

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE MEDICINA



GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN UNA CLÍNICA DE SALUD,  
AREQUIPA 2015

**Presentado por la Magister:**

MARIANELLA MILAGROS HUAMÁN ANGELES

Para obtener el grado de DOCTOR EN CIENCIAS:  
SALÚD PÚBLICA

Asesor: DR. ALEJANDRO VELA QUICO

Arequipa – Perú

2017

## RESUMEN

**Objetivos:** La investigación se propuso analizar las características del Potencial Humano y determinar factores para desarrollar un sistema de Gestión del Conocimiento en una Clínica privada de Arequipa. **Método:** La técnica fue la encuesta no estructurada y anónima a una muestra de 144 colaboradores asistenciales, 92 administrativos/servicios y 10 directivos. **Resultados:** La organización estudiada está compuesta por un Potencial Humano de colaboradores jóvenes, predominantemente mujeres, con formación profesional universitaria o superior técnica; predominan los solteros y entre las mujeres asistenciales, las casadas. En el grupo asistencial, los varones vivían generalmente solos y las mujeres en familias nucleares; entre los administrativos/servicios predominaban los que vivían en familias nucleares; además del español, algunos hablaban el inglés o el quechua. Predomina quienes tienen menos de 3 años en la Clínica y en el puesto, sólo el 11% de los asistenciales y 15% de los administrativos/servicios tenían más 10 años de antigüedad; la mayoría de asistenciales eran profesionales, un pequeño porcentaje tenían maestrías o eran especialistas. La mayoría refirió tener capacitación y/o experiencia en las funciones del puesto que desempeña. Un tercio de los asistenciales y la mayoría de administrativos/servicios percibían tener habilidades, capacitación o talentos que podrían ayudar al desarrollo de la organización; sus expectativas personales fueron el éxito profesional y mayor ingreso económico, las mujeres del grupo asistencial tenía como segunda prioridad formar un hogar. Los factores de la Clínica identificados para desarrollar un sistema de Gestión del Conocimiento fueron: el proceso de promoción laboral se basa en la meritocracia, desempeño óptimo y responsabilidad, pero también se destacó que son decisiones de la gerencia. La mayoría de asistenciales dijo que no existen mecanismos de participación en las decisiones de la organización, pero la mayoría de los administrativos/servicios dijeron que consistían en reuniones con los directivos. Existen algunas estrategias para detectar conflictos o problemas, consistiendo en reuniones y el diálogo con el jefe de área. Se realizan reuniones generalmente mensuales para intercambiar opiniones y discutir acerca del trabajo. Las experiencias, ideas, información o conocimientos, sí se intercambian, personalmente o en las reuniones del personal; disponen de protocolos, reglamentos, manuales y directivas para realizar el trabajo, tienen disponibilidad de materiales y equipos, la

mayoría opinó que no necesitaba otro material o equipos y los que sí lo necesitaban se concentró en la mayor calidad de los mismos o su arreglo. La mayoría se capacitó en último año, especialmente en asuntos técnicos relacionados a sus áreas de trabajo; reconocieron necesitar capacitarse en temas técnico profesionales o administrativos. La mayoría de los administrativos/servicios y la mitad de los asistenciales percibían que ayudarían mejor en otra función; la mayoría conoce la ubicación de la información cuando la necesita. Definen a su organización como una Clínica de Salud sin fines de lucro para la atención a niños necesitados; la visión, como el servicio a los pobres y el liderazgo como empresa. Reconocen como exigencias de los clientes: la calidad en la atención, mayor especialización y mejores equipos. Reconocen a las empresas que compiten con la suya y sus ventajas competitivas como la rapidez de atención, capacitación en la atención al cliente y ciertos incentivos a los colaboradores.

**Conclusiones:** La organización estudiada tiene un Potencial Humano con diversas cualidades que contribuyen a la organización y con diversos factores que permitirán desarrollar un sistema de Gestión del Conocimiento.

**Palabras claves:** Potencial Humano, Gestión del Conocimiento, Recursos Humanos, Administración, Clínica.

