunicacional mediante el cuestionario (47).

– Instrumentos

Para medir la variable gestión del conocimiento: Formulario de preguntas

Nro.	Criterios	Descripción
1	Título	Gestión del conocimiento
2	Autor	Véliz Montero ( 2017)
3	Objetivo	Medir la gestión del conocimiento
5	Administración	individual o colectiva
6	Duración de aplicación	10 minutos aproximadamente
7	Ítems	30 ítems cerrados
8	Categoría de respuesta	Tipo Likert ( 5 alternativas)
9	Validación	Por expertos
10	Fiabilidad	Alfa de Cronbach 0,94 (Véliz Montero, 2017)

Para medir la variable desempeño laboral: Formulario de preguntas de desempeño

Nro.	Criterios	Descripción
1	Título	Autoevaluación de desempeño laboral
2	Autora	Roca (49)
3	Objetivo	Medir la autopercepción de desempeño laboral

5	Administración	Individual o colectiva
6	Duración de aplicación	10 minutos aproximadamente
7	Ítems	63 ítems cerrados
8	Categoría de respuesta	Tipo Likert ( 5 alternativas)
9	Validación	Por expertos ( Aplicable ) (Anexos)
10	Fiabilidad	Estadístico alfa de Cronbach 0,899 (Anexos)

– Matriz de coherencia

Variables	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Gestión del conocimiento	• Creación del conocimiento	Cuestionario	Formulario de preguntas
	• Transferencia y almacenamiento del conocimiento		
	• Aplicación y uso del conocimiento		
Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño laboral comportamental</li> <li>• Desempeño laboral destrezas</li> </ul>	Cuestionario	Formulario de preguntas

Fuente: Elaboración propia

## 2.2. Campo de verificación

– Ubicación espacial

El ámbito general corresponde a la Región Tacna, mientras que el ámbito específico se circunscribe al Centro de Salud de Ciudad Nueva de la Micro Red Cono Norte de la Región Tacna. Se localiza a una altitud de 560 m.s.n.m. y se ubica en la provincia de Tacna, departamento de Tacna.

– Ubicación temporal

El horizonte temporal es coyuntural y corresponde al momento actual año 2021 cuya ubicación histórica, se corresponde con una cronología, corte y visión temporal de lo

ocurrido entre febrero a abril 2021 en un establecimiento de salud del Distrito de Ciudad Nueva.

- Nivel de investigación

El nivel de investigación es relacional de Parreño (49).

- Población, muestra y unidades de estudio

### **Población y muestra**

Población: Estuvo conformado por el personal asistencial y administrativo (N= 107 personas) nombrados y contratados del C.S. Ciudad Nueva (Nivel I-4) en 2021.

Muestra: Se consideró a todo el universo estudiado.

### **Unidades de estudio:**

Las unidades de investigación fueron hombres y mujeres con status de personal de salud del establecimiento de Ciudad Nueva de la Micro Red Cono Norte de la Dirección Regional de Salud Tacna.

### **2.3. Estrategias de recolección de datos**

- Para recolectar los datos, se solicitó autorización al Gerente del establecimiento de salud, para aplicar los cuestionarios online.
- Se coordinó con la Escuela de Posgrado de la Universidad Católica Santa María y el establecimiento C.S. Ciudad Nueva de la Microred Cono Norte de Tacna.
- Se organizaron los recursos para elaborar el cuestionario online y el envío.
- Se validó el instrumento mediante el método Delphi.
- Se procedió a elaborar un cronograma de seguimiento de base de datos automática de cuestionario online.
- Consideraciones éticas: (a) Consentimiento informado. Se solicitó el consentimiento informado por en el cuestionario online, a quienes se les informó el objetivo del estudio

de investigación, y se indicó que su participación es voluntaria. (b) Anonimato: se mantuvo el anonimato de los resultados, para lo cual los cuestionarios fueron codificados.

– Validación

La validación del formulario de preguntas se realizó mediante prueba de expertos (Método Delphi) para lo cual se recurrirá a profesionales versados en la materia con grado de Maestro o Doctor.

– Criterios para el manejo de resultados

- Concluida la recolección de datos, se procedió a su procesamiento y tabulación.
- Se exportaron los datos a un software estadístico.
- Los datos recogidos con el formulario de preguntas, se presentaron en tablas y figuras de frecuencias simples y de doble entrada.
- Posteriormente, se realizó la interpretación y el análisis estadístico de los datos obtenidos.
- Para la prueba de hipótesis se aplicó la prueba de Rho de Spearman.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Resultados

**Tabla 1**

Personal según grupo etario, sexo, años de experiencia 2021

	N° =92	%=100
<=29 años	5	5,4
30 - 59 años	78	84,8
60 a más	9	9,8
Edad Media : 46,21 DS:9,16		
Sexo		
Hombre	33	35,9
Mujer	59	64,1
Años de experiencia laboral		
De 1 a 10	22	23,9
De 11 a 20	41	44,6
De 21 a 30	21	22,8
De 31 a más	8	8,7

Fuente: Elaboración Propia

#### **Análisis e interpretación**

En la Tabla 1 se aprecia que predomina la edad correspondiente al grupo etario de 30 a 50 años (84,8%), casi la décima parte (9,8%), son adultos mayores de 60 a más, una minoría son adultos jóvenes (5,4%), la mayoría son mujeres (64,1%). Lo cual corresponde la edad productiva de los entrevistados.

Respecto a la experiencia, predomina el personal que tiene edades entre 11 a 20 años (44,6%), casi la cuarta parte (23,9%), tiene experiencia de 1 a 10 años, una proporción similar (22,8%), tiene de 21 a 30 años y la minoría tiene más de 30 años de experiencia (8,7%). (Tabla 1), lo cual nos indica que el personal es experimentado y adecuado según edad promedio del trabajador peruano.

– **Análisis uni-variado de gestión del conocimiento****Tabla 2**

Personal según nivel de gestión del conocimiento, 2021

	N°	%
Bajo	19	20,7
Medio	55	59,8
Alto	18	19,6
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

**Análisis e interpretación**

La gestión del conocimiento del personal del establecimiento de salud, se ubica preferentemente en el nivel medio (59,8%), un porcentaje considera que el nivel de gestión del conocimiento es bajo (20,7%) y alto (19,6%) (Tabla 2).

Esto nos indica que los entrevistados consideran que no tienen un manejo de la gestión del conocimiento adecuada al trabajo que desarrollan, así no se consideran bien preparados para afrontar los retos de la gestión del conocimiento.

– Gestión del conocimiento

**Tabla 3**

Personal de salud del Centro de Salud Ciudad Nueva según dimensión creación del conocimiento

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutro		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1. Directivos y/o jefes de la institución interactúan y favorece creación del conocimiento	2	2,2	23	25,0	33	35,9	20	21,7	14	15,2	92	100,0
2. En su área de trabajo siempre se captura el conocimiento no documentado (know-how) de los colaboradores.	8	8,7	29	31,5	35	38,0	16	17,4	4	4,3	92	100,0
3. En la institución se comparte información informal y formal, frecuentemente y sin trabas.	3	3,3	22	23,9	46	50,0	18	19,6	3	3,3	92	100,0
4. En la institución tiene un eficiente sistema de exploración de información interna y externa.	1	1,1	26	28,3	35	38,0	24	26,1	6	6,5	92	100,0
5. En la información obtenida por diversas fuentes es eficientemente procesada e integrada al interior de la institución.	0	0	28	30,4	41	44,6	12	13,0	11	12,0	92	100,0
6. En la institución elabora reportes donde se informa los avances producidos en ella misma.	1	1,1	26	28,3	41	44,6	19	20,7	5	5,4	92	100,0
7. La modificación e innovación de actividades laborales se basa en uso de nuevos conocimientos y habilidades.	5	5,4	27	29,3	27	29,3	25	27,2	8	8,7	92	100,0
8. Considera usted que el impacto que se está obteniendo con la gestión del conocimiento es positivo	3	3,3	20	21,7	39	42,4	20	21,7	10	10,9	92	100,0
9. Directivos y/o jefes, normalmente están de acuerdo en cómo la nueva información afecta a la institución	4	4,3	20	21,7	35	38,0	23	25,0	10	10,9	92	100,0
10. En la institución es posible que se deseche la información.	3	3,3	20	21,7	35	38,0	22	23,9	12	13,0	92	100,0

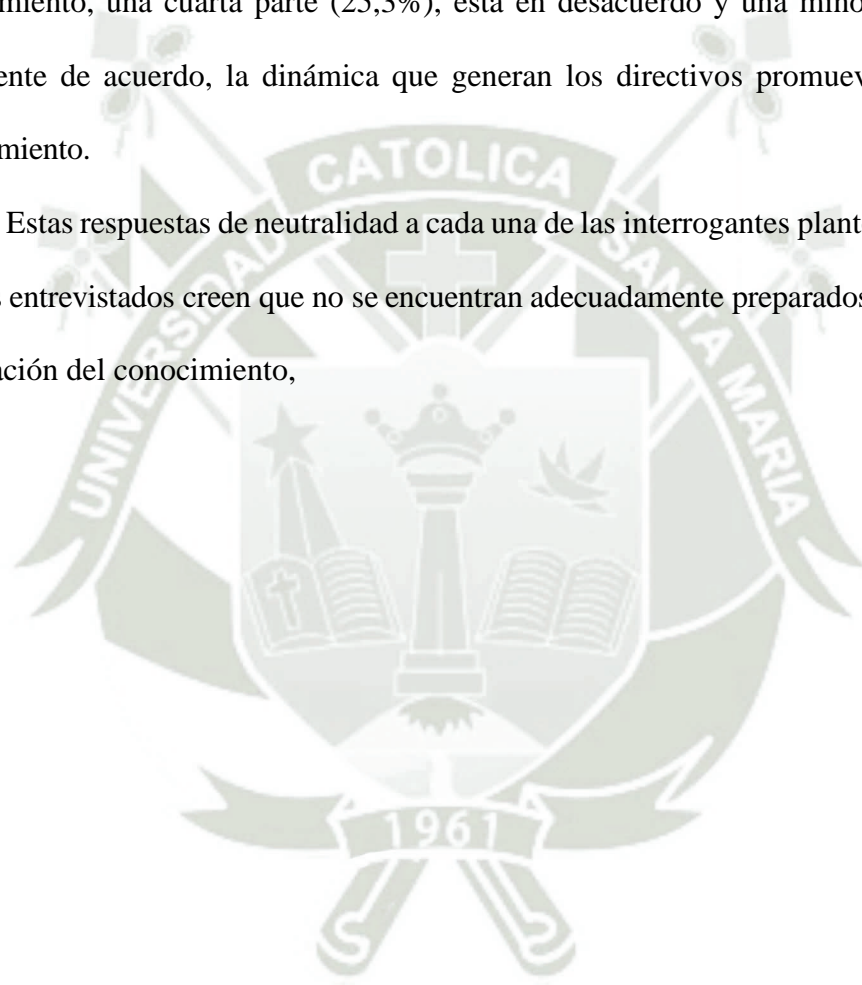
Fuente: Elaboración Propia



### **Análisis e interpretación**

Se observa que en casi todos los ítems de la dimensión creación del conocimiento, que corresponde a la variable Gestión del conocimiento, predominan las respuestas en la categoría neutra (con porcentajes que oscilan de 36,3% a 50,5%). En las otras categorías de respuesta, para el ítem sobre si los directivos y /o jefes interactúan y favorece creación del conocimiento, una cuarta parte (25,3%), está en desacuerdo y una minoría (15,4%), está totalmente de acuerdo, la dinámica que generan los directivos promueve la creación de conocimiento.

Estas respuestas de neutralidad a cada una de las interrogantes planteadas nos indican que los entrevistados creen que no se encuentran adecuadamente preparados ante los desafíos de creación del conocimiento,



**Tabla 4**

**Personal de salud del Centro de Salud Ciudad Nueva según dimensión transferencia y almacenamiento del conocimiento**

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutro		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
11. Las bases de datos de la institución proporcionan información necesaria para la ejecución de las labores	7	3,3	23	25,0	33	35,9	25	27,2	8	8,7	92	100,0
12. Existen procesos para recoger propuestas y convertirlas como parte del conocimiento de ella misma.	4	4,3	20	21,7	46	50,0	12	13,0	10	10,9	92	100,0
13. Se puede acceder a las bases de datos y documentos físicos a través de algún tipo de red informática.	1	1,1	17	18,5	53	57,6	19	20,7	2	2,2	92	100,0
14. La rotación de personal no supone una pérdida de conocimiento o habilidades importantes para la institución.	5	5,4	22	23,9	30	32,6	26	28,3	9	9,8	92	100,0
15. La capacidad de crear nuevos procesos, ideas o prácticas se basa en los conocimientos compartidos.	8	8,7	20	21,7	44	47,8	10	10,9	10	10,9	92	100,0
16. El desempeño laboral mejora cuando se aplican nuevos conocimientos y habilidades compartidos.	2	2,2	20	21,7	45	48,9	18	19,6	7	7,6	92	100,0
17. La institución realiza inversiones en la adquisición de tecnologías de la información y del conocimiento.	3	3,3	24	26,1	34	37,0	24	26,1	7	7,6	92	100,0
18. Los colaboradores de la institución transfieren y comparten conocimientos mutuamente.	6	6,5	25	27,2	41	44,6	14	15,2	6	6,5	92	100,0
19. Existen protocolos para distribuir las propuestas de los colaboradores, una vez evaluadas.	5	5,4	22	23,9	32	34,8	23	25,0	10	10,9	92	100,0
20. Se dispone de mecanismos formales que garantizan que las mejores prácticas sean compartidas.	3	3,3	20	21,7	35	38,0	23	25,0	11	12,0	92	100,0

Fuente: Elaboración Propia

### **Análisis e interpretación**

Se observa que en casi todos los ítems de la dimensión transferencia y almacenamiento del conocimiento de la variable Gestión del conocimiento, predominan las respuestas en la categoría neutra (con porcentajes que oscilan de 36,3% a 50,5%). En las otras categorías de respuesta, para el ítem sobre si los directivos y /o jefes interactúan y favorece creación del conocimiento, una cuarta parte (25,3%), está en desacuerdo y una minoría (15,4%), está totalmente de acuerdo, la dinámica que generan los directivos promueve la creación de conocimiento.

Las respuestas de neutralidad a cada una de las interrogantes planteadas con referencia a la transferencia y almacenamiento del conocimiento nos indica que los entrevistados en esta dimensión aún creen que no se encuentran preparados, aunque existe un porcentaje que cree que existen mecanismos adecuados que garantizan la continuidad de las mejores prácticas.

**Tabla 5**

Personal de salud del Centro de Salud Ciudad Nueva según dimensión aplicación y uso del conocimiento

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Neutro		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
21. El establecimiento de alianzas y redes externas con otras instituciones ayudan a fomentar el conocimiento	8	8,7	31	33,7	25	27,2	20	21,7	8	8,7	92	100,0
22. Los acuerdos de cooperación con universidades y centros tecnológicos ayudan a fomentar el conocimiento	1	1,1	27	29,3	36	39,1	20	21,7	8	8,7	92	100,0
23. En la institución se ofrecen oportunidades de capacitación para mejorar las habilidades de los colaboradores	2	2,2	21	22,8	44	47,8	20	21,7	5	5,4	92	100,0
24. En la institución se hace uso de base de datos sobre patentes, informes técnicos, publicaciones científicas, etc.	3	3,3	28	30,4	32	34,8	22	23,9	7	7,6	92	100,0
25. Los colaboradores toman decisiones basadas en la aplicación de conocimientos previamente generados	3	3,3	20	21,7	48	52,2	15	16,3	6	6,5	92	100,0
26. Los documentos digitales de la website de la institución se accedan con facilidad para su uso y aplicación	0	0,0	21	22,8	40	43,5	25	27,2	6	6,5	92	100,0
27. Las sugerencias aportadas por la ciudadanía y las consultorías se incorporan en los procesos de la institución	3	3,3	19	20,7	36	39,1	22	23,9	12	13,0	92	100,0
28. Los procesos son documentados a través de manuales, estándares o normas de calidad, entre otros	5	5,4	22	23,9	40	43,5	19	20,7	6	6,5	92	100,0
29. En la institución se realizan reuniones donde se informa de los últimos descubrimientos en gestión del conocimiento	3	3,3	17	18,5	41	44,6	22	23,9	9	9,8	92	100,0
30. Los colaboradores dan soluciones mediante el diálogo o focus group a cuestiones que afectan a toda la institución	4	4,3	17	18,5	42	45,7	20	21,7	9	9,8	92	100,0

Fuente: Elaboración Propia

### **Análisis e interpretación**

Se observa, que en la dimensión aplicación y uso del conocimiento, tendencias de opinión positivas sobre el acceso a los documentos digitales de la website de la institución se accedan con facilidad para su uso y aplicación (33,7%), al igual que para las sugerencias aportadas por la ciudadanía y las consultorías se incorporan en los procesos de la institución (36,9%), y realización de reuniones donde se informa de los últimos descubrimientos en gestión del conocimiento (33,7%). Predominan las respuestas en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, cuando se interroga sobre el establecimiento de alianzas y redes externas con otras instituciones ayudan a fomentar el conocimiento (42,4%) y la documentación de procesos mediante manuales, estándares o normas de calidad, entre otros (29,3%).

Esta última dimensión según aplicación y uso del conocimiento vuelve a reflejar la tendencia general de las anteriores dimensiones en las cuales el entrevistado considera que su gestión del conocimiento solamente es neutral, ni bien, ni mal, pero para los objetivos de la institución de salud no es claramente satisfactoria.

– **Desempeño laboral****Tabla 6**

Personal del Centro de Salud Ciudad Nueva, según nivel de desempeño laboral  
global,2021

	Nº	%
Bajo	26	28,3
Medio	44	47,8
Alto	22	23,9
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

**Análisis e interpretación**

Se observa que la percepción del nivel de desempeño laboral global en el personal del Centro de Salud de Ciudad Nueva, predominante es medio (47,8%), casi la tercera parte considera que es bajo (28,3%) y la diferencia opina que es alto (23,9%). (Tabla 6 y Figura 10).

Esta apreciación sigue a las anteriores respuestas que consideran que el nivel de desempeño laboral es neutral, lo cual claramente debe de ser mejorado.

– **Conocimiento del puesto de trabajo****Tabla 7**

Personal según conocimiento del puesto de trabajo, 2021

	N°=92	%=100
Considera que puede aplicar completamente los conocimientos de formación adquiridos		
Nunca	1	1,1
Casi Nunca	22	23,9
A veces	37	40,2
Casi siempre	15	16,3
Siempre	17	18,5
Considera que aplica conocimientos adquiridos por la experiencia laboral		
Nunca	4	4,3
Casi Nunca	29	31,5
A veces	37	40,2
Casi siempre	17	18,5
Siempre	5	5,4

Fuente: Elaboración Propia

**Análisis e interpretación**

Respecto a la interrogante si “puede aplicar completamente los conocimientos de formación adquiridos”, el personal considera en un 40,2% que a veces, y casi la cuarta parte con un 23,9% indica que casi nunca; un 18,5% manifiesta que siempre un 16,3% reconoce que casi siempre.

Respecto a la interrogante “si aplica los conocimientos adquiridos a través de su experiencia laboral”, el personal considera en un 40,2% que a veces, y casi la tercera parte con un 31,5 % indica que casi nunca; un 18,5% manifiesta que casi siempre y una minoría de 5,4% reconoce que casi siempre.

– **Iniciativa**

**Tabla 8**

Personal según iniciativa, 2021

	Nº=92	%=100
Puede sugerir mejoras sobre procesos y servicios a las autoridades		
Nunca	2	2,2
Casi Nunca	21	22,8
A veces	49	53,3
Casi siempre	17	18,5
Siempre	3	3,3
Actúa constructivamente, frente a los problemas que surgen		
Nunca	1	1,1
Casi Nunca	23	25
A veces	35	38
Casi siempre	25	27,2
Siempre	8	8,7

Fuente: Elaboración Propia

**Análisis e interpretación**

Respecto a la pregunta si “si puede sugerir mejoras sobre procesos y servicios a las autoridades”, la mayoría (53,3%), responde que a veces, un poco más de la quinta parte (22,8%), responde que casi nunca, dos personas (2,2%), manifiestan que nunca. Sin embargo, casi la quinta parte (18,5%), dice que casi siempre y tres personas dicen que siempre (3,3%). En cuanto a que “si actúa constructivamente, frente a los problemas que surgen”, la mayoría (38%), responde que a veces, la cuarta parte (25%), responde que casi nunca. Sin embargo, otra cuarta parte (27,2%), dice que casi siempre y ocho encuestados manifiestan que siempre (8,7%).

– **Responsabilidad**

**Tabla 9**

Personal según responsabilidad,2021

	N°=92	%=100
<b>Considera que tiene disposición para aceptar responsabilidades</b>		
Nunca	1	1,1
Casi Nunca	24	26,1
A veces	42	45,7
Casi siempre	14	15,2
Siempre	11	12
<b>Considera que debe supervisar al personal constantemente</b>		
Nunca	2	2,2
Casi Nunca	24	26,1
A veces	43	46,7
Casi siempre	20	21,7
Siempre	3	3,3
<b>Considera que necesita supervisión solo en ciertos aspectos de su trabajo</b>		
Nunca	5	5,4
Casi Nunca	19	20,7
A veces	33	35,9
Casi siempre	27	29,3
Siempre	8	8,7

Fuente: Elaboración Propia

**Análisis e interpretación**

Respecto a la pregunta si “si considera que tiene disposición para aceptar responsabilidades”, casi la mitad (45,7%), responde que a veces, prácticamente la cuarta parte (26%), responde que casi nunca. Una minoría (15,2%), dice que casi siempre y la diferencia (12%), indican que siempre.

En lo que toca al hecho de que “considera que se adapta con facilidad a los cambios”, casi la mitad (48,9%), respondió casi nunca, prácticamente la cuarta parte (26,1%), respondió a veces. Casi la quinta parte (17,4%), responde que siempre, no obstante, contrariamente otra proporción similar (17,4%), afirma que nunca. Una minoría, declara casi siempre (7,6%).

Respecto a la pregunta si “según si Ud. considera que necesita supervisión solo en ciertos aspectos de su trabajo”, la mayoría (35,9%), respondió que a veces, prácticamente la

quinta parte (20,7%), responde que casi nunca, cinco personas (5,4%), afirman que nunca. Casi la tercera parte (29,3%), dice que casi siempre y la diferencia (8,7%), indican que siempre.



– **Disciplina**

**Tabla 10**

Personal según disciplina,2021

	Nº=92	%=100
<b>Acepta las reglas establecidas por la cultura organizacional</b>		
Nunca	4	4,3
Casi Nunca	16	17,4
A veces	39	42,4
Casi siempre	24	26,1
Siempre	9	9,8
<b>Siempre acepta todas las sugerencias que le hacen los superiores</b>		
Nunca	5	5,4
Casi Nunca	19	20,7
A veces	33	35,9
Casi siempre	27	29,3
Siempre	8	8,7

Fuente: Elaboración Propia

**Análisis e interpretación**

Respecto a la pregunta “si acepta las reglas establecidas por la cultura organizacional”, la mayoría (42,4%), respondió que a veces, casi la quinta parte (17,4%), responde que casi nunca, cuatro personas (4,3%), afirman que nunca. Un poco más de la cuarta parte (26,1%), dice que casi siempre y la diferencia (9,8 %), indican que siempre.

En relación a “si siempre acepta todas las sugerencias que le hacen los superiores”, la mayoría (35,9%), respondió que a veces, la quinta parte (20,7%), responde que casi nunca, cinco personas (5,4 %), afirman que nunca. Casi la tercera parte (29,3%), dice que casi siempre y la diferencia (8,7 %), indican que siempre.

– **Aptitud de mando**

**Tabla 11**

Personal según aptitud de mando, 2021

	N°=92	%=100
<b>Considera tener habilidades de gestión de recursos humanos</b>		
Nunca	3	3,3
Casi Nunca	21	22,8
A veces	34	37
Casi siempre	25	27,2
Siempre	9	9,8
<b>Considera que tiene rasgos de estilo de conducción autoritario o coercitivo</b>		
Nunca	24	26,1
Casi Nunca	33	35,9
A veces	28	30,4
Casi siempre	7	7,6
Siempre	24	26,1
<b>Ejerce acciones de jefatura informal sobre varias personas o grupos de trabajo</b>		
Nunca	8	8,7
Casi Nunca	25	27,2
A veces	38	41,3
Casi siempre	12	13
Siempre	9	9,8
<b>Considera que tiene un grado de ascendencia natural sobre el personal de mi área</b>		
Nunca	5	5,4
Casi Nunca	17	18,5
A veces	52	56,5
Casi siempre	16	17,4
Siempre	2	2,2
<b>Considera que tiene una ascendencia natural sobre cualquier grupo de trabajo</b>		
Nunca	7	7,6
Casi Nunca	21	22,8
A veces	31	33,7
Casi siempre	25	27,2
Siempre	8	8,7

Fuente: Elaboración Propia

### **Análisis e interpretación**

En cuanto a si “considera que tiene habilidades de gestión de recursos humanos”, la mayoría (37%), respondió que a veces, un poco más de la quinta parte (22,8 %), responde que casi nunca, tres personas (3,3 %), afirman que nunca. Un poco más de la cuarta parte (27,2%), dice que casi siempre y la diferencia (9,8 %), indican que siempre.

Respecto a la pregunta “si considera que tiene rasgos de estilo de conducción autoritario o coercitivo”, la mayoría (35,9%), respondió que casi nunca, casi la tercera parte respondió que a veces, 24 encuestados (26,1 %), afirman que nunca y otros 24 encuestados indicaron que siempre (26,1 %), y la diferencia que es una minoría (7,6%), indican que casi siempre.

En relación a la autopercepción “si considera que ejerce acciones de jefatura informal sobre varias personas o grupos de trabajo”, la mayoría (41,3 %), respondió que a veces, un poco más de la cuarta parte (27,2 %), respondió que casi nunca, un poco más de la décima parte (13 %), afirman que casi siempre, aunque ocho encuestados (8,7%) y la diferencia de nueve encuestados (9,8 %), indican que siempre.

Se indagó también “si considera que tiene un grado de ascendencia natural sobre el personal de mi área”, en la que prevalecen los encuestados (56,5 %), que respondieron regular, casi la quinta parte (18,5 %), es bajo, seguido de aquellos que responden que es alta su ascendencia (17,4%). La diferencia que son cinco personas (5,4%), manifiestan que su ascendencia es muy baja, en contraste con dos encuestados (2,2%), que afirman que tienen muy alta o elevada ascendencia.

En relación a la pregunta “si considera que tiene una ascendencia natural sobre cualquier grupo de trabajo”, la mayoría de los encuestados (33,7 %), que respondieron regular, un poco más de la cuarta parte (27,2%), dice que su ascendencia natural es alta, seguido de aquellos que responden que contrariamente que afirman que ascendencia natural es baja (22,8 %). La diferencia que son siete encuestados (7,6%), manifiestan que su ascendencia natural es muy baja, en contraste con ocho encuestados (8,7%), que afirman que tienen elevada ascendencia natural.

– **Versatilidad**

**Tabla 12**

Personal según versatilidad,2021

	Nº=92	%=100
<b>Considera que tiene versatilidad para desarrollar otras tareas</b>		
Muy baja	4	4,3
Baja	25	27,2
Regular	40	43,5
Alta	13	14,1
Muy alta	10	10,9
<b>Considera que se adapta con facilidad a los cambios</b>		
Nunca	16	17,4
Casi Nunca	45	48,9
A veces	24	26,1
Casi siempre	7	7,6
Siempre	16	17,4

Fuente: Elaboración Propia

**Análisis e interpretación**

En cuanto a la pregunta “si considera que tiene versatilidad para desarrollar otras tareas”, la mayoría de los encuestados (43,5%) respondieron regular, un poco más de la cuarta parte (27,2%) considera que su versatilidad es baja. En menor proporción (14,1%) perciben que su versatilidad es alta, una minoría (4,3%) reconocen que su versatilidad es muy baja, sin embargo, una décima parte (10,9%) auto-percibe que tienen una muy alta versatilidad para desarrollar diversas tareas.

Respecto a si considera “que se adapta con facilidad a los cambios”, la mayoría de los encuestados (48,9%), respondieron casi nunca, un poco más de la cuarta parte (26,1%), considera que a veces se adapta con facilidad. En menor proporción (17,4%), perciben que su adaptabilidad casi nunca le es fácil. No obstante, una proporción similar (17,4 %), afirma que casi siempre, una minoría (7,6%), declara casi siempre.

– **Asistencia y puntualidad**

**Tabla 13**

Personal según asistencia y puntualidad,2021

	Nº=92	%=100
<b>Considera que tiene faltas en el trabajo</b>		
Nunca	4	4,3
Casi Nunca	25	27,2
A veces	30	32,6
Casi siempre	26	28,3
Siempre	7	7,6
<b>Considera que es muy puntual</b>		
Nunca	4	4,3
Casi Nunca	23	25
A veces	36	39,1
Casi siempre	19	20,7
Siempre	10	10,9
<b>Considera que siempre llega con anticipación</b>		
Nunca	2	2,2
Casi Nunca	21	22,8
A veces	34	37
Casi siempre	25	27,2
Siempre	10	10,9
<b>Considera que cumplo a cabalidad con el horario de trabajo</b>		
Nunca	3	3,3
Casi Nunca	19	20,7
A veces	37	40,2
Casi siempre	22	23,9
Siempre	11	12

Fuente: Elaboración Propia

**Análisis e interpretación**

En cuanto a la pregunta según si considera “considera que tiene faltas en el trabajo”, con ligero predominio (32,6 %), afirman a veces, un poco más de la cuarta parte (27,2%), respondió casi nunca, una proporción similar (28,3%), indican casi siempre. En menor proporción (7,6%), responden que siempre. Una minoría (4,3%), declara que nunca.

En cuanto a la pregunta según si considera “que es muy puntual”, la mayoría responde que a veces (39,1 %), seguido de una cuarta parte (25%), que reconoce que casi nunca, una quinta parte (20,7%), dice que casi siempre. En menor proporción (10,9%), responden que siempre. Una minoría (4,3%), declara que nunca.

Respecto a si considera “que es muy puntual”, la mayoría responde que a veces (37 %), seguido de los que responden casi siempre (27,2%). Sin embargo, un poco más de la quinta parte (22,8%), dice que casi nunca. En menor proporción (10,9%), responden que siempre. Una minoría (2,2%) declara que nunca.

En relación a la autopercepción si considera “que cumple a cabalidad con el horario de trabajo”, la mayoría responde que a veces (40,2 %), seguido de los que responden casi siempre (23,9%). Sin embargo, la quinta parte (20,7%), dice que casi nunca. En menor proporción (12%), responden que siempre. Una minoría (3,3%), declara que nunca.

– Juicio Analítico y criterio

**Tabla 14**

Personal según juicio analítico,2021

	N°=92	%=100
<b>Considera que tiene capacidad para la resolución de problemas</b>		
Muy baja	3	3,3
Baja	26	28,3
Regular	26	28,3
Alta	29	31,5
Muy alta	8	8,7
<b>Puede tomar decisiones orientadas a la calidad total</b>		
Nunca	2	2,2
Casi Nunca	27	29,3
A veces	35	38
Casi siempre	21	22,8
Siempre	7	7,6
<b>Considera que tiene capacidad de resolver más de un problema con elevada eficiencia</b>		
Casi Nunca	19	20,7
A veces	45	48,9
Casi siempre	22	23,9
Siempre	6	6,5
<b>Considera que tiene buen criterio frente a toda clase de problemas</b>		
Nunca	2	2,2
Casi Nunca	27	29,3
A veces	32	34,8
Casi siempre	23	25
Siempre	8	8,7
<b>Considera que acierta en sus deducciones</b>		
Nunca	3	3,3
Casi Nunca	25	27,2
A veces	42	45,7
Casi siempre	14	15,2
Siempre	8	8,7

Fuente: Elaboración Propia

### **Análisis e interpretación**

En cuanto a la pregunta según si considera “que tiene capacidad para la resolución de problemas”, la mayoría que casi alcanza un tercio de los encuestados responde su capacidad es alta (31,5 %), seguido de los que perciben que su capacidad es baja (28,3 %) y de modo similar declara que es baja (28,3%). En menor proporción (8,7%) responden que su capacidad es muy alta. Una minoría (3,3%) afirma que es muy baja.

En relación a si considera “que puede tomar decisiones orientadas a la calidad total” . En este punto, la mayoría que es más de un tercio de los encuestados responde que a veces (38 %), seguido de los que perciben que casi nunca (29,3 %), y en menor proporción los que responden casi siempre (22,8%). En menor proporción (7,6%) responden que siempre. Una minoría (2,2 %) afirma que nunca.

Se indagó su autopercepción si cree “que puede tomar decisiones orientadas a la calidad total”. En este punto, la mayoría que es más de un tercio de los encuestados responde que a veces (38 %), seguido de los que perciben que casi nunca (29,3 %), y en menor proporción los que responden casi siempre (22,8%). En menor proporción (7,6%), responden que siempre. Una minoría (2,2 %), afirma que nunca. (Tabla 31)

Igualmente, se le preguntó si piensa “que tiene buen criterio frente a toda clase de problemas”. La mayoría que es más de un tercio de los encuestados responde que a veces (34,8 %), seguido de los que perciben que casi nunca (29,3 %), y en menor proporción los que responden casi siempre (25%). En menor proporción (8,7%) responden que siempre. Una minoría (2,2 %) afirma que nunca. (Tabla 32)

De igual forma, se interrogó en relación a si cree “que acierta en sus deducciones”. La mayoría que casi alcanza la mitad de los encuestados responde que a veces (45,7 %), seguido de los que perciben que casi nunca (27,2 %), y en menor proporción los que responden casi siempre (15,2%). En menor proporción (8,7%), responden que siempre. Una minoría (3,3 %), afirma que nunca.

– Cooperación

**Tabla 15**

Personal según cooperación,2021

	N°=92	%=100
<b>Considera que existe un ambiente de colaboración</b>		
Nunca	2	2,2
Casi Nunca	19	20,7
A veces	41	44,6
Casi siempre	25	27,2
Siempre	5	5,4
<b>Percepción del grado de colaboración y entusiasmo con superiores</b>		
Nunca	3	3,3
Casi Nunca	20	21,7
A veces	39	42,4
Casi siempre	19	20,7
Siempre	11	12
<b>Existe un grado de colaboración y entusiasmo con sus dependientes y compañeros</b>		
Nunca	5	5,4
Casi Nunca	21	22,8
A veces	36	39,1
Casi siempre	22	23,9
Siempre	8	8,7
<b>Considera que siempre ayuda al personal a resolver los problemas</b>		
Nunca	3	3,3
Casi Nunca	16	17,4
A veces	41	44,6
Casi siempre	24	26,1
Siempre	8	8,7
<b>Considera que hay cooperación con todo el personal</b>		
Nunca	6	6,5
Casi Nunca	18	19,6
A veces	38	41,3
Casi siempre	22	23,9
Siempre	8	8,7

Fuente: Elaboración Propia

### **Análisis e interpretación**

En cuanto a si cree “que existe un ambiente de colaboración”, la mayoría de los encuestados opina que a veces (44,6 %), seguido de los que afirman que casi siempre (27,2 %), la quinta parte afirma que casi nunca (20,7%) y en menor proporción responden casi siempre (5,4%). Una minoría (2,2 %) afirma que nunca.

En cuanto a la pregunta según autopercepción “del grado de colaboración y entusiasmo con sus superiores”, la mayoría de los encuestados opina que a veces (42,4%), seguido de los que afirman que casi siempre (21,7 %), la quinta parte afirma que casi siempre (20,7%) y en menor proporción responden siempre (12%). Una minoría (3,3 %), afirma que nunca.

Respecto al parecer que tiene en relación al “grado de colaboración y entusiasmo con dependientes y compañeros”, la mayoría de los encuestados opina que a veces (39,1%), seguido de los que afirman que casi siempre (23,9 %), prácticamente la quinta parte afirma que casi nunca (22,8 %), Una minoría (5,4 %), afirma que nunca.

En cuanto a la autopercepción “que siempre ayuda al personal a resolver los problemas”, la mayoría de los encuestados opina que a veces (44,6 %), seguido de los que afirman que casi siempre (26,1%), casi la quinta parte afirma que casi nunca (17,4 %), una minoría (3,3 %) afirma que nunca.

Respecto a la pregunta según autopercepción “que hay cooperación con todo el personal”. La mayoría de los encuestados opina que a veces (41,3 %), seguido de los que afirman que casi siempre (23,9%), casi la quinta parte afirma que casi nunca (19,6 %), una minoría (6,5 %), afirma que nunca.

– Calidad de trabajo

**Tabla 16**

Personal según calidad de trabajo,2021

	Nº=92	%=100
Considera que tiene un grado de exactitud en su desempeño		
Nunca	5	5,4
Casi Nunca	8	8,7
A veces	32	34,8
Casi siempre	41	44,6
Siempre	6	6,5
Considera que los errores se reportan por escrito para su corrección futura		
Nunca	8	8,7
Casi Nunca	18	19,6
A veces	29	31,5
Casi siempre	33	35,9
Siempre	4	4,3
Consideran que discrimina cuando el trabajo es correcto o tiene fallas		
Nunca	8	8,7
Casi Nunca	13	14,1
A veces	39	42,4
Casi siempre	26	28,3
Siempre	6	6,5
Considera que tiene libertad para disponer cómo y cuánto realizar las cosas		
Nunca	8	8,7
Casi Nunca	21	22,8
A veces	26	28,3
Casi siempre	28	30,4
Siempre	9	9,8
Considera que cuando comete errores en el trabajo, recibe críticas por parte del personal		
Nunca	6	6,5
Casi Nunca	19	20,7
A veces	39	42,4
Casi siempre	19	20,7
Siempre	9	9,8

Fuente: Elaboración Propia

### **Análisis e interpretación**

En lo que atañe a la pregunta según autopercepción “que tiene un grado de exactitud en su desempeño”. La mayoría de los encuestados opina que casi siempre (44,6 %), seguido de los que afirman a veces (34,8 %), solo el 6,5 %, declara que siempre.

En relación pregunta según autopercepción “que los errores se reportan por escrito para su corrección futura”. La mayoría de los encuestados opina que casi siempre (35,9 %), seguido de los que afirman que a veces (31,5 %), casi la quinta parte afirma que casi nunca (19,6 %), una minoría (4,3 %), afirma que siempre.

Respecto a si considera “que discrimina cuando el trabajo es correcto o tiene fallas” . La mayoría de los encuestados opina que a veces (42,4 %), seguido de los que afirman casi siempre (28,3 %) y casi nunca (14,1 %). Una minoría (6,5 %), afirma que siempre.

En relación a si piensa “que tiene libertad para disponer cómo y cuánto realizar las cosas”, mayormente los encuestados opina que casi siempre (30,4 %), seguido de los que afirman a veces (28,3 %) y casi nunca (22,8 %). Una minoría (8,7 %), afirma que nunca.

Respecto su autopercepción que “cuando comete errores en el trabajo, recibe críticas por parte del personal,”, mayormente los encuestados opina que a veces (42,4 %), una quinta parte (20,7 %), casi nunca y una proporción similar (20,7%), en sentido contrario, afirman que casi siempre. Una proporción menor (9,8 %), afirma que siempre.

– Cantidad de trabajo

**Tabla 17**

Personal según cantidad de trabajo,2021

	N°=92	%=100
Percibe su rendimiento laboral como		
Muy bajo	6	6,5
Bajo	19	20,7
Regular	36	39,1
Alto	23	25
Muy alto	8	8,7
Considera que puede desarrollar rápidamente sus tareas		
Nunca	9	9,8
Casi Nunca	22	23,9
A veces	31	33,7
Casi siempre	24	26,1
Siempre	6	6,5
Considera que las jornadas laborales se desarrollan en la misma forma		
Nunca	9	9,8
Casi Nunca	26	28,3
A veces	24	26,1
Casi siempre	26	28,3
Siempre	7	7,6

Fuente: Elaboración Propia

### **Análisis e interpretación**

Respecto a la pregunta según autopercepción de “rendimiento laboral”. La mayoría de los encuestados considera que su rendimiento es regular (39,1 %), una cuarta parte (25 %), considera que es alto y una menor proporción (8,7%), afirma que es muy alto. Sin embargo, una quinta parte (20,7%), considera que es bajo y una minoría (6,5%), reconoce que es muy bajo.

En cuanto a si opina que “puede desarrollar rápidamente sus tareas”, en su mayoría de los encuestados que corresponde al tercio de los encuestados, opina que a veces (33,7 %), seguido de los que afirman casi siempre (26,1 %) y casi nunca (23,9 %), una minoría (6,5 %) afirma que siempre.

Respecto a la pregunta si “consideran que las jornadas laborales se desarrollan en la misma forma, la mayoría de los encuestados opina que casi nunca (28,3 %), una proporción similar (28,3%), contrariamente afirman que casi siempre y una minoría dice siempre (7,6%), y un (9,8 %), afirman que nunca.



– **Relevancia de la tarea**

**Tabla 18**

Personal según relevancia de la tarea,2021

	N°=92	%=100
<b>Considera que su jefe inmediato, valora su trabajo</b>		
Nunca	4	4,3
Casi Nunca	20	21,7
A veces	22	23,9
Casi siempre	28	30,4
Siempre	18	19,6
<b>Considera que se toman decisiones importantes, consultándole que puede desarrollar rápidamente sus tareas</b>		
Nunca	2	2,2
Casi Nunca	21	22,8
A veces	26	28,3
Casi siempre	37	40,2
Siempre	6	6,5
<b>Considera que participa en la elaboración de los planes de trabajo</b>		
Nunca	7	7,6
Casi Nunca	13	14,1
A veces	25	27,2
Casi siempre	30	32,6
Siempre	17	18,5

Fuente: Elaboración Propia

**Análisis e interpretación**

Respecto a la pregunta según percepción de que “su jefe inmediato, valora su trabajo”, la mayoría (30,4 %), de los encuestados responde casi siempre, seguido de los que afirman a veces (23,9 %) y siempre (19,6%). Una minoría (4,3 %), afirma que nunca.

En relación a la pregunta según consideren que “se toman decisiones importantes, consultándole”. La gran mayoría de los encuestados opina que casi siempre (40,2 %), seguido de los que afirman a veces (28,3 %) y siempre (6,5 %). Una minoría (2,2 %), afirman que nunca.

En cuanto a la opinión que tiene sobre su participación “en la elaboración de los planes de trabajo”, mayormente los entrevistados opinan que casi siempre (32,6 %), seguido

de los que afirman a veces (27,2 %) y siempre (18,5 %). Una minoría (7,6 %), afirma que nunca.



– Organización del trabajo

**Tabla 19**

Personal según organización del trabajo,2021

	Nº=92	%=100
<b>Grado de capacidad para planear y organizar el trabajo</b>		
Muy bajo	6	6,5
Bajo	20	21,7
Regular	22	23,9
Alto	34	37
Muy alto	10	10,9
<b>Capacidad de planear y organizar trabajo de subordinados</b>		
Muy bajo	8	8,7
Bajo	12	13
Regular	32	34,8
Alto	24	26,1
Muy alto	16	17,4

Fuente: Elaboración Propia

**Análisis e interpretación**

Respecto a la pregunta según autopercepción del “grado de capacidad para planear y organizar el trabajo”. La mayoría de los encuestados opina que es alto su capacidad para realizar acciones de planificación (37 %), seguido de los que piensan que es regular (23,9 %) y bajo (21,7 %). Una minoría (6,5 %), afirma que es muy bajo, y en sentido contrario, también una proporción menor (10,9%), opina que es muy alto.

Cuando se le interroga, acerca de cómo percibe su “capacidad de planear y organizar trabajo de subordinados”, se tiene que, la mayoría de los encuestados opina que es regular (34,8 %), seguido de los que consideran que es alto (26,1%) y muy alto (17,4 %). Una proporción menor (13 %), perciben que su capacidad de planificación con los que tiene bajo su mando es baja, y una minoría incluso, afirma que es muy bajo (8,7%).

– Relaciones laborales con otros

**Tabla 20**

Personal según sus relaciones laborales con otros, 2021

	Nº=92	%=100
Considera que sus compañeros/as perciben la importancia de su trabajo		
Muy bajo	4	4,3
Bajo	19	20,7
Regular	28	30,4
Alto	28	30,4
Muy alto	13	14,1
Considera que cuando deja de hacer su trabajo, no pasa nada		
Nunca	7	7,6
Casi Nunca	12	13
A veces	45	48,9
Casi siempre	21	22,8
Siempre	7	7,6

Fuente: Elaboración Propia

**Análisis e interpretación**

Respecto a la pregunta según consideración acerca de “que sus compañeros/as perciben la importancia de su trabajo” Se evidencia que casi un tercio (30,4%), responden regular, y otra proporción similar (30,4%), dicen que es alta y una minoría (14,1%), afirman califican de muy alto la percepción de los compañeros, sobre su trabajo en términos positivos. Una quinta parte (20,7%), sin embargo, considera que es muy bajo (4,3%).

En cuanto a su autopercepción, acerca de si “considera que cuando dejo de hacer mi trabajo, no pasa nada”. La mayoría de los encuestados piensa que ello ocurre a veces (48,9%), seguido de los que responden casi siempre (22,8 %), casi nunca (13 %) y siempre (7,6%), una minoría (7,6 %), afirma que nunca.

– **Comunicación****Tabla 21**

Personal según comunicación,2021

	N°=92	%=100
<b>Según nivel de facilidad que tiene para exponer sus ideas</b>		
Muy bajo	4	4,3
Bajo	18	19,6
Regular	29	31,5
Alto	26	28,3
Muy alto	15	16,3
<b>Según como percibe su nivel de redacción</b>		
Muy bajo	8	8,7
Bajo	10	10,9
Regular	30	32,6
Alto	27	29,3
Muy alto	17	18,5

Fuente: Elaboración Propia

**Análisis e interpretación**

Respecto a la pregunta según si considera “nivel de facilidad que tiene para exponer sus ideas” revela que casi la tercera parte reconoce que su nivel es regular (31,5 %), seguido de los que afirman que el nivel que poseen es alto (28,3 %), a pesar de que casi la quinta parte (19,6 %), declara que su nivel es bajo, y una minoría incluso, afirma que es muy bajo (4,3%). En sentido contrario, pero favorable, también responden que su nivel es alto (16,3%).

Cuando se le pregunta acerca de su “nivel de redacción”, una proporción mayoritaria opina que es regular (32,6 %), seguido de los que alto (29,3 %) y muy alto (18,5 %). Una minoría (8,7 %) afirma que muy bajo, al igual que bajo (10,9%).

– Lealtad con la organización

**Tabla 22**

Personal según lealtad con la organización,2021

	Nº=92	%=100
Considera que comparte la misión y los objetivos institucionales		
Nunca	6	6,5
Casi Nunca	14	15,2
A veces	40	43,5
Casi siempre	22	23,9
Siempre	10	10,9
Desconformidad de trabajar en el establecimiento		
Nunca	9	9,8
Casi Nunca	16	17,4
A veces	22	23,9
Casi siempre	41	44,6
Siempre	4	4,3
Según interés en lograr un buen posicionamiento		
Nunca	4	4,3
Casi Nunca	17	18,5
A veces	30	32,6
Casi siempre	32	34,8
Siempre	9	9,8
Considera que en el establecimiento se interesan y apoyan su progreso		
Nunca	5	5,4
Casi Nunca	18	19,6
A veces	40	43,5
Casi siempre	28	30,4
Siempre	1	1,1

Fuente: Elaboración Propia

### **Análisis e interpretación**

Respecto a la pregunta si “comparte la misión y los objetivos institucionales”; la mayoría de los encuestados opina que a veces (43,5 %), seguido de los que afirman casi siempre (23,9 %) y casi nunca (15,2 %). Una minoría (10,9 %), afirma que siempre y otra proporción aún menor (6,5%), dice que nunca.

En cuanto a la afirmación de “disconformidad de trabajar en el establecimiento”. La mayoría de los encuestados opina que casi siempre (30,4 %), seguido de los que afirman a veces (28,3 %) y casi nunca (22,8 %). Una minoría (8,7 %), afirma que nunca.

En lo tocante a su “interés en lograr un buen posicionamiento”, prevalecen los encuestados que opinan casi siempre (34,8 %), seguido de los que afirman a veces (32,6 %) y casi nunca (18,5 %). Una minoría (9,8 %), afirma que siempre y nunca (4,2%).

Respecto a la percepción que tiene sobre si “considera que en el establecimiento se interesan y apoyan su progreso”, los resultados revelan que mayormente los encuestados opinan que a veces (43,5 %), seguido de los que afirman casi siempre (30,4 %) y casi nunca (19,6 %). Una minoría (5,4 %) afirma que nunca y solo un encuestado dice que siempre (1,1%).

– **Deseos de superación**

**Tabla 23**

Personal según deseos de superación,2021

	N°=92	%=100
Según conformidad con el trabajo que realiza actualmente		
Nunca	8	8,7
Casi Nunca	16	17,4
A veces	37	40,2
Casi siempre	27	29,3
Siempre	4	4,3
Según interés permanente por superarse y esforzarse para obtener logros		
Nunca	7	7,6
Casi Nunca	16	17,4
A veces	43	46,7
Casi siempre	22	23,9
Siempre	4	4,3
Según considera que pueden desempeñar puestos de mayor responsabilidad e importancia		
Nunca	6	6,5
Casi Nunca	19	20,7
A veces	48	52,2
Casi siempre	16	17,4
Siempre	3	3,3
Según si se considera valioso/a por su actuación, preparación y conducta		
Nunca	2	2,2
Casi Nunca	16	17,4
A veces	50	54,3
Casi siempre	20	21,7
Siempre	4	4,3

Fuente: Elaboración Propia

### **Análisis e interpretación**

Respecto a la pregunta según “conformidad con el trabajo que realiza actualmente” . La mayoría de los encuestados opina que a veces (40,2 %), seguido de los que afirman casi siempre (29,3 %) y casi nunca (17,4 %). Una minoría (8,7 %), afirma que nunca y siempre (4,3%).

En cuanto al “interés permanente por superarse y esforzarse para obtener logros”, se halló que la mayoría de los encuestados opina que a veces (46,7 %), seguido de los que afirman casi siempre (23,9 %) y casi nunca (17,4 %). Una minoría (7,6 %), afirma que nunca y siempre (4,3%).

Cuando se indagó si considera “que puede desempeñar puestos de mayor responsabilidad e importancia”, se encontró que mayormente respondieron a veces (52,2 %), seguido de los que afirman casi nunca (20,7 %) y casi siempre (17,4%). Una minoría (6,5 %) afirma que nunca y siempre (3,3%).

Respecto a su percepción si se considera él o ella misma “valioso/a por su actuación, preparación y conducta”, la mayoría manifestó que a veces (54,3 %), seguido de los que afirman casi siempre (21,7 %) y casi nunca (17,4 %). Una minoría (4,3%), afirma que siempre y nunca (2,2%).

– Capacitación

**Tabla 24**

Personal según capacitación,2021

	Nº=92	%=100
Considera que las capacitaciones que recibe, le permiten realmente realizar un mejor trabajo		
Nunca	2	2,2
Casi Nunca	19	20,7
A veces	50	54,3
Casi siempre	20	21,7
Siempre	1	1,1
Considera que los cursos que recibe le son de poco interés		
Nunca	5	5,4
Casi Nunca	29	31,5
A veces	38	41,3
Casi siempre	16	17,4
Siempre	4	4,3

Fuente: Elaboración Propia

**Análisis e interpretación**

Respecto a la pregunta según si “considera que las capacitaciones que recibe, le permiten realmente realizar un mejor trabajo”, se evidenció. La mayoría de los encuestados opina que casi siempre (30,4 %), seguido de los que afirman a veces (28,3 %) y casi nunca (22,8 %). Una minoría (8,7 %), afirma que nunca.

En cuanto a su percepción si “los cursos que recibe le son de poco interés”, se encontró que mayormente responden que a veces (41,3%), seguido de los que afirman que casi nunca (31,5%) y casi siempre (17,4%). Una minoría (5,4 %) afirma que nunca y siempre (4,3%).

– **Equidad en los salarios**

**Tabla 25**

Personal según percepción de equidad en los salarios,2021

	N°=92	%=100
Satisfacción con su salario		
Muy insatisfecho	4	4,3
Insatisfecho	24	26,1
Regular	29	31,5
Satisfecho	29	31,5
Muy satisfecho	6	6,5
Satisfacción con su salario frente al de otros compañeros		
Muy insatisfecho	6	6,5
Insatisfecho	14	15,2
Regular	36	39,1
Satisfecho	23	25
Muy satisfecho	13	14,1
Considera que su trabajo está muy mal pagado		
Nunca	5	5,4
Casi Nunca	25	27,2
A veces	29	31,5
Casi siempre	29	31,5
Siempre	4	4,3

Fuente: Elaboración Propia

**Análisis e interpretación**

Respecto a la pregunta según “satisfacción con su salario”, se observa que predominan dos categorías de respuesta, ya que la mayoría de los encuestados opinan que presentan una regular satisfacción (31,5%) y satisfechos (31,5 %), seguido de los insatisfechos (26,1 %) y muy satisfechos (6,5 %). Una minoría (4,3 %), afirma sentirse muy insatisfechos con su salario.

En relación a cuan satisfechos se sienten con su salario frente al de otros compañeros, se encontró que mayormente indican que su satisfacción es regular (39,1%), seguidos de los que están satisfechos, que corresponde a la cuarta parte de los encuestados (25%), y los que

están muy satisfechos (14,1%). No obstante, una minoría (15,2 %), afirma que están realmente insatisfechos y muy insatisfechos (6,5%).

En lo que atañe a su percepción si considera “que su trabajo está muy mal pagado”, la mayoría de los encuestados opina que casi siempre (31,5 %) y en la misma proporción (31,5%) casi siempre, seguido de los que afirman casi nunca (27,2 %). Una minoría 5,4 % afirma que nunca y siempre (4,3%).



## – Promoción

**Tabla 26**

Personal según promoción laboral, 2021

	Nº=92	%=100
Considera que los criterios de promoción son objetivos		
Nunca	10	10,9
Casi Nunca	15	16,3
A veces	32	34,8
Casi siempre	21	22,8
Siempre	14	15,2
Considera que muchas veces en los ascensos, intervienen las influencias de otros		
Nunca	6	6,5
Casi Nunca	14	15,2
A veces	41	44,6
Casi siempre	26	28,3
Siempre	5	5,4
Satisfacción en relación con la promoción laboral		
Nunca	3	3,3
Casi Nunca	13	14,1
A veces	35	38,0
Casi siempre	29	31,5
Siempre	12	13,0

Fuente: Elaboración Propia

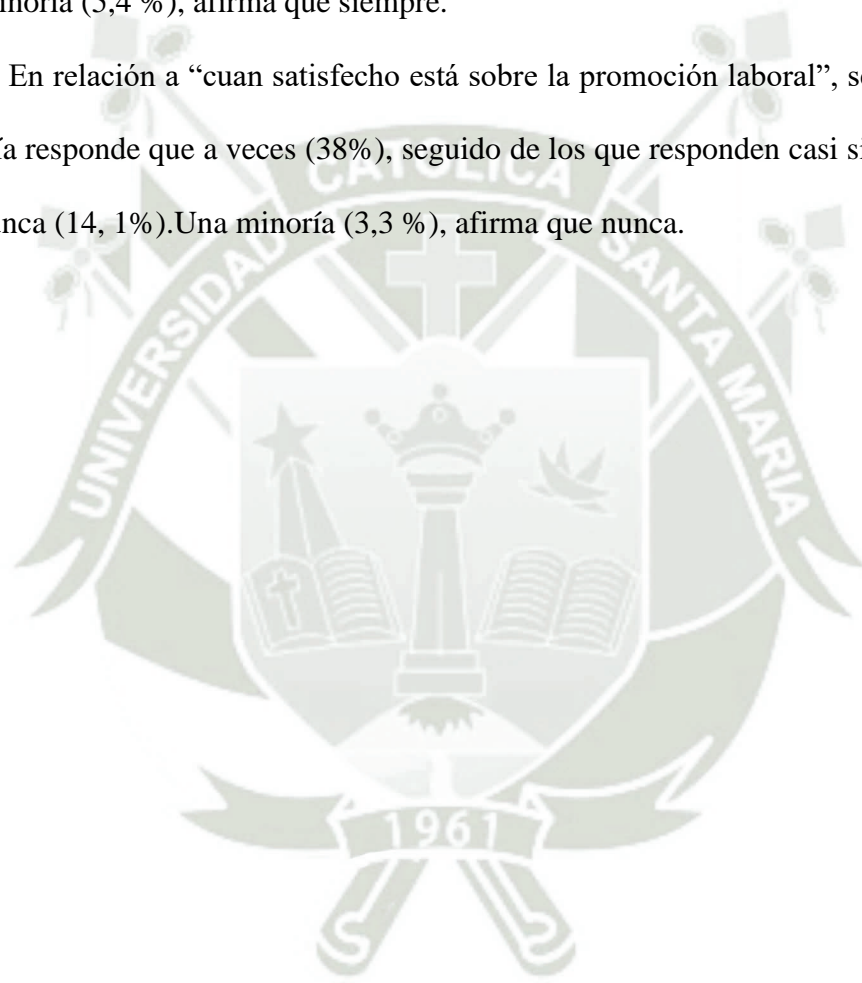
**Análisis e interpretación**

En cuanto a la pregunta según si percibe que “los criterios de promoción son objetivos”, prevalecen los encuestados que respondieron que a veces (34,8%), seguido de los que respondieron casi siempre (22,8%). No obstante, en menor proporción respondieron

casi nunca (16,3%) y contrariamente una proporción muy similar opina que siempre (15,2%), una minoría (10,9 %), afirma que nunca.

Respecto a la pregunta según opinan que “muchas veces en los ascensos, intervienen las influencias de otros”, se halló que un porcentaje importante (44%), afirman que a veces, seguido de los que dicen que casi siempre (28,3%) y casi nunca (15,2%) y nunca (6,5%). Una minoría (5,4 %), afirma que siempre.

En relación a “cuan satisfecho está sobre la promoción laboral”, se encontró que la mayoría responde que a veces (38%), seguido de los que responden casi siempre (31,5%) y casi nunca (14, 1%). Una minoría (3,3 %), afirma que nunca.



– Prueba de hipótesis

**Hipótesis general**

La gestión del conocimiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal del C.S. Ciudad Nueva de la MicroRed Cono Norte de Tacna en 2021.

**Hipótesis estadísticas:**

H0:  $r_{xy}=0$

H1:  $r_{xy} \neq 0$



**Tabla 27**

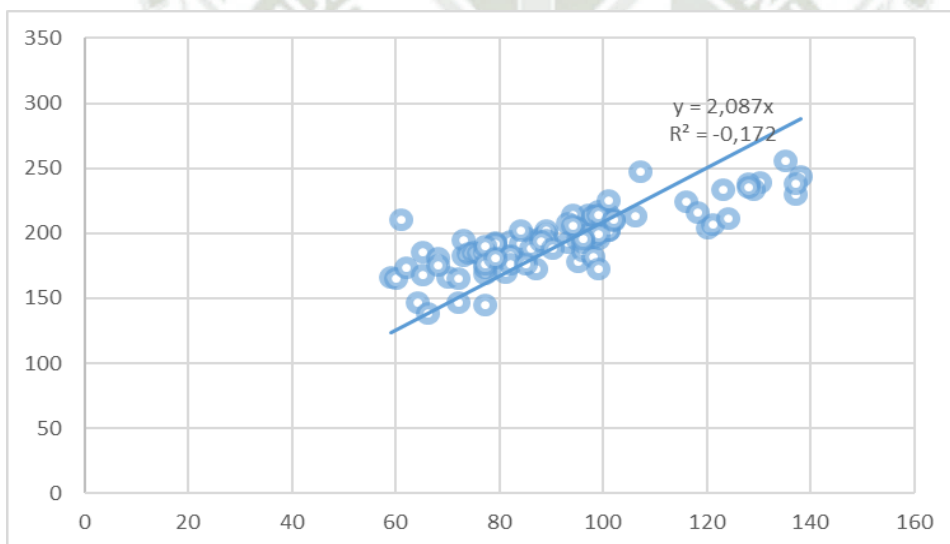
Gestión del conocimiento y desempeño laboral

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	gestión conocimiento	Coefficiente de correlación	,828**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	91

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 9**

Gráfica de nube de puntos



Fuente: Elaboración Propia

### Análisis e interpretación

La prueba de correlación de Spearman, arroja un valor de 0,828; p 0,001, que se interpreta como una correlación directa significativa, entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral.

### **Hipótesis específica 1**

Existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral comportamental del personal del C.S. Ciudad Nueva de la MicroRed Cono Norte de Tacna en 2021.

### **Hipótesis estadísticas:**

H0:  $r_{xy}=0$

H1:  $r_{xy}\neq 0$



**Tabla 28**

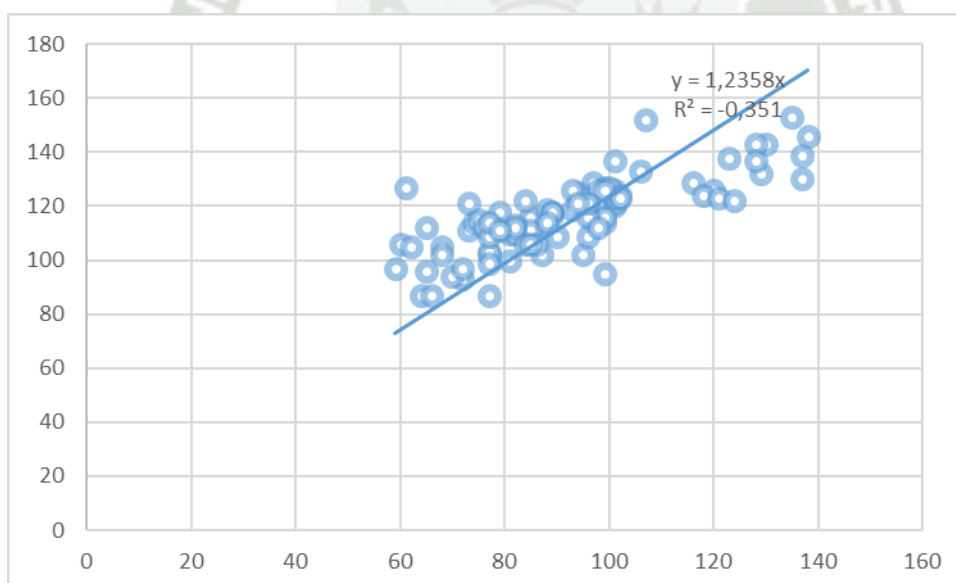
Correlación entre gestión del conocimiento y desempeño comportamental

	gestión conocimiento		comportamental
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	,779**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	91

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 10**

Gráfica de nube de puntos



Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación

La prueba de correlación de Spearman, arroja un valor de 0,779; p 0,001, que se interpreta como una correlación directa significativa, entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral comportamental.

Existe una correlación directa significativa, entre la gestión del conocimiento y el desempeño de destrezas laborales [ Rho de Spearman de 0,794; p 0,001) con una intensidad de fuerte, en el personal de salud que labora en el C.S. Ciudad Nueva.

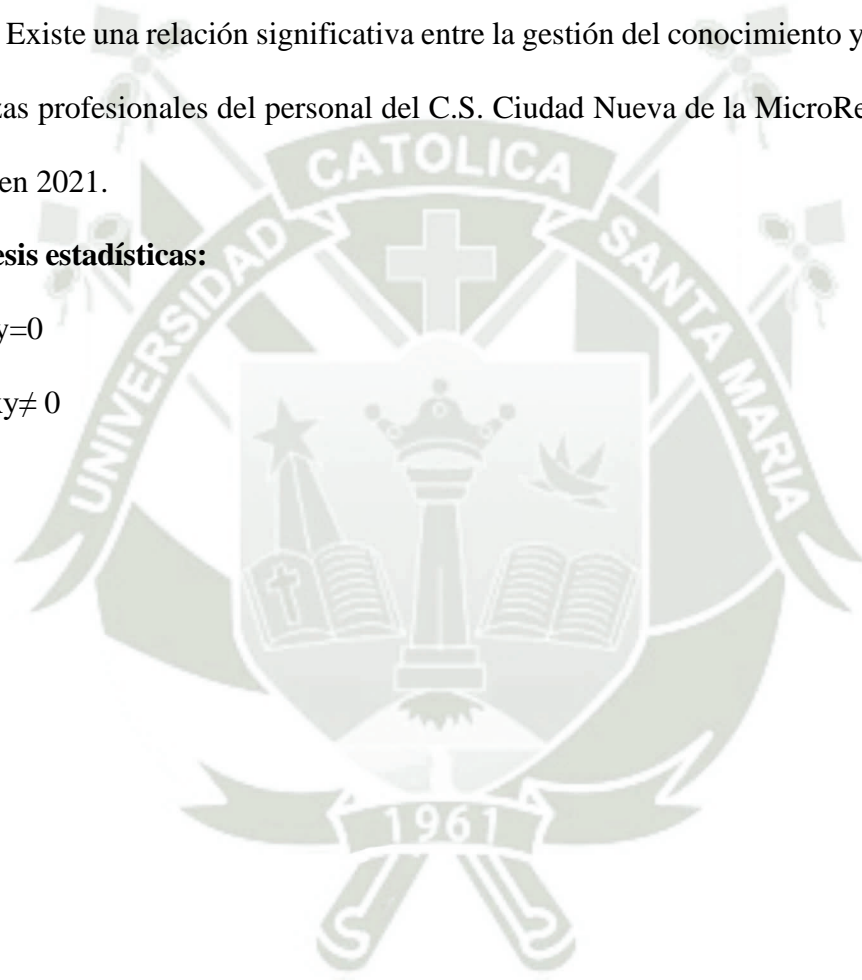
### **Hipótesis específica 2**

Existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y el desempeño de destrezas profesionales del personal del C.S. Ciudad Nueva de la MicroRed Cono Norte de Tacna en 2021.

### **Hipótesis estadísticas:**

H0:  $r_{xy}=0$

H1:  $r_{xy} \neq 0$



**Tabla 29**

Correlación entre gestión del conocimiento y desempeño de destrezas

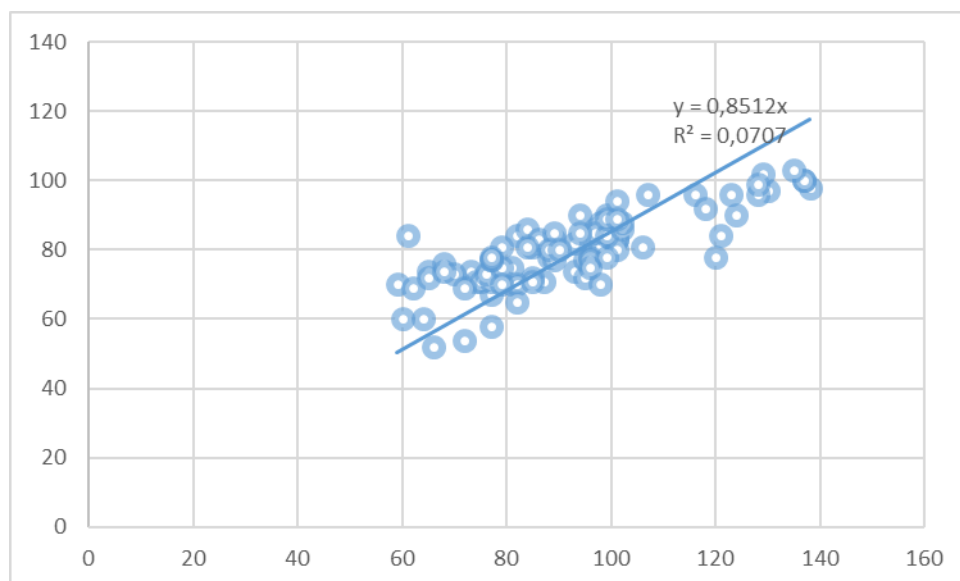
		Habilidades
Rho de Spearman	gestión conocimiento	Coefficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
		,794**
		,000
		91

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 11**

Gráfica de nube de puntos



Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación**

La prueba de correlación de Spearman, arroja un valor de 0,749;  $p < 0,001$ , que se interpreta como una correlación directa significativa, entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral de destrezas laborales.

### 3.2. Discusión

En el presente estudio, mediante el análisis de correlación de Pearson, se identificó que el personal del Centro de Salud Ciudad Nueva del primer nivel de atención del sistema público, emplea la gestión del conocimiento, según el modelo teórico propuesto por Nonaka y Takeuchi, como mecanismo de integración para desarrollar la labor asistencial, según los resultados empíricos obtenidos. Desde una perspectiva teórica, en primer lugar, este estudio se centra primordialmente en el nivel micro (personal de salud) antes que, en el nivel de gestión y organización, para establecer evidencia empírica de las capacidades de gestión de conocimiento y los comportamientos característicos del desempeño laboral.

Respecto al nivel del conocimiento, es importante resaltar que constituye un activo intangible en las organizaciones, lo que determina diferentes ventajas competitivas a quienes lo poseen. Los establecimientos de salud, son organizaciones complejas, que tienen características particulares debido a la concurrencia del trabajo en equipo con profesionales de diferentes ciencias, un trabajo en red y procesos de tomas de decisiones. En tal sentido, comprender como se plasma la gestión del conocimiento (GC), podría optimizar los resultados de productividad y mejora de decisiones, así como el uso eficiente de los recursos (48). Asimismo, son escasas las investigaciones de cómo es la gestión del conocimiento en establecimientos de salud públicos y en especial del primer nivel de atención.

En el presente estudio, se investigó el rol que tiene la gestión del conocimiento en la relación con el desempeño laboral del personal de salud de un establecimiento público del primer nivel de atención en un distrito de Tacna en una muestra de 92 personas con una edad promedio de 46,21 DS 9,16, con un predominio de rango de edad de 30 a 50 años (84,8%), de sexo femenino (64,1%) y promedio de años de experiencia laboral de 16,83 DS 9,03 (Tabla 1).

Los hallazgos indicaron que la creación del conocimiento, la transferencia y almacenamiento y aplicación y uso del conocimiento que representan la gestión del conocimiento, presentó un nivel mayoritariamente medio (59,8%), aunque resulta relevante subrayar que un 19,6% se ubica en el nivel alto y una quinta parte; sin embargo, corresponde al nivel bajo (20,7%) (Tabla 2).

En la dimensión de creación del conocimiento, principalmente destacan dos indicadores con una tendencia favorable en las respuestas en términos de acuerdo y totalmente de acuerdo, referidos a que los siguientes reactivos: (ítem 1), directivos y/o jefes de la institución interactúan y favorece creación del conocimiento (27,2%), así como (ítem 5), información obtenida por diversas fuentes es eficientemente procesada e integrada al interior de la institución (25%). Contrariamente, la percepción tiende a ser desfavorable en términos de desacuerdo y totalmente en desacuerdo, para los ítems referidos a que en el (ítem 2), área de trabajo siempre se captura el conocimiento no documentado (know-how), de los colaboradores (40,2%) (ítem 4).

En la institución se cuenta con un eficiente sistema de exploración de información interna y externa (29,4%); (ítem 6), en la institución elabora reportes donde se informa los avances producidos en ella misma (29,4%), así como lo referido a la (ítem 7), modificación e innovación de actividades laborales se basa en uso de nuevos conocimientos y habilidades (34,7%), (Tabla 3). Los resultados son favorables, por la disposición de los directivos de promover la creación de conocimiento y procesarla e integrarla en los procesos de atención sanitaria, sin embargo, también se evidencia una baja iniciativa orientada a aprovechar el know how del personal, y gestión la información interna y externa, al igual que la producción de reportes que fortalezca el trabajo de un personal, lo que debilita la innovación de las acciones sanitarias basada en nuevos conocimientos y habilidades. La creación del conocimiento, tiene su origen en la experiencia humana, basada en las técnicas de resolución

de problemas, en la aplicación de saberes, ejecución de proyectos técnicos, resolución de problemas, capacidades de gestión, procedimientos de trabajo y estándares operativos y éticos, lo que debiera ser parte de la cadena de valor de la gestión del conocimiento, para ser transferida, almacenada y utilizada, a fin de tomar decisiones mejor informadas y mejorar la atención al paciente. Comparativamente en Nigeria, los hallazgos son similares a la evidencia hallada en un estudio realizado en establecimientos hospitalarios, en los que se verificó que la creación y el intercambio favorecen la gestión del conocimiento (49).

En la dimensión de transferencia y almacenamiento del conocimiento, preferencialmente, destacan tres indicadores con una tendencia favorable en las respuestas en términos de acuerdo y totalmente de acuerdo, que son los (ítem 14), la rotación de personal no supone una pérdida de conocimiento o habilidades importantes para la institución (38,1%), (ítem 17), la institución realiza inversiones en la adquisición de tecnologías de la información y del conocimiento (33,7%), así como el enunciado (ítem 19), referido a la existencia de protocolos para distribuir las propuestas de los colaboradores, una vez evaluadas (35,9%). En sentido contrario, la percepción tiende a ser desfavorable en términos de desacuerdo y totalmente en desacuerdo, para los ítems referidos (ítem 2), que existen procesos para recoger propuestas y convertirlas como parte del conocimiento de ella misma (26%), al igual que (ítem 18), que cuando se pregunta sobre si los colaboradores de la institución transfieren y comparten conocimientos mutuamente (33,7%), (Tabla 4). Los resultados, son positivos, por cuanto no se considera una desventaja la rotación del personal, sea en diferentes áreas o funciones, así como la inversión en tecnologías de información y protocolos para socializar las propuestas del personal, después de ser evaluadas. No obstante, podría resultar una barrera para la GC, la escasa sistematización para recoger las propuestas e incorporarlas como conocimiento, al igual que se percibe una baja transferencia y compartición de conocimientos

entre el personal de la institución. Los hallazgos revelan que podría enervarse la posibilidad de que, si se transfiere y comparte el conocimiento, podría incrementarse la capacidad de mejora e innovación misional de la organización (50), (51), según Camelo (52), el personal de una institución u organización, deben compartir conocimientos, porque el conocimiento existe en los diferentes procesos de la organización y del personal. Asimismo, cuando el personal está dispuesto a intercambiar y transferir conocimientos, pueden generarse beneficios de aprendizaje sinérgicos, por lo que el personal desarrolla innovaciones cuando comparten y renuevan el conocimiento (50).

En lo referente a la dimensión aplicación y uso del conocimiento, en especial destacan tres indicadores con una tendencia favorable en las respuestas en términos de acuerdo y totalmente de acuerdo, que son los ítem 26 referente a los documentos digitales de la website de la institución se accedan con facilidad para su uso y aplicación (33,7%), (ítem 27), referido a si las sugerencias aportadas por la ciudadanía y las consultorías se incorporan en los procesos de la institución (36,9%), así como el enunciado (ítem 29), referido a la realización de reuniones donde se informa de los últimos descubrimientos en gestión del conocimiento (33,7%). Sin embargo, la percepción tiende a ser desfavorable en términos de desacuerdo y totalmente en desacuerdo, especialmente para los siguientes enunciados : (ítem 21), el establecimiento de alianzas y redes externas con otras instituciones ayudan a fomentar el conocimiento (42,4%), al igual que el ítem 24, respecto a si en la institución se hace uso de base de datos sobre patentes, informes técnicos, publicaciones científicas, etc. (33,7%) y el ítem 28, referido a si los procesos son documentados a través de manuales, estándares o normas de calidad, entre otros (29,3%), (Tabla 5). Los hallazgos son similares a los de Benites (52), quien reporta un nivel medio para la gestión del conocimiento, siendo la tendencia

mejor para la creación del conocimiento, respecto de la transferencia y la aplicación del mismo.

Los resultados positivos sobre la facilidad de acceso de documentos digitales, se ha favorecido debido a la coyuntura vigente de la pandemia COVID-19, debido a las restricciones de concurrencia masiva a los establecimientos y medidas de distanciamiento social, así como a la importancia que tiene la opinión del usuario sobre la calidad del servicio como política del sector salud y la difusión a través de reuniones, que en los últimos meses, han sido masivas a través de las plataformas virtuales, para información sobre las políticas, directivas, acciones u otros relacionadas principalmente para la contención de la pandemia. En sentido contrario, existen opiniones divergentes sobre el uso oportuno de base de datos e información científica para obtener información basada en evidencias y producción de estándares o normas de calidad para fines del trabajo institucional en todas las áreas.

Por otra parte, en cuanto al desempeño laboral, se halló que prevalece una autopercepción predominante en el nivel medio de desempeño (47,8%), aunque una proporción de casi un tercio que corresponde al 28,3% se ubica en el nivel bajo, en menor medida, 22 encuestados se ubican en el nivel alto (Tabla 6). El análisis del desempeño laboral, comprendió 20 aspectos. De cada uno de estos, aspectos, predominan las siguientes características: para el conocimiento de su puesto de trabajo que los respondientes afirman en mayor medida, que a veces (40,2%), (Tabla 7), puede aplicar completamente los conocimientos de formación adquiridos, lo que podría deberse a que el desempeño de tareas o labores en cada rama profesional u ocupacional, requiere de una actualización constante, para poder aplicar y retroalimentar los conocimientos de formación adquiridos. Para iniciativa, mayormente revelan que solo a veces pueden sugerir mejorar sobre proceso o servicios (53,3%), (Tabla 8). En cuanto a la responsabilidad solo el (12%), afirma que siempre tiene disposición para aceptar responsabilidades, ya que la mayoría (45,7%), dice que a veces

(Tabla 9). Respecto a la disciplina solo un 8,7% está dispuesto a aceptar las indicaciones de sus superiores (Tabla 10). Y, en cuanto a la aptitud de mando, solo un 9,8% considera que tiene habilidades de gestión de recursos humanos (Tabla 11). En lo que atañe a la versatilidad teniendo en cuenta que los cambios son vertiginosos e inciertos, solo un (10,9%) reconoce que tiene versatilidad para desarrollar otras tareas y un (17,9%) admite que siempre adapta con facilidad a los cambios, lo que sugiere una elevada resistencia al cambio (Tabla 12).

Otro aspecto importante, fueron los hallazgos para la asistencia y puntualidad, hallándose que la mayoría (39,1%), afirma que a veces, y solo el 1(0,9%) responde que siempre (Tabla 13). En relación a la percepción sobre el juicio analítico y criterio, en su mayoría consideran que es baja y regular (28,3% en cada caso), (Tabla 14). Y en lo que toca a la cooperación del encuestado respecto a la ayuda que preste a todo el personal, en general la percepción mayoritaria es que solo a veces (41,3%), muy pocos responden que siempre (8,7%), (Tabla 15). Los resultados revelan que el personal, reconoce que presenta deficiencias para cumplir cabalmente su trabajo, que dependen directamente de su actuación, como llegar puntualmente al centro laboral, o desarrollar habilidades para aplicar un juicio y criterio para la toma de decisiones.

Otro aspecto relevante, es lo referente a la calidad de trabajo, el (42%), a veces discrimina cuando el trabajo es correcto o tiene fallas, solo seis encuestados dijeron que siempre y además que reconocen en su mayoría que su rendimiento es regular (39,1%), (Tabla 16). Estos resultados, tendrían una explicación en que otras habilidades y la aplicación del conocimiento, tienen implicancia en la calidad del trabajo que realiza el personal, lo que podría también dificultar el volumen o producción del mismo.

En cuanto a la cantidad de trabajo, la mayoría de los encuestados perciben su rendimiento como regular (39,1%), sin embargo, creen que solo a veces pueden desarrollar rápidamente sus tareas (33,7%) y que las jornadas laborales casi siempre se desarrollan de

la misma manera (28,3%), lo que sugiere que el personal percibe que realiza un trabajo rutinario, lo que podría menoscabar su rendimiento e incluso ser un elemento desmotivador. (Tabla 17).

De otro lado, en relación con la importancia o relevancia que el superior, le otorga al trabajo del personal, se halló que la mayoría piensa que los jefes le otorgan relevancia a la tarea que realizan solo a veces (23,9%) e incluso nunca (4,3%), lo que supondría una baja motivación para el personal del centro de salud (Tabla 18). Respecto a la organización del trabajo, llama la atención favorablemente que un (47,9%), lo consideran alto a muy alto (Tabla 19), lo que sugiere que el personal posee habilidades para desarrollar un trabajo sistemático y eficiente.

En lo que respecta a las relaciones laborales, en general la mayoría piensa que no es muy buena ya que la califica de regular (30,4 %) y un número considera que la relación entre compañeros es buena o alta, lo que resulta positivo, ya que genera un clima adecuado para el aprendizaje y favorecedor para la gestión del conocimiento (Tabla 20). De otro lado, se halló que la mayoría reconoce que tiene debilidades para comunicar sus ideas (55,4%), (Tabla 21), lo que se podría explicar cómo una debilidad en el desarrollo de habilidades blandas. Un aspecto destacable, debido a la importancia que tiene que el personal es la lealtad con la organización, en este caso, la mayoría no expresó compartir genuinamente la misión y los objetivos del centro de salud (65,2%), lo cual puede comprometer los logros que espera la institución alcanzar (Tabla 22). En cuanto a los deseos de superación, se halló que el (28,2%), (Tabla 23), revela que casi siempre y siempre tiene interés en superarse y lograr metas, sin embargo, la diferencia, muestra menos disposición, lo que podría deberse a la situación de crisis sanitaria y de estrés natural que vive el personal de salud, que atiende en primera línea la emergencia sanitaria. En cuanto a la capacitación, más de la mitad (a veces =54,3% y casi nunca =20,7%), manifiestan que los entrenamientos y actividades educativas

que reciben no les permite realmente realizar mejor su trabajo (Tabla 24), lo que sugiere que los programas para mejorar las habilidades quizá no satisfagan las expectativas del personal, ya que en su gran mayoría (78,2%), manifiestan en sentido negativo poco interés por los cursos que recibe. Otro aspecto destacable, son las remuneraciones, ya que son pocos los que se sienten satisfechos (38%), con sus salarios (Tabla 25). A raíz de la pandemia, es posible que el riesgo que demanda el trabajo sanitario, sea equiparado con el monto remunerativo, siendo valorado como muy pobre si se contrasta con la responsabilidad y la posibilidad de enfermar. Lo cual, explicaría la percepción de estar mal pagado (35,8%). Asimismo, los criterios públicos para la promoción laboral, en muchos casos se consideran que no son objetivos (62%), debido a influencias de terceros, especialmente en los ascensos (Tabla 26), lo que podría restar motivación al equipo de salud y menoscabar la satisfacción laboral.

Los hallazgos empíricos, demuestran que existe una relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral ( $p < 0,05$ ) (Tablas 70-72). Los hallazgos, permiten analizar que, desde la perspectiva de los recursos humanos, la aplicación y uso del conocimiento por el personal no solo pueden desarrollar la eficiencia de su desempeño laboral, sino que pueden contribuir a disminuir la redundancia y deficiencias o minimizar los errores al aplicar eficazmente sus conocimientos (52). Se considera, que desde una perspectiva de servicios de salud, en última instancia, las organizaciones no solo pueden generar sistemas y tecnologías de administración más innovadores, sino que también pueden mejorar el desarrollo de sus procesos misionales. Comparativamente, en un estudio nacional halla una relación entre la gestión del conocimiento y el comportamiento del personal en una organización (53), igualmente son coincidentes con los hallazgos de Véliz (45) y Samaniego (44), en el Perú. Sin embargo, los resultados son diferentes

a los de Rocha (40), en Guayaquil, quien reportó ausencia de correlación entre estas variables.

Cabe señalar que los procedimientos realizados en cualquier establecimiento de salud son críticos para lograr su competitividad y desempeño (54), dentro del contexto de la gestión del conocimiento, lo que sugiere que, en el establecimiento de salud de Ciudad Nueva, se considere las tres dimensiones de gestión del conocimiento: de creación del conocimiento, su transferencia y almacenamiento y la aplicación del conocimiento aunado a procesos de innovación. En este sentido, los resultados de Huallani et al. (46), sobre la implementación de la gestión del conocimiento en sus procesos misionales, revela que los primeros pasos son identificar los procesos, hacerlos explícitos para cumplir con la fase de creación de conocimiento, transferirlos y almacenarlos, lo cual se hizo a través de tecnologías de la información (39), como repositorios e implementación de salas de videoconferencias para la transferencia del conocimiento, lo que podría ayudar a la toma de decisiones (39) y la productividad (41).

En tal sentido, se considera que una futura línea de investigación necesaria es la innovación de la gestión hospitalaria en la gestión del conocimiento.

De otra parte, el presente estudio tiene algunas limitaciones que deben tenerse en cuenta. Primero, puede haber otros mediadores potenciales en la relación entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral, como la motivación del personal (extrínseca e intrínseca) y las variables contextuales específicas de la pandemia COVID-19, que ha determinado cambios drásticos en la atención de salud. Una segunda limitación está relacionada con la posibilidad de generalizar los hallazgos. Los participantes consistieron solo en personal de salud de un establecimiento público del primer nivel de atención de un distrito de Tacna. Sin embargo, las pautas culturales particulares, pueden ser heterogéneas,

según la cultura regional. Asimismo, los datos son auto-informados, lo que conlleva la posibilidad de un sesgo de método común.



## CONCLUSIONES

**Primera:** La gestión del conocimiento, se caracteriza por un predominio del nivel medio de creación, transferencia y almacenamiento, aplicación y uso del conocimiento (59,8 %), del personal de salud personal de salud que labora en el C.S. Ciudad Nueva de Tacna.

**Segunda:** El desempeño laboral, se caracteriza por un predominio del nivel medio (47,8 %), del nivel comportamental y de destrezas del personal de salud personal de salud que labora en el C.S. Ciudad Nueva de Tacna.

**Tercera:** Se demostró una correlación directa significativa, entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral (Rho de Spearman de 0,828; p 0,001), al igual que con las dimensiones de desempeño laboral comportamental (Rho de Spearman de 0,779; p 0,001) y de desempeño de destrezas laborales (Rho de Spearman de 0,794; p 0,001), en el personal de salud que labora en el C.S. Ciudad Nueva de Tacna.

## RECOMENDACIONES

**Primero:** Se sugiere a la Gerencia del C.S. Ciudad Nueva, convertir el conocimiento tácito en conocimiento explícito sobre experiencias de comunicación con énfasis en las TIC, especialmente, en situaciones de crisis sanitaria, que resultan fundamentales como insumos para promover la mejora de la gestión comunicacional en el contexto de los usuarios internos y con los usuarios externos.

**Segundo:** Basado en los hallazgos de un predominio de desempeño laboral de nivel medio, se sugiere incluir en la gestión de los recursos humanos oportunidades de intercambio y colaboración de conocimientos del personal profesional, técnico, administrativo y de servicio con personal de otras sedes, en los que se haya tenido experiencias exitosas, que podrían adoptarse o mejorarse para el trabajo funcional diario en el plano comportamental y de destrezas del personal de salud personal de salud que labora en el C.S. Ciudad Nueva de Tacna.

**Tercero:** Habiéndose demostrado, que la gestión del conocimiento se vincula con el desempeño laboral, se sugiere socializar la importancia de que el personal del C.S. Salud participe de la mejora del conocimiento institucional, a través de talleres en los que se releve la importancia del perfeccionamiento y socialización del conocimiento y las estrategias de GC, que podrían favorecer no solo el desempeño laboral del personal de primera línea, sino también del equipo de la gerencia en el establecimiento de salud.

## REFERENCIAS

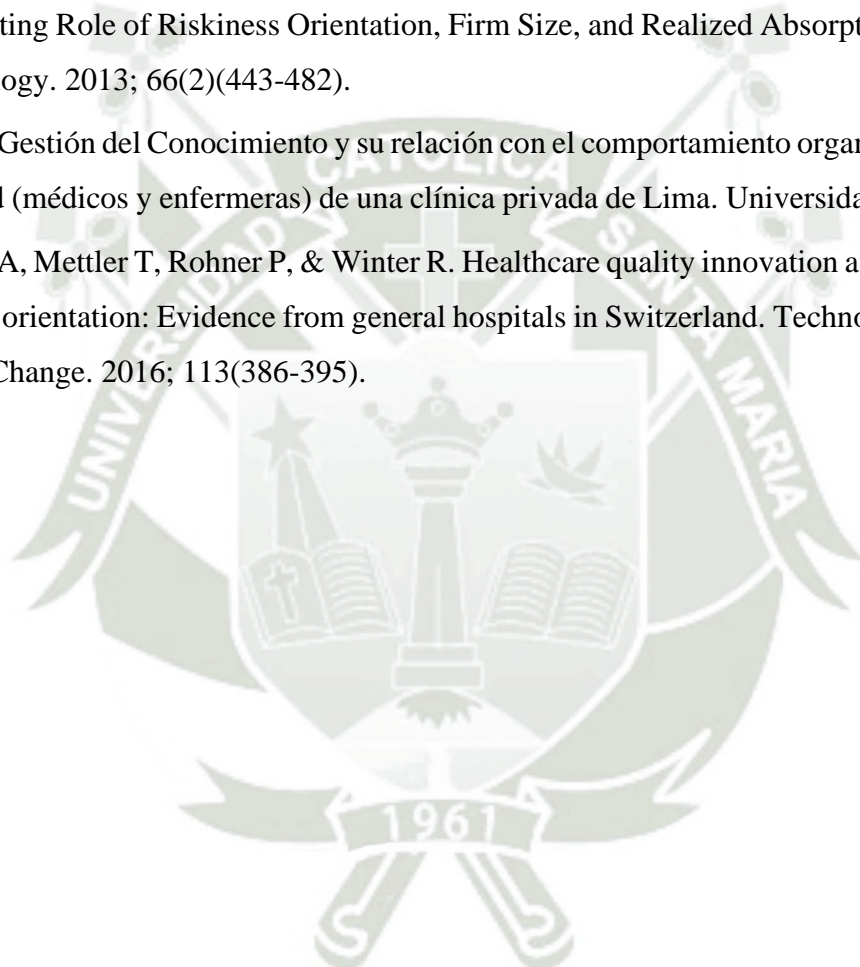
1. Andrade LOM, Filho AP, Solar O, Rígoli F, De Salazar LM, Serrate PCF, et al. Social determinants of health, universal health coverage, and sustainable development: Case studies from Latin American countries. In *The Lancet*. 2015; Vol. 385, Issue 9975(1343-1351).
2. Mújica OJ, Haeberer M, Teague J, Santos-Burgoa C, & Galvão LAC. Health inequalities by gradients of access to water and sanitation between countries in the Americas, 1990 and 2010. *Revista Panamericana de Salud Publica/Pan American Journal of Public Health*. 2015; 38(5)(347-354).
3. Salud Md. Competencias laborales. Para la mejora del desempeño de los recursos humanos en salud. Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos. 2011.
4. Deng J, Guo Y, Ma T, Yang T, & Tian X. How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: A cross-sectional study. *Environmental Health and Preventive Medicine*. 2019; 24(1)(1-11).
5. Quintana D, & Tarqui C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina*. 2020; 20(1).
6. Lauracio C. Burnout syndrome and job performance in health personnel. *Revista*. 2019; 1(1)(140-146).
7. Cedrón Y. Motivación y desempeño laboral en la Gerencia Regional de Salud La Libertad, en tiempos COVID-19. Universidad Cesar Vallejo. 2020.
8. Chucle C, Masías F, & Gutiérrez D. Estrés y desempeño laboral en trabajadores de salud del área de Emergencia de la Clínica San Juan de Dios -San Luis, 2019. Universidad María Auxiliadora. 2019.
9. Anitha J. Determinants of employee engagement and their impact on employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*. 2014; 63(3)(308).
10. Susanty AI, Yuningsih Y, & Anggadwita G. Knowledge management practices and innovation performance: A study at Indonesian Government apparatus research and training center. *Journal of Science and Technology Policy Management*. 2019; 10(2)(301-318).
11. Satata DBM. Literature Review: Employee Engagement as an Effort to Improve Work Performance. 2020;(1-10).
12. Reichstein C. Strategic IT management: how companies can benefit from an increasing IT influence. *Journal of Enterprise Information Management*. 2019; 32(2)(251-273).
13. Potnuru RKG, Sahoo CK, & Sharma R. Team building, employee empowerment and employee

- competencies: Moderating role of organizational learning culture. *European Journal of Training and Development*. 2019; 43(1-2)(39-60).
14. Faisal Alazzaz A. Linking employee empowerment with productivity in off-site construction. *Engineering, Construction and Architectural Management*. 2015; 22(1)(91-107).
  15. Wang J, Cheng G, Chen T, & Leung K. Team creativity/innovation in culturally diverse teams: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*. 2019; 40(6)(693-708).
  16. Torres J, & Quijate P. Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de Transportes Leonel SAC. Santa Anita, 2018. Universidad de Lima. 2019.
  17. Zhou KZ, & Li CB. How Knowledge affects radical innovation: knowledge base, market knowledge acquisition, and internal knowledge sharing. *Strategic Management Journal*. 2012; 33(1090-1102).
  18. King W. Knowledge management and organizational learning. *Annals of Information Systems*. 2009; 78(1-2)(41-48).
  19. Davenport TH. Working knowledge: how organizations manage what they know. *Choice Reviews Online*. 1998; 35(09)(35-5167).
  20. Kok JA. Can models for knowledge management be successfully implemented to manage the diversity of indigenous knowledge? *SA Journal of Information Management*. 2005; 7(4).
  21. Nonaka I, & Takeuchi H. *La organización creadora de conocimiento*. Oxford University Press. 1995.
  22. Torres K, & Lamenta P. La gestión del conocimiento y los sistemas de información en las organizaciones. *Scientific E-Journal of Management Sciences*. 2015; 32(11)(3-20).
  23. Farnese ML, Barbieri B, Chirumbolo A, & Patriotta G. Managing knowledge in organizations: A nonaka's SECI model operationalization. *Frontiers in Psychology*. 2019; 10(1-15).
  24. Gherardi S. Practice-based Theorizing on Learning and Knowing in Organizations. *Organization*. 2000; 7(2)(211-223).
  25. Nonaka I. A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. *Organization Science*. 1994; 5(1)(1994).
  26. Cristea D, & Capatina A. Perspectives on knowledge management models. In *Economics and Applied Informatics*. 2009; XV.
  27. Silva A, & Zamora J. Propuesta de un modelo de Transferencia de Conocimiento para los procesos administrativos del Programa de Negocios Internacionales de la USTA sede Villavicencio. Universidad Santo Tomás. 2017.
  28. Mohajan HK. The Impact of Knowledge Management Models for the Development of

- Organizations. *J. Environ. Treat. Tech.* 2017; 5(1)(12-33).
29. Yang B. *Toward a Holistic Theory of.* 2003; 2(2).
30. Yang B, Zheng W, & Viere C. *Holistic Views of Knowledge Management Models. Advances in Developing Human Resources.* 2009; 11(3)(273-289).
31. Ghasabeh M, & Provitera M. *Transformational Leadership and Knowledge Management: Analysing the Knowledge Management Models. Journal of Values- Based Leadership.* 2018; 11(1).
32. Sass De Haro C, Manoel J, Gándara G, Ángeles M, Horrillo R, & Mondo TS. *The Stages of Knowledge Management: perspectives related to the hotel chains. Rosa Dos Ventos.* 2014; 6(1)(34-51).
33. Espinoza Vidaurre SM, & Diaz Zelada Y. *Gestión del Conocimiento y su Aplicación en una Empresa de Servicio Gastronómico Peruana para su Internacionalización, 2019. Iberoamerican Business Journal.* 2019; 3(42-58).
34. Rojas Pescio H, & Roa Petrasic V. *El rol de las empresas basadas en conocimiento (EBC) y las empresas basadas en tecnología (EBT) para la innovación. Gestión de Las Personas y Tecnología.* 2016; 9(27)(65-80).
35. Quero Y, Mendoza F, & Torres Y. *Comunicación efectiva y desempeño laboral en educación básica. Negotium.* 2014; 9 (27)(22-33).
36. Chiavenato I. *Administración de recursos humanos. Mc Graw-Hill Interamericana Editores.* 2011.
37. Bohlander G, & Snell S. *Administración de recursos humanos (14th ed.). Thomson.* 2008.
38. Insights D. *Liderando la empresa social: reinención con un enfoque humano. Tendencias globales de capital humano 2019.* 2019.
39. Tuffaha M. *The determinants of employee's performance: A Literature review. Journal of Economics and Management Sciences.* 2020; 3(3)(14).
40. Khalili A. *Creativity and innovation through LMX and personal initiative. Journal of Organizational Change Management.* 2018; 31(2).
41. Belay M, Desta A, Smithson S, & Meshesha M. *Investigate knowledge management technology implementation for supporting decision making in Ethiopian health sectors. BMC Medical Informatics and Decision Making.* 2021; 21(1)(146).
42. Rocha J. *La gestión del conocimiento y el impacto en el desempeño laboral: propuesta metodológica para las industrias desarrolladoras de Software de la ciudad de Guayaquil. Universidad Politécnica Salesiana.* 2020.
43. Aradati M, Bilal L, Naseem MT, Hyder S, Al- Habeeb A, Al-Subaie A, et al. *Using knowledge*

- management tools in the Saudi National Mental Health Survey helpdesk: pre and post study. *International Journal of Mental Health Systems*. 2019; 13(1)(33).
44. Ghasemi M, Ghadiri Nejad M, & Bagzibagli K. Knowledge Management Orientation: An Innovative Perspective to Hospital Management. *Iranian Journal of Public Health*. 2017; 46(12)(1639-1645).
45. Arana M. Gestión del conocimiento y desempeño laboral del personal jurisdiccional en la Corte Superior de Justicia de Tumbes. Universidad Cesar Vallejo. 2022.
46. Samaniego P. Gestión del conocimiento y desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa D&D Soluciones Ambientales S.A. Villa El Salvador - 2019. Universidad Autónoma del Perú. 2019.
47. Véliz Montero A. Gestión del conocimiento y desempeño laboral según el personal de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, Lima, 2016. Universidad Cesar Vallejo. 2017.
48. Huallani S, Oré E, & Rengifo G. Implementación de la Gestión del Conocimiento. Instituto Nacional de Salud, Lima-Perú. 2015;(1-17).
49. Kabir SM. Basic Guidelines for Research: An Introductory Approach for All Disciplines In Plastic Surgical Nursing. *Publicación Book Zone*. 2016; 14(2).
50. Roca A. Manual de Recursos Humanos y de Evaluación Organizacional para la biblioteca del Departamento de Física. Universidad Nacional de la Plata. 2008;(206).
51. Parreño A. Metodología de Investigación en salud (Issue 4). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. 2016.
52. Karamitri I, Talias MA, & Bellali T. Knowledge management practices in healthcare settings: a systematic review. *The International Journal of Health Planning and Management*. 2017; 32(1)(4-18).
53. Ayanbode OF, & Nwagwu WE. Collaborative technologies and knowledge management in psychiatric hospitals in South West Nigeria. *Information Development*. 2021; 37(1)(136-157).
54. Chen CJ, & Huang JW. Strategic human resource practices and innovation performance - The mediating role of knowledge management capacity. *Journal of Business Research*. 2009; 62(1)(104-114).
55. Dong Y, Bartol KM, Zhang ZX, & Li C. Enhancing employee creativity via individual skill development and team knowledge sharing: Influences of dual-focused transformational leadership. *Journal of Organizational Behavior*. 2017; 38(3)(439-458).

56. Camelo-Ordaz C, García-Cruz J, Sousa-Ginel E, & Valle-Cabrera R. The influence of human resource management on knowledge sharing and innovation in Spain: the mediating role of affective commitment. *The International Journal of Human Resource Management*. 2011; 22(7)(1442-1463).
57. Benites Y. Relación entre el empoderamiento organizacional y gestión del conocimiento en el personal de salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2016. Universidad Nacional Federico Villarreal. 2019.
58. Gong Y, Zhou J, & Chang S. Core Knowledge Employee Creativity and Firm Performance: The Moderating Role of Riskiness Orientation, Firm Size, and Realized Absorptive Capacity. *Personnel Psychology*. 2013; 66(2)(443-482).
59. Soto S. Gestión del Conocimiento y su relación con el comportamiento organizacional en el personal de salud (médicos y enfermeras) de una clínica privada de Lima. Universidad Ricardo Palma. 2020.
60. Cleven A, Mettler T, Rohner P, & Winter R. Healthcare quality innovation and performance through process orientation: Evidence from general hospitals in Switzerland. *Technological Forecasting and Social Change*. 2016; 113(386-395).





**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables -Operacionalización														
<p><b>Problema general</b> ¿ Qué relación existe entre la gestión del conocimiento y el desempeño laboral del personal del C.S. Ciudad Nueva de la MicroRed Cono Norte de Tacna en 2021?</p> <p><b>Problema específicos</b> ¿Determinar la gestión del conocimiento del personal del C.S. Ciudad Nueva de la MicroRed Cono Norte de Tacna en 2021?</p> <p>¿Determinar el desempeño laboral del personal del C.S. Ciudad Nueva de la MicroRed Cono Norte de Tacna en 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer si la gestión del conocimiento se relaciona con el desempeño laboral del personal del C.S. Ciudad Nueva de la MicroRed Cono Norte de Tacna en 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la gestión del conocimiento del personal del C.S. Ciudad Nueva de la MicroRed Cono Norte de Tacna en 2021.</p> <p>Determinar el desempeño laboral del personal del C.S. Ciudad Nueva de la MicroRed Cono Norte de Tacna en 2021.</p>	<p><b>Hipótesis principal</b> La gestión del conocimiento se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal del C.S. Ciudad Nueva de la MicroRed Cono Norte de Tacna en 2021.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> – Existen predictores demográficos, Existe una relación significativa el desempeño laboral comportamental del personal del C.S. Ciudad Nueva de la MicroRed Cono Norte de Tacna en 2021.</p> <p>– Existe una relación significativa entre la gestión del conocimiento y el desempeño de Destrezas profesionales del personal del C.S. Ciudad Nueva de la MicroRed Cono Norte de Tacna en 2021.</p>	<p><b>Variable independiente</b> Gestión del conocimiento</p>														
			<p><b>Variable dependiente</b> Desempeño laboral</p>														
			<p><b>Tabla de coherencia</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Variables</th> <th style="text-align: center;">Indicadores</th> <th style="text-align: center;">Técnicas</th> <th style="text-align: center;">Instrumentos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Gestión del conocimiento</td> <td>• Creación del conocimiento</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Entrevista online</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">Formulario de preguntas</td> </tr> <tr> <td>• Transferencia y almacenamiento del conocimiento</td> </tr> <tr> <td>• Aplicación y uso del conocimiento</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Desempeño laboral</td> <td>• Desempeño laboral comportamental • Desempeño laboral destrezas</td> <td style="text-align: center;">Entrevista online</td> <td style="text-align: center;">Formulario de preguntas</td> </tr> </tbody> </table>				Variables	Indicadores	Técnicas	Instrumentos	Gestión del conocimiento	• Creación del conocimiento	Entrevista online	Formulario de preguntas	• Transferencia y almacenamiento del conocimiento	• Aplicación y uso del conocimiento	Desempeño laboral
Variables	Indicadores	Técnicas	Instrumentos														
Gestión del conocimiento	• Creación del conocimiento	Entrevista online	Formulario de preguntas														
	• Transferencia y almacenamiento del conocimiento																
	• Aplicación y uso del conocimiento																
Desempeño laboral	• Desempeño laboral comportamental • Desempeño laboral destrezas	Entrevista online	Formulario de preguntas														

Método y diseño	Población	Técnicas e instrumentos	Tratamiento de datos
<p><b>Campo de verificación</b></p> <p><b>2.1. Ubicación espacial</b> El ámbito general corresponde a la Región Tacna, mientras que el ámbito específico se circunscribe al Centro de Salud de Ciudad Nueva de la Micro Red Cono Norte de la Región Tacna.</p> <p><b>2.2. Ubicación temporal</b> Año 2021: trimestre enero a marzo</p> <p><b>2.3. Unidades de estudio</b></p> <p>Las unidades de investigación será el personal del establecimiento de Ciudad Nueva de la Micro Red Cono Norte de la Dirección Regional de Salud Tacna.</p> <p>Tipo de Estudio Es aplicada, ya que pretende aportar a la solución de un problema en una realidad concreta.</p> <p>•Nivel de investigación Es relacional, ya que se centra en establecer la relación entre las variables de estudio. En el ámbito epidemiológico, se denomina estudios analíticos.</p> <p><b>DISEÑO:</b> Correlacional</p>	<p><b>Población</b></p> <p>Población. 107 Muestra: (Censo).</p>	<p><b>Técnicas</b> Se aplicará la técnica de la encuesta.</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario de preguntas de gestión del conocimiento de 30 ítems Véliz Montero (2017)</li> <li>- Formulario de preguntas de desempeño de 63 ítems Roca (49)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Concluida la recolección de datos, se procederá a su procesamiento y tabulación,</li> <li>•Se exportarán los datos a un software estadístico.</li> <li>•Los datos recogidos con el formulario de preguntas, se presentarán en tablas y figura de frecuencias simples y de doble entrada.</li> <li>•Posteriormente, se realizará la interpretación y el análisis estadístico de los datos obtenidos.</li> <li>•Para la prueba de hipótesis se aplicará la prueba de Correlación de Pearson.</li> </ul>

**ANEXO 2**  
**CUESTIONARIO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**

**Edad ....**

**Sexo Hombre ( ) Mujer ( )**

**Años de experiencia laboral: .....**

**C. S. Ciudad Nueva**

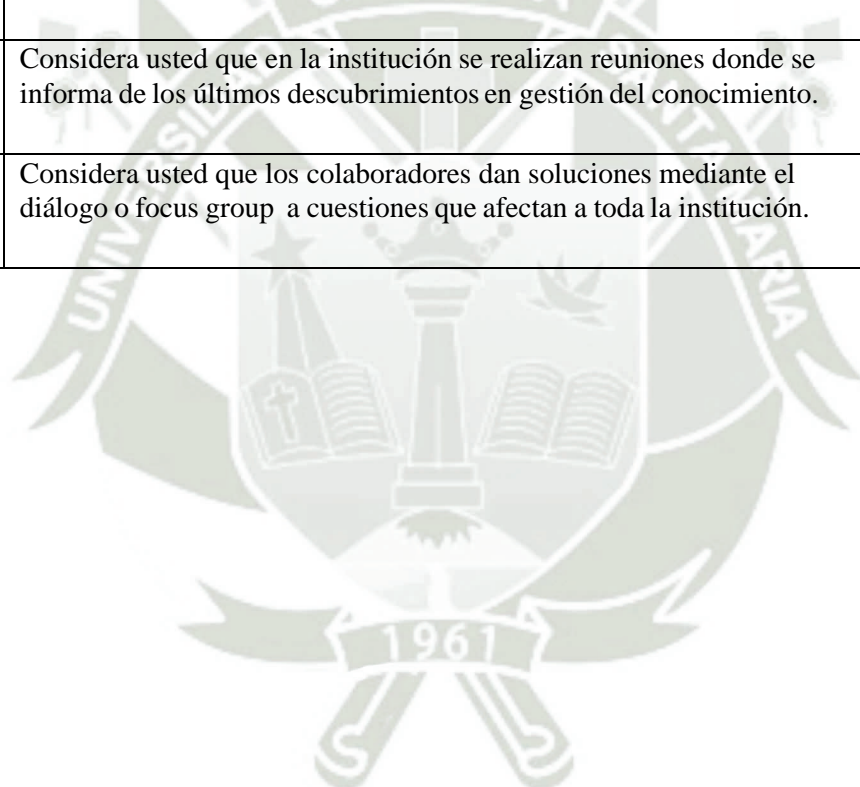
**Instrucciones:**

Marque con un aspa (x) su respuesta en los recuadros

ITEMS						
1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo						
	<b>Dimensión 1: Creación del conocimiento</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Considera usted que los directivos y/o jefes de la institución interactúan entre sí, favoreciendo la creación del conocimiento.					
2	Considera usted que en su área de trabajo siempre se captura el conocimiento no documentado (know-how) de los colaboradores.					
3	Considera usted que la institución comparte información informal y formal, frecuentemente y sin trabas.					
4	Considera usted que la institución tiene un eficiente sistema de exploración de información interna y externa.					
5	Considera usted que la información obtenida por diversas fuentes es eficientemente procesada e integrada al interior de la institución.					
6	Considera usted que la institución elabora reportes donde se informa los avances producidos en ella misma.					
7	Considera usted que la modificación e innovación de actividades laborales se basa en el uso de nuevos conocimientos y habilidades.					
8	Considera usted que el impacto que se está obteniendo con el Sistema de Gestión del Conocimiento de la institución es positivo.					
9	Considera usted que los directivos y/o jefes, normalmente están de acuerdo en cómo la nueva información afecta a la institución.					
10	Considera usted que la institución es capaz de desechar la información.					

<b>Dimensión 2: Transferencia y almacenamiento del conocimiento</b>						
11	Considera usted que las bases de datos de la institución proporcionan información necesaria para la ejecución de las labores.					
12	Considera usted que en la institución existen procesos para recoger propuestas y convertirlas como parte del conocimiento de ella misma.					
13	Considera usted que en la institución se puede acceder a las bases de datos y documentos físicos a través de algún tipo de red informática.					
14	Considera usted que la rotación de personal no supone una pérdida de conocimiento o habilidades importantes para la institución.					
15	Considera usted que la capacidad de crear nuevos procesos, ideas o prácticas se basa en los conocimientos compartidos.					
16	Considera usted que el desempeño laboral mejora cuando se aplican nuevos conocimientos y habilidades compartidos.					
17	Considera usted que la institución realiza inversiones en la adquisición de tecnologías de la información y del conocimiento.					
18	Considera usted que los colaboradores de la institución transfieren y comparten conocimientos mutuamente.					
19	Considera usted que en la institución existen protocolos para distribuir las propuestas de los colaboradores, una vez evaluadas.					
20	Considera usted que la institución dispone de mecanismos formales que garantizan que las mejores prácticas sean compartidas.					
<b>Dimensión 3: Aplicación y uso del conocimiento</b>						
21	Considera usted que el establecimiento de alianzas y redes externas con otras instituciones ayudan a fomentar el conocimiento.					
22	Considera usted que los acuerdos de cooperación con universidades y centros tecnológicos ayudan a fomentar el conocimiento.					
23	Considera usted que en la institución se ofrecen oportunidades de capacitación para mejorar las habilidades de los colaboradores.					

24	Considera usted que en la institución se hace uso de base de datos sobre patentes, informes técnicos, publicaciones científicas, etc.					
25	Considera usted que los colaboradores toman decisiones basadas en la aplicación de conocimientos previamente generados.					
26	Considera usted que los documentos digitales de la website de la institución se accedan con facilidad para su uso y aplicación.					
27	Considera usted que las sugerencias aportadas por la ciudadanía y las consultorías se incorporan en los procesos de la institución.					
28	Considera usted que los procesos son documentados a través de manuales, estándares o normas de calidad, entre otros.					
29	Considera usted que en la institución se realizan reuniones donde se informa de los últimos descubrimientos en gestión del conocimiento.					
30	Considera usted que los colaboradores dan soluciones mediante el diálogo o focus group a cuestiones que afectan a toda la institución.					



### ANEXO 3 CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, se presentan algunas preguntas relacionadas con aspectos del trabajo. Se deberá leer cada una y marcar con una cruz (X) la opción que se acerque más a su punto de vista. Se proponen los siguientes aspectos:

#### a. Conocimiento del puesto de trabajo.

1. ¿Puedo aplicar los conocimientos adquiridos por formación?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) - Nunca ( )
2. ¿Aplico los conocimientos adquiridos por la experiencia laboral?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) - Nunca ( )

#### b. Iniciativa.

3. ¿Puedo sugerir mejoras respecto de los procesos y servicios del establecimiento de salud a las autoridades?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) - Nunca ( )
4. ¿Ante problemas que surgen, puedo actuar constructivamente?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) - Nunca ( )

#### c. Responsabilidad.

5. ¿Qué grado de disposición tengo para aceptar responsabilidades?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) - Nunca ( )
6. ¿Debo supervisar al personal constantemente?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) - Nunca ( )
7. ¿Necesito supervisión sólo en ciertos aspectos de mi trabajo?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) - Nunca ( )

#### d. Disciplina.

8. ¿Acepto las reglas establecidas por la cultura organizacional?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) - Nunca ( )
9. ¿Qué grado de aceptación tengo respecto de las indicaciones que me hacen mis superiores?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) - Nunca ( )

#### e. Aptitud de mando.

10. ¿Tengo habilidad para guiar y desarrollar eficientemente al personal?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) - Nunca ( )
11. ¿El estilo de conducción es autoritario y coercitivo?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) - Nunca ( )
12. ¿Ejerczo la jefatura de manera informal sobre varias personas o grupos de trabajo?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) - Nunca ( )
13. ¿Qué grado de ascendencia natural tengo sobre el personal de mi área?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) - Nunca ( )
14. ¿Qué grado de ascendencia natural tengo sobre cualquier grupo de trabajo?  
Muy alta ( ) - Alta ( ) - Regular ( ) - Baja ( ) - Muy baja ( )

#### f. Versatilidad.

15. ¿Qué grado de versatilidad tengo para desarrollar otras tareas?  
Muy alto ( ) - Alto ( ) - Regular ( ) - Bajo ( ) - Muy bajo ( )
16. ¿Me adapto con facilidad a los cambios?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) - Nunca ( )

#### g. Asistencia y puntualidad.

17. ¿Falto mucho al trabajo?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) - Nunca ( )
18. ¿Soy puntual?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) - Nunca ( )
19. ¿Siempre llego con anticipación?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) - Nunca ( )
20. ¿Cumplo con el horario de trabajo?

Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )

**h. Juicio analítico. Criterio.**

21. ¿Qué grado de capacidad tengo para la resolución de problemas?

Muy alto ( ) –Alto ( ) –Regular ( ) –Bajo ( ) -Muy bajo ( )

22. ¿Puedo tomar decisiones que tiendan a la calidad total?

Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )

23. ¿Manejo más de un problema con eficiencia?

Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )

24. ¿Tengo buen criterio frente a toda clase de problemas?

Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )

25. ¿Acierto en mis deducciones?

Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )

**i. Cooperación.**

26. ¿Existe un ambiente de colaboración?

Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )

27. ¿Existe un grado de colaboración y entusiasmo con sus superiores?

Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )

28. ¿Existe un grado de colaboración y entusiasmo para con mis empleados y compañeros?

Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )

29. ¿Ayudo al resto del personal a resolver los problemas?

Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )

30. ¿Qué grado de cooperación tengo con todo el personal del Departamento?

Muy alto ( ) –Alto ( ) –Regular ( ) –Bajo ( ) -Muy bajo ( )

**j. Calidad del trabajo.**

31. ¿Qué grado de exactitud en el trabajo?

Muy alto ( ) –Alto ( ) –Regular ( ) –Bajo ( ) -Muy bajo ( )

32. ¿Los errores se reportan en forma de informes para su posterior corrección?

Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )

33. ¿Siempre se si el trabajo está bien o mal?

Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )

34. ¿Qué grado de libertad tengo para disponer cómo y cuándo hacer las cosas?

Muy alto ( ) –Alto ( ) –Regular ( ) –Bajo ( ) -Muy bajo ( )

35. Cuando cometo errores en mi trabajo, ¿el personal compañeros me critican?

Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )

**k. Cantidad de trabajo.**

36. ¿Qué grado de rendimiento laboral tengo?

Muy alto ( ) –Alto ( ) –Regular ( ) –Bajo ( ) -Muy bajo ( )

37. ¿Puedo desarrollar alta velocidad de actuación dentro de la jornada normal?

Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )

38. ¿Todas las jornadas laborales se desarrollan en la misma forma?

Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )

**l. Relevancia de la tarea.**

39. ¿Mi jefe inmediato, valora mi trabajo?

Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )

40. ¿En este trabajo se toman las decisiones importantes consultándome?

Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )

41. ¿Participo en la elaboración de los planes de trabajo?

Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )

**m. Organización del trabajo.**

42. ¿Qué grado de capacidad tengo para planear y organizar mi trabajo?

Muy alto ( ) –Alto ( ) –Regular ( ) –Bajo ( ) -Muy bajo ( )

43. ¿Qué grado de capacidad tengo para planear y organizar el trabajo de mis subordinados?

Muy alto ( ) –Alto ( ) –Regular ( ) –Bajo ( ) -Muy bajo ( )

**n. Relaciones con otros.**

44. ¿Considero que mis compañeros ven mi trabajo como importante?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )
45. Cuando dejo de hacer mi trabajo, ¿no pasa nada?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )

**o. Comunicación.**

46. ¿Qué nivel de facilidad tengo para exponer mis ideas?  
Muy alto ( ) –Alto ( ) –Regular ( ) –Bajo ( ) -Muy bajo ( )
47. ¿Qué nivel de redacción tengo?  
Muy alto ( ) –Alto ( ) –Regular ( ) –Bajo ( ) -Muy bajo ( )

**p. Lealtad con la organización.**

48. ¿Comparto la misión y objetivos de la organización?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )
49. ¿Con frecuencia lamento de trabajar en el establecimiento de salud ?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )
50. ¿Tengo interés en lograr un buen sitio precisamente en la institución?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )
51. ¿La institución se interesa y apoya siempre por mi progreso?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )

**q. Deseos de superación.**

52. ¿Estoy conforme con el trabajo que actualmente realizo?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )
53. ¿Muestro interés permanente por superarme y me esfuerzo por lograrlo?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )
54. ¿Podría desempeñarme en puestos de mayor responsabilidad e importancia?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )
55. ¿Por mi actuación, preparación y conducta, considero ser una persona valiosa dentro de la organización?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )

**r. Capacitación.**

56. Gracias a los cursos de capacitación que se ofrecen, ¿hago mejor el trabajo?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )
57. ¿Los cursos de capacitación que recibo son poco interesantes?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )

**s. Equidad en los salarios.**

58. ¿Cómo me siento con el sueldo que recibo, de acuerdo con el trabajo que hago?  
Muy Insatisfecho ( ) -Insatisfecho ( ) –Regular ( ) –Satisfecho ( ) -Muy satisfecho ( )
59. En comparación con el salario de mis empleados, ¿cuán satisfecho estoy con mi salario?  
Muy Insatisfecho ( ) -Insatisfecho ( ) –Regular ( ) –Satisfecho ( ) -Muy satisfecho ( )
60. ¿Mi trabajo está mal pagado?  
Totalmente de acuerdo ( ) - De acuerdo ( ) –Indiferente ( ) -En desacuerdo ( ) -Totalmente en desacuerdo ( )

**t. Promoción.**

61. ¿Los criterios de promoción de este trabajo se basan en elementos objetivos, como eficiencia y antigüedad? Nunca ( )  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )
62. ¿En este trabajo, sólo ascienden los que tienen influencias?  
Siempre ( ) - Casi siempre ( ) - A veces ( ) - Casi nunca ( ) – Nunca ( )
63. Teniendo en cuenta los aspectos mencionados, ¿cuán satisfecho estoy con mi trabajo?  
Muy insatisfecho ( ) –Insatisfecho ( ) -Regularmente satisfecho ( ) –Satisfecho ( ) –Muy satisfecho ( )

## ANEXO 4 TABLAS BARIMÉTRICAS

### 1. TABLA BARIMETRÍA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Dimensiones	Numero de preguntas	Valor según la respuesta	BUENA	REGULAR	MALA
	30		150 - 111	110 - 71	70 - 30
Dimensión 1: Creación del conocimiento	10	1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo	50 - 38	37 - 24	23 - 10
Dimensión 2: Transferencia y almacenamiento del conocimiento	10		50 - 38	37 - 24	23 - 10
Dimensión 3: Aplicación y uso del conocimiento	10		50 - 38	37 - 24	23 - 10

### 2. TABLA BARIMETRÍA DE DESEMPEÑO LABORAL

Dimensiones	Numero de preguntas	Valor según la respuesta	BUENA	REGULAR	MALA
	30		150 - 111	110 - 71	70 - 30
Conocimiento del puesto de trabajo.	2	1) Totalmente en desacuerdo/ nunca/ Muy insatisfecho/ Muy bajo	10 - 8	7 - 5	4 - 2
Iniciativa	2		10 - 8	7 - 5	4 - 2
Responsabilidad	3		15 - 13	12 - 8	7 - 3
Disciplina	2		10 - 8	7 - 5	4 - 2
Aptitud de mando	5		25 - 19	18 - 13	12 - 5
Versatilidad	2	2) En desacuerdo/ Casi nunca/ Insatisfecho/ Bajo	10 - 8	7 - 5	4 - 2
Asistencia y puntualidad	4		20 - 16	15 - 10	9 - 4
Juicio analítico. Criterio	5		25 - 19	18 - 13	12 - 5
Cooperación	5	3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo/ A	25 - 19	18 - 13	12 - 5
Calidad del trabajo	5		25 - 19	18 - 13	12 - 5
Cantidad de trabajo	3	Regularment e satisfecho/ Regular	15 - 13	12 - 8	7 - 3
Relevancia de la tarea	3		15 - 13	12 - 8	7 - 3
Organización del trabajo	2	4) De acuerdo/ Casi siempre/ Satisfecho/ Alto	10 - 8	7 - 5	4 - 2
Relaciones con otros	2	5) Totalmente de acuerdo/ Siempre/ Muy satisfecho/ Muy alto	10 - 8	7 - 5	4 - 2
Comunicación	2		10 - 8	7 - 5	4 - 2
Lealtad con la organización	4		20 - 16	15 - 10	9 - 4
Deseos de superación	4		20 - 16	15 - 10	9 - 4
Capacitación	2		10 - 8	7 - 5	4 - 2
Equidad en los salarios	3		15 - 13	12 - 8	7 - 3
Promoción	3		15 - 13	12 - 8	7 - 3

## ANEXO 5

### DECLARACIÓN VOLUNTARIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Con mi firma certifico que me ha sido explicado con claridad el proyecto: **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN EL CENTRO DE SALUD DE CIUDAD NUEVA DE TACNA EN 2021.** He leído y comprendido la información proporcionada y se me han aclarado todas mis dudas. Acepto libremente participar en este proyecto. Comprendo que tengo derecho de rechazar mi participación en el proyecto. Me han informado sobre la confidencialidad de mis datos y de mi derecho a acceder y solicitar mis resultados. Si tengo preguntas acerca de los aspectos éticos del estudio, puedo comunicarme con la investigadora responsable, al teléfono Reconozco mediante mi firma en este documento el haber recibido una copia del presente formulario para una referencia futura.

Nombre de la participante: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA y D.N.I.

Fecha del consentimiento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

#### **Declaración de la investigadora responsable del proyecto quien condujo la explicación del consentimiento informado:**

” He explicado cuidadosamente la naturaleza, requisitos, riesgos y beneficios previsibles de este proyecto a la persona mencionada anteriormente (y a los testigos que podrían también firmar esta hoja de consentimiento) y soy testigo de las firmas del formulario de consentimiento informado y de que se ha entregado una copia de esta hoja de información y consentimiento informado completamente llenada y firmada por la participante”.

Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

## ANEXO 6 FIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	63

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
DL_cpt1	193,66	524,665	,449	,896
DL_cpt2	194,04	523,624	,535	,895
DL_inic_3	193,96	530,526	,447	,896
DL_inic_4	193,76	521,283	,589	,895
DL_resp_5	193,83	517,552	,662	,894
DL_resp_6	193,96	525,493	,557	,895
DL_resp_7	193,78	520,809	,549	,895
DL_disc_8	193,74	519,338	,607	,894
DL_disc_9	193,78	517,139	,630	,894
DL_apmand10	193,76	518,338	,620	,894
DL_apmand11	193,74	525,733	,500	,896
DL_apmand12	194,05	525,085	,437	,896
DL_apmand13	194,01	525,308	,579	,895
DL_apmand14	193,87	516,664	,608	,894
DL_versatil_15	193,93	515,798	,667	,894
DL_versatil_16	193,70	530,082	,440	,896
DL_asispunt17	193,86	519,573	,581	,895
DL_asispunt18	193,85	519,845	,566	,895
DL_asispunt19	193,72	521,985	,543	,895
DL_asispunt20	193,73	518,552	,608	,894
DL_juicioanal21	193,79	522,034	,519	,895
DL_juicioanal22	193,89	526,559	,457	,896
DL_juicioanal23	193,77	526,420	,539	,895
DL_juicioanal24	193,85	517,823	,639	,894
DL_juicioanal25	193,95	516,799	,688	,894
DL_cooper_26	193,80	523,961	,568	,895
DL_cooper_27	193,77	517,475	,634	,894
DL_cooper_28	193,86	521,881	,530	,895
DL_cooper_29	193,74	529,470	,398	,897
DL_cooper_30	193,85	520,065	,567	,895
DL_calidadW31	193,55	542,272	,102	,899
DL_calidadW32	193,86	537,529	,186	,899
DL_calidadW33	193,84	548,665	-,044	,901
DL_calidadW34	193,84	535,303	,211	,899
DL_calidadW35	193,87	535,323	,234	,898
DL_cantidadW36	193,85	536,526	,209	,898
DL_cantidadW37	193,98	536,285	,203	,899
DL_cantidadW38	193,98	542,681	,069	,900
DL_relev_tar39	193,54	542,405	,072	,900

DL_relev_tar40	193,67	540,530	,138	,899
DL_relev_tar41	193,53	533,702	,232	,898
DL_organiz_42	193,70	539,181	,139	,899
DL_organiz_43	193,63	533,312	,240	,898
DL_relaciones_44	193,64	539,375	,140	,899
DL_relaciones_45	193,84	535,676	,241	,898
DL_comunic_46	193,61	535,977	,204	,899
DL_comunic_47	193,55	528,228	,336	,897
DL_Lealtad_48	193,76	535,920	,222	,898
DL_Lealtad_49	193,77	530,090	,328	,897
DL_Lealtad_50	193,66	541,962	,097	,900
DL_Lealtad_51	193,91	544,696	,052	,900
DL_Des_super_52	193,90	545,804	,017	,900
DL_Des_super_53	193,93	542,809	,088	,900
DL_Des_super_54	194,03	541,460	,131	,899
DL_Des_super_55	193,85	547,515	-,015	,900
DL_capacitacion_56	193,95	544,140	,083	,899
DL_capacitacion_57	194,10	551,320	-,105	,901
DL_Equidad_58	193,84	541,676	,105	,900
DL_Equidad_59	193,68	538,042	,166	,899
DL_Equidad_60	193,91	534,234	,269	,898
DL_Promoción_61	193,78	540,436	,103	,900
DL_Promoción_62	193,83	542,475	,095	,899
DL_Promoción_63	193,57	541,479	,111	,899

## ANEXO 7 VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Dr. Mario Gálvez Marquina
- 1.2 Grado académico: Doctor
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Investigador independiente
- 1.4 Autor del instrumento: Contextualizado por Ana del Rosario Andía Palma
- 1.5 Nombre del instrumento: Cuestionario Desempeño Laboral

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	CRITERIOS				
		Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Técnicos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>					8	40
<b>TOTAL</b>						<b>48</b>

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) :  $9.6 \times 100 = 96\%$

VALORACION CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: 2.01.2021



Firma y Posfirma del experto

ANÁLISIS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. OBJETIVOS GENERALES

1.1 Aplicar y validar el instrumento de medición de la competencia de liderazgo en el aula de clase.

1.1.1 Generar un instrumento de medición de la competencia de liderazgo en el aula de clase.

1.1.2 Validar el instrumento de medición de la competencia de liderazgo en el aula de clase.

1.1.3 Aplicar el instrumento de medición de la competencia de liderazgo en el aula de clase.

1.1.4 Analizar los resultados de la aplicación del instrumento de medición de la competencia de liderazgo en el aula de clase.

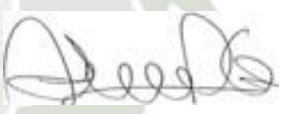
Objetivo	Indicadores	Objetivo	Indicadores	Objetivo	Indicadores	Objetivo	Indicadores
L1	1.1.1	1.1.1	1.1.1	1.1.1	1.1.1	1.1.1	1.1.1
L2	1.1.2	1.1.2	1.1.2	1.1.2	1.1.2	1.1.2	1.1.2
L3	1.1.3	1.1.3	1.1.3	1.1.3	1.1.3	1.1.3	1.1.3
L4	1.1.4	1.1.4	1.1.4	1.1.4	1.1.4	1.1.4	1.1.4
L5	1.1.5	1.1.5	1.1.5	1.1.5	1.1.5	1.1.5	1.1.5
L6	1.1.6	1.1.6	1.1.6	1.1.6	1.1.6	1.1.6	1.1.6
L7	1.1.7	1.1.7	1.1.7	1.1.7	1.1.7	1.1.7	1.1.7
L8	1.1.8	1.1.8	1.1.8	1.1.8	1.1.8	1.1.8	1.1.8
L9	1.1.9	1.1.9	1.1.9	1.1.9	1.1.9	1.1.9	1.1.9
L10	1.1.10	1.1.10	1.1.10	1.1.10	1.1.10	1.1.10	1.1.10
L11	1.1.11	1.1.11	1.1.11	1.1.11	1.1.11	1.1.11	1.1.11
L12	1.1.12	1.1.12	1.1.12	1.1.12	1.1.12	1.1.12	1.1.12
L13	1.1.13	1.1.13	1.1.13	1.1.13	1.1.13	1.1.13	1.1.13
L14	1.1.14	1.1.14	1.1.14	1.1.14	1.1.14	1.1.14	1.1.14
L15	1.1.15	1.1.15	1.1.15	1.1.15	1.1.15	1.1.15	1.1.15
L16	1.1.16	1.1.16	1.1.16	1.1.16	1.1.16	1.1.16	1.1.16
L17	1.1.17	1.1.17	1.1.17	1.1.17	1.1.17	1.1.17	1.1.17
L18	1.1.18	1.1.18	1.1.18	1.1.18	1.1.18	1.1.18	1.1.18
L19	1.1.19	1.1.19	1.1.19	1.1.19	1.1.19	1.1.19	1.1.19
L20	1.1.20	1.1.20	1.1.20	1.1.20	1.1.20	1.1.20	1.1.20
L21	1.1.21	1.1.21	1.1.21	1.1.21	1.1.21	1.1.21	1.1.21
L22	1.1.22	1.1.22	1.1.22	1.1.22	1.1.22	1.1.22	1.1.22
L23	1.1.23	1.1.23	1.1.23	1.1.23	1.1.23	1.1.23	1.1.23
L24	1.1.24	1.1.24	1.1.24	1.1.24	1.1.24	1.1.24	1.1.24
L25	1.1.25	1.1.25	1.1.25	1.1.25	1.1.25	1.1.25	1.1.25
L26	1.1.26	1.1.26	1.1.26	1.1.26	1.1.26	1.1.26	1.1.26
L27	1.1.27	1.1.27	1.1.27	1.1.27	1.1.27	1.1.27	1.1.27
L28	1.1.28	1.1.28	1.1.28	1.1.28	1.1.28	1.1.28	1.1.28
L29	1.1.29	1.1.29	1.1.29	1.1.29	1.1.29	1.1.29	1.1.29
L30	1.1.30	1.1.30	1.1.30	1.1.30	1.1.30	1.1.30	1.1.30
L31	1.1.31	1.1.31	1.1.31	1.1.31	1.1.31	1.1.31	1.1.31
L32	1.1.32	1.1.32	1.1.32	1.1.32	1.1.32	1.1.32	1.1.32
L33	1.1.33	1.1.33	1.1.33	1.1.33	1.1.33	1.1.33	1.1.33
L34	1.1.34	1.1.34	1.1.34	1.1.34	1.1.34	1.1.34	1.1.34
L35	1.1.35	1.1.35	1.1.35	1.1.35	1.1.35	1.1.35	1.1.35
L36	1.1.36	1.1.36	1.1.36	1.1.36	1.1.36	1.1.36	1.1.36
L37	1.1.37	1.1.37	1.1.37	1.1.37	1.1.37	1.1.37	1.1.37
L38	1.1.38	1.1.38	1.1.38	1.1.38	1.1.38	1.1.38	1.1.38
L39	1.1.39	1.1.39	1.1.39	1.1.39	1.1.39	1.1.39	1.1.39
L40	1.1.40	1.1.40	1.1.40	1.1.40	1.1.40	1.1.40	1.1.40
L41	1.1.41	1.1.41	1.1.41	1.1.41	1.1.41	1.1.41	1.1.41
L42	1.1.42	1.1.42	1.1.42	1.1.42	1.1.42	1.1.42	1.1.42
L43	1.1.43	1.1.43	1.1.43	1.1.43	1.1.43	1.1.43	1.1.43
L44	1.1.44	1.1.44	1.1.44	1.1.44	1.1.44	1.1.44	1.1.44
L45	1.1.45	1.1.45	1.1.45	1.1.45	1.1.45	1.1.45	1.1.45
L46	1.1.46	1.1.46	1.1.46	1.1.46	1.1.46	1.1.46	1.1.46
L47	1.1.47	1.1.47	1.1.47	1.1.47	1.1.47	1.1.47	1.1.47
L48	1.1.48	1.1.48	1.1.48	1.1.48	1.1.48	1.1.48	1.1.48
L49	1.1.49	1.1.49	1.1.49	1.1.49	1.1.49	1.1.49	1.1.49
L50	1.1.50	1.1.50	1.1.50	1.1.50	1.1.50	1.1.50	1.1.50
L51	1.1.51	1.1.51	1.1.51	1.1.51	1.1.51	1.1.51	1.1.51
L52	1.1.52	1.1.52	1.1.52	1.1.52	1.1.52	1.1.52	1.1.52
L53	1.1.53	1.1.53	1.1.53	1.1.53	1.1.53	1.1.53	1.1.53
L54	1.1.54	1.1.54	1.1.54	1.1.54	1.1.54	1.1.54	1.1.54
L55	1.1.55	1.1.55	1.1.55	1.1.55	1.1.55	1.1.55	1.1.55
L56	1.1.56	1.1.56	1.1.56	1.1.56	1.1.56	1.1.56	1.1.56
L57	1.1.57	1.1.57	1.1.57	1.1.57	1.1.57	1.1.57	1.1.57
L58	1.1.58	1.1.58	1.1.58	1.1.58	1.1.58	1.1.58	1.1.58
L59	1.1.59	1.1.59	1.1.59	1.1.59	1.1.59	1.1.59	1.1.59
L60	1.1.60	1.1.60	1.1.60	1.1.60	1.1.60	1.1.60	1.1.60
L61	1.1.61	1.1.61	1.1.61	1.1.61	1.1.61	1.1.61	1.1.61
L62	1.1.62	1.1.62	1.1.62	1.1.62	1.1.62	1.1.62	1.1.62
L63	1.1.63	1.1.63	1.1.63	1.1.63	1.1.63	1.1.63	1.1.63
L64	1.1.64	1.1.64	1.1.64	1.1.64	1.1.64	1.1.64	1.1.64
L65	1.1.65	1.1.65	1.1.65	1.1.65	1.1.65	1.1.65	1.1.65
L66	1.1.66	1.1.66	1.1.66	1.1.66	1.1.66	1.1.66	1.1.66
L67	1.1.67	1.1.67	1.1.67	1.1.67	1.1.67	1.1.67	1.1.67
L68	1.1.68	1.1.68	1.1.68	1.1.68	1.1.68	1.1.68	1.1.68
L69	1.1.69	1.1.69	1.1.69	1.1.69	1.1.69	1.1.69	1.1.69
L70	1.1.70	1.1.70	1.1.70	1.1.70	1.1.70	1.1.70	1.1.70
L71	1.1.71	1.1.71	1.1.71	1.1.71	1.1.71	1.1.71	1.1.71
L72	1.1.72	1.1.72	1.1.72	1.1.72	1.1.72	1.1.72	1.1.72
L73	1.1.73	1.1.73	1.1.73	1.1.73	1.1.73	1.1.73	1.1.73
L74	1.1.74	1.1.74	1.1.74	1.1.74	1.1.74	1.1.74	1.1.74
L75	1.1.75	1.1.75	1.1.75	1.1.75	1.1.75	1.1.75	1.1.75
L76	1.1.76	1.1.76	1.1.76	1.1.76	1.1.76	1.1.76	1.1.76
L77	1.1.77	1.1.77	1.1.77	1.1.77	1.1.77	1.1.77	1.1.77
L78	1.1.78	1.1.78	1.1.78	1.1.78	1.1.78	1.1.78	1.1.78
L79	1.1.79	1.1.79	1.1.79	1.1.79	1.1.79	1.1.79	1.1.79
L80	1.1.80	1.1.80	1.1.80	1.1.80	1.1.80	1.1.80	1.1.80
L81	1.1.81	1.1.81	1.1.81	1.1.81	1.1.81	1.1.81	1.1.81
L82	1.1.82	1.1.82	1.1.82	1.1.82	1.1.82	1.1.82	1.1.82
L83	1.1.83	1.1.83	1.1.83	1.1.83	1.1.83	1.1.83	1.1.83
L84	1.1.84	1.1.84	1.1.84	1.1.84	1.1.84	1.1.84	1.1.84
L85	1.1.85	1.1.85	1.1.85	1.1.85	1.1.85	1.1.85	1.1.85
L86	1.1.86	1.1.86	1.1.86	1.1.86	1.1.86	1.1.86	1.1.86
L87	1.1.87	1.1.87	1.1.87	1.1.87	1.1.87	1.1.87	1.1.87
L88	1.1.88	1.1.88	1.1.88	1.1.88	1.1.88	1.1.88	1.1.88
L89	1.1.89	1.1.89	1.1.89	1.1.89	1.1.89	1.1.89	1.1.89
L90	1.1.90	1.1.90	1.1.90	1.1.90	1.1.90	1.1.90	1.1.90
L91	1.1.91	1.1.91	1.1.91	1.1.91	1.1.91	1.1.91	1.1.91
L92	1.1.92	1.1.92	1.1.92	1.1.92	1.1.92	1.1.92	1.1.92
L93	1.1.93	1.1.93	1.1.93	1.1.93	1.1.93	1.1.93	1.1.93
L94	1.1.94	1.1.94	1.1.94	1.1.94	1.1.94	1.1.94	1.1.94
L95	1.1.95	1.1.95	1.1.95	1.1.95	1.1.95	1.1.95	1.1.95
L96	1.1.96	1.1.96	1.1.96	1.1.96	1.1.96	1.1.96	1.1.96
L97	1.1.97	1.1.97	1.1.97	1.1.97	1.1.97	1.1.97	1.1.97
L98	1.1.98	1.1.98	1.1.98	1.1.98	1.1.98	1.1.98	1.1.98
L99	1.1.99	1.1.99	1.1.99	1.1.99	1.1.99	1.1.99	1.1.99
L100	1.1.100	1.1.100	1.1.100	1.1.100	1.1.100	1.1.100	1.1.100

VALOR: "CÍO?-CU.U.- TIT...TIVA(TOFI!:0.20):!1.5\*100=98%

VALOR: "CÍO?-CUAL-IT."TIVA: Exulni,

OPWON D! APL-IC.un.m.-u► Ap-tiu.ble

Lugar y fecha: 05.01.2021



Firma y Pó finoad nptn<>  
DNI:OO•IU!13

**ANEXO DE VERIFICACION DE INSTRUMENTO**

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellido y nombre: (Apellido) (Nombre) (Patronímico)

1.2 Género: (M) (F) (O) (X) (Otro)

1.3 Correo electrónico: (Correo)

1.4 Área de estudio: (Área)

1.5 Fecha de inscripción: (Fecha)

Clave	Descripción	Nota	Calificación	Observaciones
1	CIUUA.0	100%	100%	
2	CIUUA.1	100%	100%	
3	CIUUA.2	100%	100%	
4	CIUUA.3	100%	100%	
5	CIUUA.4	100%	100%	
6	CIUUA.5	100%	100%	
7	CIUUA.6	100%	100%	
8	CIUUA.7	100%	100%	
9	CIUUA.8	100%	100%	
10	CIUUA.9	100%	100%	
11	CIUUA.10	100%	100%	
12	CIUUA.11	100%	100%	
13	CIUUA.12	100%	100%	
14	CIUUA.13	100%	100%	
15	CIUUA.14	100%	100%	
16	CIUUA.15	100%	100%	
17	CIUUA.16	100%	100%	
18	CIUUA.17	100%	100%	
19	CIUUA.18	100%	100%	
20	CIUUA.19	100%	100%	
21	CIUUA.20	100%	100%	
22	CIUUA.21	100%	100%	
23	CIUUA.22	100%	100%	
24	CIUUA.23	100%	100%	
25	CIUUA.24	100%	100%	
26	CIUUA.25	100%	100%	
27	CIUUA.26	100%	100%	
28	CIUUA.27	100%	100%	
29	CIUUA.28	100%	100%	
30	CIUUA.29	100%	100%	
31	CIUUA.30	100%	100%	
32	CIUUA.31	100%	100%	
33	CIUUA.32	100%	100%	
34	CIUUA.33	100%	100%	
35	CIUUA.34	100%	100%	
36	CIUUA.35	100%	100%	
37	CIUUA.36	100%	100%	
38	CIUUA.37	100%	100%	
39	CIUUA.38	100%	100%	
40	CIUUA.39	100%	100%	
41	CIUUA.40	100%	100%	
42	CIUUA.41	100%	100%	
43	CIUUA.42	100%	100%	
44	CIUUA.43	100%	100%	
45	CIUUA.44	100%	100%	
46	CIUUA.45	100%	100%	
47	CIUUA.46	100%	100%	
48	CIUUA.47	100%	100%	
49	CIUUA.48	100%	100%	
50	CIUUA.49	100%	100%	
51	CIUUA.50	100%	100%	
52	CIUUA.51	100%	100%	
53	CIUUA.52	100%	100%	
54	CIUUA.53	100%	100%	
55	CIUUA.54	100%	100%	
56	CIUUA.55	100%	100%	
57	CIUUA.56	100%	100%	
58	CIUUA.57	100%	100%	
59	CIUUA.58	100%	100%	
60	CIUUA.59	100%	100%	
61	CIUUA.60	100%	100%	
62	CIUUA.61	100%	100%	
63	CIUUA.62	100%	100%	
64	CIUUA.63	100%	100%	
65	CIUUA.64	100%	100%	
66	CIUUA.65	100%	100%	
67	CIUUA.66	100%	100%	
68	CIUUA.67	100%	100%	
69	CIUUA.68	100%	100%	
70	CIUUA.69	100%	100%	
71	CIUUA.70	100%	100%	
72	CIUUA.71	100%	100%	
73	CIUUA.72	100%	100%	
74	CIUUA.73	100%	100%	
75	CIUUA.74	100%	100%	
76	CIUUA.75	100%	100%	
77	CIUUA.76	100%	100%	
78	CIUUA.77	100%	100%	
79	CIUUA.78	100%	100%	
80	CIUUA.79	100%	100%	
81	CIUUA.80	100%	100%	
82	CIUUA.81	100%	100%	
83	CIUUA.82	100%	100%	
84	CIUUA.83	100%	100%	
85	CIUUA.84	100%	100%	
86	CIUUA.85	100%	100%	
87	CIUUA.86	100%	100%	
88	CIUUA.87	100%	100%	
89	CIUUA.88	100%	100%	
90	CIUUA.89	100%	100%	
91	CIUUA.90	100%	100%	
92	CIUUA.91	100%	100%	
93	CIUUA.92	100%	100%	
94	CIUUA.93	100%	100%	
95	CIUUA.94	100%	100%	
96	CIUUA.95	100%	100%	
97	CIUUA.96	100%	100%	
98	CIUUA.97	100%	100%	
99	CIUUA.98	100%	100%	
100	CIUUA.99	100%	100%	
101	CIUUA.100	100%	100%	

VALOR: (Valor)

VALOR: (Valor)

OPCION: (Opción)

Lu...TfKb:09.02.2021

.....)Po, fir11u1d Uptf10  
DNJ: 007110142