



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Gestión del conocimiento y resiliencia organizacional en un
centro de salud de Cusco- Perú, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Obregon Olivera, Annidia Shomara (orcid.org/0000-0001-7418-9107)

ASESOR:

Dr. Rios Rios, Segundo Waldemar (orcid.org/0000-0003-1202-5523)

COASESOR:

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud.

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Gracias a Dios y la Virgen, a mis padres por el apoyo y cariño que me dan, a mi esposo por ser paciente conmigo para lograr mi objetivo, a mi hermosa hija Ivanna, que me enseña mucho con perseverancia y dulzura, a mis hermanos Abelardo y Victoria por el apoyo incondicional. Ustedes son mi cable a tierra que me ayuda a ser mejor cada día.

Annidia Obregon.

Agradecimiento

Quiero agradecer a cada una de las personas que me apoyaron en lograr mi objetivo para poder culminar mi tesis. Esto me permitirá seguir construyendo mis sueños. Gracias.

Annidia Obregon.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y diseño de investigación	20
3.2 Variables y operacionalización	20
3.3 Población, muestra y muestreo	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5 Procedimientos	24
3.6 Métodos de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<i>Tabla 1 Validación por jueces expertos</i>	23
<i>Tabla 2 Resultados para la confiabilidad de los instrumentos</i>	24
<i>Tabla 3 Distribución de frecuencias para la variable gestión del conocimiento</i>	26
<i>Tabla 4 Distribución de frecuencias para la variable Resiliencia organizacional</i>	27
<i>Tabla 5 Correlación entre las variables gestión del conocimiento y resiliencia organizacional</i>	28
<i>Tabla 6 Correlación entre la dimensión adquisición del conocimiento y resiliencia organizacional</i>	29
<i>Tabla 7 Correlación entre la dimensión intercambio de conocimiento y resiliencia organizacional</i>	30
<i>Tabla 8 Correlación entre la dimensión creación de conocimientos y resiliencia organizacional</i>	31
<i>Tabla 9 Correlación entre la dimensión almacenamiento de conocimiento y resiliencia organizacional</i>	32

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer en qué medida la gestión del conocimiento se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco-Perú, 2022, para lo cual se desarrolla la investigación con enfoque cuantitativo, siendo el diseño empleado de tipo no experimental, observacional, asimismo por su profundidad la investigación se caracteriza por ser de tipo correlacional. La población para la investigación estuvo constituida por 105 trabajadores del centro de salud donde se realizó la investigación, mientras que la muestra se constituye de 100 trabajadores elegidos de manera no aleatoria por conveniencia, a quienes se les aplicó un instrumento para medir la resiliencia organizacional y la gestión del conocimiento, debidamente validados y estudiados en cuanto a su confiabilidad. Los resultados de la investigación permiten concluir que la gestión del conocimiento se relaciona de manera directa y significativa con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco- Perú, en el 2022, lo cual se puede corroborar a partir de los resultados obtenidos para la prueba de hipótesis en el análisis de correlación de Spearman para el cual se obtuvo el valor de 0.887.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, resiliencia organizacional, servicios de salud.

ABSTRACT

The objective of this research was to establish to what extent knowledge management is related to organizational resilience in a health center in Cusco-Peru, 2022, for which the research is developed with a quantitative approach, being the design used non-experimental, observational, also because of its depth the research is characterized by being correlational. The research population consisted of 105 workers of the health center where the research was carried out, while the sample consisted of 100 workers chosen non-randomly by convenience, to whom an instrument was applied to measure organizational resilience and knowledge management, duly validated and studied for reliability. The results of the research allow us to conclude that knowledge management is directly and significantly related to organizational resilience in a health center in Cusco, Peru, in 2022, which can be corroborated from the results obtained for the hypothesis test in Spearman's correlation analysis for which the value of 0.887 was obtained.

Key words: Knowledge management, organizational resilience, health services.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial los sistemas de salud, durante la pandemia del coronavirus Covid 19, han experimentado en mayor o menor medida un impacto importante en sus estructuras, así Carter (2020) afirma que dichas circunstancias, sin precedentes, ha mostrado un incremento en el agotamiento y la angustia emocional de los trabajadores de salud, en el que las instituciones han tenido que afrontar la situación, buscando apoyar al personal de salud, y basándose en sus propios recursos, lo cual ha mostrado la necesidad que las organizaciones en general y en particular las de salud, incrementen su nivel de resiliencia organizacional o corporativa, la cual permita mejorar el bienestar en la comunidad adoptando prácticas, herramientas y estrategias que hagan que la organización esté en la capacidad de afrontar eventos adversos en un mundo cambiante (Rangachari y Woods, 2020).

La resiliencia organizacional requiere contar con estrategias de liderazgo que permita hacer uso del conocimiento a través de una gestión sistemática y organizada, si bien es cierto son escasos los estudios acerca de los factores que se asocian a la resiliencia, existe investigaciones que dan indicios importantes acerca de aspectos como la motivación, la gestión del conocimiento y el liderazgo que podrían contribuir de manera importante a desarrollar una mejor estrategia de resiliencia organizacional (Lynn, 2017), dando a conocer la necesidad de profundizar el estudio de la relación entre dichos actores, en particular el de la gestión del conocimiento, de tal manera que nos permita comprender y mejorar el cuerpo teórico acerca de dicha relación buscando la sobrevivencia en mejores condiciones de las organizaciones y salud.

A nivel internacional, en Europa y Estados Unidos se ha desatado una inquietud notable acerca de la salud pública, a raíz de la pandemia del Covid-19, lo que ha generado pánico en la población y también en las instituciones gubernamentales, ante tal escenario se enfatiza en la necesidad de encaminar estrategias que permitan tener una mejor resiliencia corporativa (Rangachari y Woods, 2020) y que atienda a las sugerencias de la OMS (2020) de fortalecer los sistemas de salud, convirtiéndolos en entes capaces de responder de manera efectiva ante diferentes escenarios que han de suceder.

Surge en este contexto la gestión del conocimiento como una estrategia que estimula el proceso de creación y generación de conocimiento, dotándole a la organización de una ventaja competitiva, frente al entorno cambiante, así este activo intangible de la organización se constituye en uno de los principales factores de éxito de la organización (Abualoush et al, 2018).

En América Latina, las interrupciones en cuanto a la prestación de los servicios de salud, a raíz de la pandemia del Covid 19, se ha visto notablemente afectada, lo cual, ha incidido en la calidad que se brinda en los servicios de salud, los cuales en pre pandemia se veían bastante debilitados, por esto se tuvo que aplicar alternativas no previstas para poder garantizar de alguna medida la continuidad asistencial. Ahora existe la certeza de que los sistemas de salud en un futuro reciente han de estar cargados de incertidumbre, complicación y ambigüedad, por la forma acelerada en los cambios que afectan a las organizaciones, y por tanto se muestra la necesidad de contar con mecanismos que permitan que las organizaciones de salud no solamente sobrevivan sino que evolucionen y mejoren, en ese punto la gestión de conocimiento se convierten en un instrumento eficaz para las organizaciones (Oliveira y Sala, 2021).

A nivel nacional, durante la pandemia del Covid 19 que afecto no solamente a las organizaciones de salud sino en general todas las organizaciones, surgió con bastante frecuencia el término de resiliencia organizacional como un aspecto clave para afrontar la incertidumbre generada por la pandemia (Herrera y Tauta, 2020), no obstante, las instituciones de salud, necesitan obtener estrategias particulares que permitan fortalecer la resiliencia de las mismas, es así que al respecto son escasos los estudios relacionados al tema como lo manifiesta Espinoza et al. (2017), sin embargo la gestión del conocimiento surge como un aspecto importante para ser estudiado en relación con dicha variable.

A nivel local, la resiliencia organizacional, se presenta como un argumento vigente implícito en las organizaciones de salud, pero que sin embargo no ha sido suficientemente abordado de manera sistemática, no obstante, el término de resiliencia organizacional es aún nuevo en nuestro ámbito, entendiéndose ésta como una capacidad que posee la organización para prepararse, anticiparse, adaptarse y responder ante la crecida de cambios y situaciones adversas a la

organización(Samba et al., 2017), en tanto que la gestión del conocimiento es comprendido como un recurso valioso y fundamental para que las organizaciones puedan administrar el conocimiento como un activo importante y como un recurso organizacional que combina habilidades, saberes, destrezas y valores que hacen posible el desarrollo de los objetivos organizacionales (Ismael et al. 2021).

En el Centro de Salud de Cusco donde se realizó la investigación, tiene como premisa brindar adecuados cuidados para la protección de la Salud de las personas que acuden a la entidad; razón por la cual es necesario que la Institución tenga resiliencia organizacional , que cuenten con capacitaciones constantes y puedan tener la habilidad de tomar decisiones en el momento oportuno , logrando eficiencia ,eficacia y una adecuada comunicación con sus compañeros de trabajo y por ende una adecuada gestión del conocimiento.

Para la justificación de la investigación se tiene las siguientes premisas, la investigación posee relevancia práctica, porque tiene una trascendencia en función a los usos que se le puede dar al conocimiento alcanzado, especialmente en la aplicación de estrategias que permitan una mejora tanto en la gestión del conocimiento como el fortalecimiento de la resiliencia organizacional. Desde el punto de vista teórico la investigación se justifica porque existe la necesidad de comprender de mejor manera las variables que se vinculan o relacionan con la resiliencia organizacional, que permitan definir y mejorar los escenarios laborales cada vez más complejos y cambiantes, en particular en el área de salud donde los desafíos para la década siguiente son bastante grandes, asimismo desde el punto de vista metodológico la presente investigación a de contribuir en la aplicación de instrumentos de medida o evaluación acerca de constructos novedosos en nuestro contexto como son la resiliencia organizacional y la gestión del conocimiento. Es social debido a que permitirá identificar los niveles óptimos de la gestión de conocimiento y resiliencia organizacional.

El objetivo general se ha planteado de la siguiente manera : Establecer en qué medida la gestión del conocimiento se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco-Perú, 2022; los objetivos específicos son: Establecer en qué medida la adquisición del conocimiento se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco- Perú,2022; Establecer

en qué medida el intercambio de conocimientos se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco- Perú, 2022, Establecer en qué medida la creación de conocimientos se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco- Perú, 2022, Establecer en qué medida el almacenamiento de conocimientos se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco- Perú, 2022.

La hipótesis general de la investigación es: la gestión del conocimiento se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco- Perú, 2022. Las hipótesis específicas son: La adquisición de conocimientos se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco- Perú, 2022; El intercambio de conocimientos se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco- Perú, 2022, La creación de conocimientos se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco -Perú, 2022, El almacenamiento de conocimientos se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco - Perú, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional tenemos a Ismael et al (2021) quien realizó una investigación acerca de la administración del conocimiento como un predictor de la resiliencia organizacional, la metodología de investigación fue de carácter descriptivo correlacional explicativo, donde tuvo como población de estudio a los servidores de enfermería de un hospital de la Universidad de Banha-Egipto, siendo la muestra constituida por 166 trabajadores, para la recolección de datos se empleó un interrogatorio sobre gestión del conocimiento y otro sobre resiliencia organizacional. Los resultados muestran que el personal de enfermería reportó niveles moderados de resiliencia organizacional que alcanzaron 54.1%, asimismo en cuanto a la gestión de conocimiento se obtuvo un valor de 65.8% para un nivel moderado, obteniéndose una correlación positiva para ambas variables con un valor de 0.335 para el coeficiente de correlación, el estudio aporta a la investigación en cuanto a los resultados debido a que muestran el vínculo que se da entre la administración del conocimiento y la resiliencia organizacional.

Noguera (2022) desarrollo una investigación que tuvo por propósito explorar la importancia que tiene el aprendizaje organizacional y su relación con la resiliencia organizacional, para lo cual realizó una metodología de estudio de caso único, recopilando datos de una empresa de Starbucks, la investigación mostró que existe una relación importante entre el aprendizaje organizacional, a partir de la exploración de internalización de los conocimientos obtenidos, a través de la experiencia de logros y también de errores cometidos en la organización, los cuales influyen de forma positiva en el proceso de la resiliencia organizacional. Esta investigación aporta al plan de tesis planteada con una mirada específica acerca del vínculo que se presenta entre la variable aprendizaje organizacional que representa una aproximación importante a la gestión del conocimiento y la resiliencia organizacional.

Wu y Lee (2017) desarrolló una investigación en Taiwán, que tuvo por propósito realizar un estudio del encuadramiento de los líderes del grupo, en el intercambio de conocimientos, como parte de la teoría del intercambio social y sus repercusiones sobre el comportamiento organizacional y la resiliencia de las organizaciones. Utilizó el método cuantitativo en el que los autores, realizaron un

análisis multinivel, que les permitió explorar la interrelación, entre el liderazgo y el empoderamiento, el intercambio de conocimientos y la capacidad de resiliencia que poseen las organizaciones. Se tuvo en cuenta una muestra constituida por 537 miembros del grupo, agrupados en 64 grupos de trabajo. Los hallazgos de la investigación mostraron que existe correlación con un valor de 0.640 entre las variables estudio. Está investigación aporta al presente estudio por el análisis que realiza acerca del intercambio de conocimientos como parte de la teoría del intercambio social y las repercusiones que ésta tiene en la resiliencia organizacional.

Suryaningtyas et al. (2019) realizó un estudio que tuvo por propósito estudiar la relación entre la resiliencia organizacional, gestión del conocimiento, el liderazgo con la cultura organizacional como mediadores en el proceso de planificación y respuesta frente a circunstancias que ponen en conflicto la supervivencia de una organización. La investigación es no experimental, de corte cuantitativo, en el que se tuvo como muestra un total de 253 empleados de una organización en Indonesia. Los resultados mostraron que el conocimiento y el liderazgo muestran un papel fundamental en la resiliencia de la organización, desde el punto de vista de la relevancia práctica, encontrándose valores de 0.425 y 0.523 respectivamente en la correlación, destacándose que la resiliencia permite a la organización mantener su sostenibilidad y desarrollar un crecimiento adecuado ante las exigencias que denota un mundo con economías emergentes en la era de la revolución industrial 4.0. La investigación aporta debido a que permite tener un mejor discernimiento del vínculo que se presenta entre la gestión del conocimiento como un aspecto fundamental de la resiliencia organizacional y la planificación en la organización.

Al-Ayed (2019) realizó una investigación que tuvo como objetivo conocer el impacto de las prácticas estratégicas de la gestión de recursos humanos y del conocimiento sobre la resiliencia organizacional en hospitales privados en Arabia Saudita. La investigación se efectuó con un diseño no experimental, de alcance correlacionar causal, en el que se hizo uso del análisis jerárquico y las ecuaciones estructurales para el estudio de las relaciones entre las variables de estudio. La población estuvo constituida por un total de 500 empleados de hospitales

públicos, a quienes se distribuyó dos cuestionarios relacionados con las variables de estudio. Los resultados muestran un adecuado ajuste del modelo planteado en el sistema jerárquico de ecuaciones estructurales, obteniéndose un valor de 0.840 y 0.760 para el coeficiente de correlación entre la resiliencia organizacional, la gestión del conocimiento y gestión de recursos humanos respectivamente se concluyó también que para una mejora de la capacidad de afrontamiento del hospital se requiere una adecuada planificación que integre un seguimiento adecuado de los procesos propios de la administración de los recursos humanos.

A nivel local se tienen los siguientes antecedentes.

Velásquez (2018) desarrolló la investigación que aborda el estudio de la correlación entre la gestión del conocimiento y la efectividad de las organizaciones en una empresa en el distrito de Chorrillos - Lima. La investigación adopta un paradigma cuantitativo, siendo transversal por su diseño temporal y de carácter no experimental, por su profundidad descriptiva correlacional. La población, que en este caso coincidió con la muestra estuvo delimitada por un total de 50 trabajadores de la empresa Ecocentury SAC, a quienes se les aplicó dos cuestionarios siendo el primero de ellos dedicado a medir la gestión del conocimiento, total de 24 ítems y la segunda dedicada medir la efectividad organizacional con un total de 24 también. Los resultados manifiestan que el coeficiente de Pearson para la correlación alcanzó un valor de 0.715 con una significancia por debajo del 5%, destacándose así también la relación que tiene la efectividad, la eficiencia, la planificación y la gestión del conocimiento. La investigación aporta en el vínculo entre la gestión del conocimiento y la resiliencia organizacional junto a la efectividad y eficiencia que se tiene en la planificación realizada por la organización.

Rado (2021) estableció la relación entre la autoeficacia de liderazgo y la resiliencia organizacional, con un método cuantitativo, diseño de carácter observacional, está constituido por una población de 33 trabajadores de un establecimiento de salud del Cusco y quienes respondieron a dos cuestionarios formulados para cada una de las variables de estudio. Los resultados muestran que la resiliencia organizacional alcanza un valor regular de 27.6% de los encuestados y que la relación entre las variables de estudio presenta un nivel alto

y directo para el cociente de correlación de Spearman siendo de 0.872 el valor alcanzado. Estudio que aporta un aspecto importante dentro de la gestión del conocimiento como su capacidad de liderazgo y en particular la auto eficacia de liderazgo que provee a los líderes la forma idónea de actuar con los recursos intangibles y tangibles con los que cuenta la organización.

Namuche (2021) realiza la investigación que tuvo como propósito realizar el estudio del vínculo entre la resiliencia organizacional y el desempeño que presentan los colaboradores en una agencia del banco de crédito de Trujillo, el contexto del Covid 19. La metodología utilizada en la investigación es cuantitativa, donde el diseño se caracteriza por no manipular variables, es decir observacional, siendo por su temporalidad de corte transversal y por su profundidad de alcance correlacionar. La muestra estuvo conformada por 45 servidores quienes respondieron dos cuestionarios para medir las variable del estudio.. Los resultados permiten evidenciar que en un 60% de los trabajadores se encontró una resiliencia moderada, en tanto que el desempeño laboral alcanzó el nivel de regular en un 57.8% de dichos trabajadores. Asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.522, lo cual muestra que se presenta una correlación moderada entre la resiliencia y el desempeño laboral. La investigación aporta para el presente estudio porque da una visión respecto a cómo la resiliencia afecta al desempeño de los trabajadores que su vez se vincula con el conocimiento y su aporte a la organización.

Silva (2022) realiza la investigación que tuvo por propósito realizar un estudio acerca de la concordancia entre la resiliencia organizacional y el desempeño de las microempresas que labora en el rubro de comercio de construcción de relaciones, situación estudiada en el contexto del Covid 19. El estudio se desarrolla con enfoque cuantitativo, no experimental de alcance correlacional. Se emplearon dos instrumentos para medir las variables de estudio en una muestra de 147 microempresarios del rubro de confecciones en el emporio de Gamarra. Los resultados de la investigación muestran que el valor de 0.238 se encontró par la correlación de Spearman, destacándose que la capacidad de adaptación muestra un nivel notable de relación con el desempeño de las microempresas en estudio. La investigación aporta al presente estudio porque

permite conocer la capacidad de adaptación que tienen las empresas a través del desempeño de las mismas frente a condiciones que amenazan la continuidad de la institución.

Zeballos (2022) desarrolla la investigación que tuvo como objetivo conocer acerca de la relación que entre la resiliencia organizacional y el liderazgo se presenta en personal que labora en el área de salud asistencial en Moquegua. Metodológicamente el estudio se desarrolló en un diseño observacional, de alcance correlacionar empleando para ello dos instrumentos que recogen los datos acerca de las variables estudiadas en una muestra de 176 trabajadores. Los resultados muestran presencia de relación importante entre la resiliencia organizacional y el liderazgo, destacándose asimismo la relación con los aspectos que conforman el liderazgo como son la capacidad para influir, el conocimiento que se tiene acerca de la materia y la capacidad para transmitir las ideas. En cuanto al aporte a la investigación se da por los resultados obtenidos entre la resiliencia organizacional como aspecto fundamental en la gestión del conocimiento y el liderazgo que debe tener el personal que labora una institución.

Respecto a las teorías asociadas a la primera variable : gestión del conocimiento se estudió las más representativas, así Córdova y Gutiérrez (2018) indican que la teoría del cambio en el comportamiento planteada por Argyns y Shon en 1978 y actualizada por Fiol y Lyles en 1985 indican que la gestión del conocimiento se basa en una teoría de la acción planeada y que la construcción del conocimiento rompe una línea de la improvisación en cuanto al manejo del conocimiento, busca así el conocimiento de una manera sistemática y planificada, en el que las compañías construyen capacidades que puedan garantizar su competitividad en base al conocimiento, el cual requiere un valor importante dentro de la organización y se adopta estrategias para hacerlo único y sostenible en el tiempo, a través de procesos que buscan su adquisición, su conservación y su difusión de una manera específica, de tal manera que llegue al sector y a las personas que lo requieran, el conocimiento le da la identidad a la organización y está inmersa dentro de sus procesos, servicios y de los productos que la misma ofrece a sus usuarios (Astley, 2019).

La teoría del comportamiento afectivo de acuerdo con Antunes y Pinheiro (2020) busca despertar la conciencia individual y colectiva acerca de la importancia del conocimiento como una ventaja competitiva tanto personal como organizacional, la misma se enfoca en generar estrategias que permitan cumplir con los objetivos de la organización en base al mejoramiento continuo del conocimiento de los individuos y también de inserción en la administración del conocimiento de la organización, buscando una interdependencia entre el conocimiento individual y el conocimiento colectivo, que hace de la organización más competitiva y generadora de capacidades creadoras y difusores de conocimiento.

De acuerdo con Bastos (2019) la gestión del conocimiento se aborda desde una teoría del proceso continuo, es decir en el que se busca su permanencia en el tiempo, asimismo se caracteriza por ser un proceso sistemático, es decir que la construcción del conocimiento surge etapas interconectadas, las cuales incluyen la creación, adquisición, intercambio y almacenamiento de conocimientos para su posterior difusión a los factores de la organización que lo requiere, asimismo la gestión del conocimiento implica un aspecto creativo el cual pone en marcha acciones para promover la creación del conocimiento a nivel individual y colectivo en la organización.

Panizo et al. (2019) se refiere a la gestión del conocimiento desde la teoría de la gestión del conocimiento como función de la toma de decisiones, que basa su importancia en la necesidad de tener una ventaja competitiva frente a las organizaciones que brindan los mismos servicios productos, se el contar con conocimiento creativo y diferenciado, genera en la organización la oportunidad de anticiparse a las necesidades del mercado, ofreciendo alternativas de solución creativa y única frente a la competencia, al mismo tiempo en el campo interno de la organización se constituye en una fuente de motivación permanente para la mejora de los procesos internos de producción y de crecimiento institucional, también se incorpora a lo que se conoce como la cultura organizacional fortaleciendo de esta manera el crecimiento consistente y coherente de la organización.

Pyrozhenko (2018) hace mención de a la teoría de la transferencia de conocimiento entre organizaciones y dentro de las organizaciones la misma que se sustenta en la necesidad de incrementar la competitividad en organización, y se basa en la premisa que la gestión del conocimiento mejora cuando existe una transferencia efectiva de conocimiento intra e inter organizacional, la cual permite la transferencia de funciones sociales complejas, tácita incrustadas con conocimiento que supone un desafío, indicando que existen tres grupos de factores que afectan la transferencia del conocimiento y estas son la naturaleza del conocimiento que se comparte, las características de las organizaciones donantes y receptores y la calidad de las relaciones en la red de transmisión de conocimiento.

La teoría de la acción planeada y la teoría del proceso continuo serán el soporte teórico asumido en la presente investigación, dado que contemplan las características fundamentales asumidas en las dimensiones que a su vez sirven para la operacionalización de la variable en estudio.

En cuanto a las teorías que explican la segunda variable : resiliencia organizacional se tiene a la teoría del aprendizaje organizacional, la misma que pone énfasis en la capacidad que se tiene la organización para el aprendizaje en términos de una fuente que permite la supervivencia de la organización (Barasa et al, 2018), dicha teoría de la necesidad que tiene las organizaciones de tener la capacidad para aprender cómo ventaja competitiva que les permita una supervivencia frente al cambio y a los retos que se presentan en un mercado dinámico, si el aprendizaje constituye un mecanismo fundamental de intercambio que las organizaciones tienen con su entorno, permitiéndoles procesar la información y adaptarse a condiciones internas y externas variables (Carreón, 2019).

Una segunda teoría respecto de la resiliencia organizacional es la teoría ecológica, la mismo que plantea que las organizaciones se comportan como sistemas que interactúan con su entorno y que por tanto necesitan desarrollar la capacidad de flexibilidad que les permite adaptarse a los cambios que se presenta en la misma, buscando encontrar un equilibrio después de la ocurrencia de una crisis. En esta teoría es importante notar que no existe personal de aislado en la

organización, sino que más bien es que interactúan entre sí y son influidas por un contexto psicológico, social y ambiental el cual se denomina sistema ecológico organizacional, el cual puede contribuir de manera diferenciada constituyéndose en un factor de riesgo y un factor de protección que permita la continuidad del fracaso de una organización (Lynn, 2017).

Ma et al. (2018) indica que el modelo teórico de la resiliencia de la capacidad dinámica de múltiples niveles propone que la misma se explica desde una visión holística, es decir que integra diferentes enfoques centrados en la manera como los empleados de manera individual y colectiva mantiene y se recuperan de problemas y adversidades que atraviesa la organización, a través de la integración en las redes sociales de atributos individuales y colectivos, así la capacidad de resistir a situaciones adversas responde a la integración de la capacidad individual de los trabajadores que se integran a través de estructuras adaptativas creadas internamente organización.

Ishak y Williams (2018) indican que el modelo dinámico de la resiliencia organizacional integra un modelo adaptativo frente a desastres, incertidumbre política, fluctuaciones financieras, innovaciones tecnológicas, relaciones públicas, crisis y un mercado global en constante evolución, que presenta múltiples desafíos que hacen necesaria que la estructura de la organización adopte una posición dinámica, la cual es la base de la sobrevivencia y continuidad de la organización, mediante este enfoque se busca tener una gestión de identidad, de reintegración desde la disrupción, la construcción de redes de comunicación y también la capacidad de improvisación en el trabajo emocional. Se resume la presente investigación con la teoría organizacional, dado que sustentan los procesos que hacen posible tener una adecuada capacidad de hacer frente a los problemas que ponen en riesgo la continuidad de la organización.

Para mencionar los conceptos de la variable x gestión de conocimiento y sus dimensiones se tomó en cuenta a: Ferreira et al. (2020) quien indica que la gestión del conocimiento organizacional es un proceso que permite la obtención, creación y la administración del conocimiento para expresar estrategias y tomar disposiciones estratégicas. Así una estrategia del conocimiento desde un enfoque general es lo que la organización pretende adoptar para aliviar recursos y

capacidades de conocimiento con los requisitos intelectuales de una estrategia, una actitud estratégica es importante para lograr una adecuada ventaja competitiva y sostenible.

Antunes y Pinheiro (2020) define como un proceso de creación a la gestión del conocimiento, que tiene acceso, almacenamiento y difusión de los recursos intelectuales que presenta una organización, con el fin de tener una ventaja que lo haga más competitivo en el momento de tomar decisiones sustentadas en la información certera y competente.

Córdova y Gutiérrez (2018) define la gestión del conocimiento como un aspecto fundamental en la gestión de la organización, mediante el cual se recoge múltiples experiencias e información, las que adecuadamente utilizadas en la organización permiten que esta tenga una ventaja competitiva y que cree valor a través de sus acciones y de su uso.

En el presente estudio se tomó en consideración la definición propuesta por Antunes y Pinheiro (2020) en vista que recoge las principales acciones que se desarrolla en la gestión del conocimiento en las instituciones.

Para la dimensión X1 Adquisición del conocimiento, se tiene los siguientes conceptos: La adquisición de conocimiento tiene que ver con aspectos relacionados con las fuentes del conocimiento, las cuales pueden ser fuentes primarias secundarias y tienen que tener la suficiente confiabilidad, especificidad y variedad de procedencia, las cuales han de permitir un flujo constante de conocimientos en la organización que permita regular los procesos de construcción de productos y servicios (Reddy, 2022).

La adquisición del conocimiento es un proceso que supone la planificación, la implementación de una sistematización del conocimiento adquirido, de acuerdo a las necesidades de la organización, el cual tiene un carácter de permanente, en función de las demandas y necesidades de la organización (Antunes y Pinheiro 2020)

La adquisición del conocimiento es un aspecto del proceso de administración del mismo, constituyéndose en una primera etapa de la información que es pertinente a las actividades y procesos que se realiza en la

organización, el cual debe tener fuentes debidamente planificadas que nutren las necesidades de saber que tiene los integrantes de la organización (Córdova y Gutiérrez 2018)

La definición de Reddy (2020) fue considerada en el presente estudio pues engloba aspectos que sustentan los aspectos técnicos necesarios para que el conocimiento se incorpore al sistema de información de la organización.

En cuanto a la dimensión X2 almacenamiento de conocimiento, el cual se realiza de dos maneras , individual y colectiva, individual en el aspecto de generar e incrementar el bagaje de conocimiento de acuerdo a las funciones que desempeña el trabajador y que permiten una mejora en las actividades del mismo, colectivo porque permite almacenar información que garantiza los métodos que se desarrollan en la institución, los cuales han de servir para el desarrollo sostenible de la misma en el tiempo, dicho almacenamiento se relaciona con la jerarquía y la responsabilidad de quienes hacen uso de almacenes virtuales y físicos, que buscan resguardar la información de manera sistemática para su uso y distribución en el momento adecuado (Chatterjee et al., 2020).

El almacenamiento de conocimiento es un proceso mediante el cual se resguarda la información para su posterior distribución, en función a las necesidades y características de cada uno de los miembros de la organización, la cual se hace en base a una jerarquía establecida por las responsabilidades y funciones de las diferentes áreas de la organización (Córdova y Gutiérrez, 2018)

El almacenamiento de conocimiento es un proceso que incluye separar el conocimiento en categorías diferentes, organizarlo y garantizar su transferencia y ahorro en bases de datos de la organización, tiene que ver asimismo con la memoria de la organización, el cual no debe ser descuidado, porque de lo contrario conlleva una disminución del conocimiento y la pérdida de ventaja competitiva frente a las organizaciones que se dedican al mismo rubro. (Mahdi et al., 2019).

Se consideró en el presente estudio el concepto dado por Chatterjee et al. (2020) en función a que recoge aspectos fundamentales del almacenamiento que hacen referencias forma individual y colectiva, así como de las actividades que se

asocian con la misma, y que son expresadas en instrumento de recolección de datos.

Para la dimensión X3 creación del conocimiento, el cual se considera como un proceso que implica la participación individual creativa de los trabajadores, en donde la innovación y el fomento de la misma se da de una manera planificada, como parte del proceso de gestión de los recursos humanos, en el que la innovación del nuevo conocimiento esté enfocado a tener una ventaja competitiva frente a las organizaciones están en el mismo rubro y le da una identidad característica a la organización. La creación del conocimiento tiene que ver también con la capacidad de colaboración entre los participantes en la organización, el conocimiento si bien es cierto tiene un componente individual también su generación se realiza a nivel organizacional, como producto del trabajo colaborativo el intercambio de ideas y experiencias (Reddy, 2022).

La creación del conocimiento se entiende también como la capacidad que tiene la organización para crear soluciones e ideas útiles y nuevas con respecto diferentes aspectos de las acciones dentro de la organización (Mahdi et al. 2019).

Otro concepto de la generación o creación de conocimiento, supone una de las etapas en la que se impulsa un proceso interno de incremento del conocimiento en términos de las demandas y necesidades de la organización, nutriéndose para ello del conocimiento que se adquiere en la primera etapa (Córdova y Gutiérrez, 2018).

Respecto a la creación del conocimiento se tomará en cuenta para la presente investigación la noción aportada por Reddy (2022) dado que pone de manifiesto las características fundamentales de la creación del conocimiento como son la innovación, el proceso interno de motivación para la generación de conocimiento del interior de la organización en función de la utilidad a las actividades que se realiza.

Respecto a la dimensión X4 intercambio y difusión del conocimiento, el cual es un proceso sistemático en el que se usa la comunicación organizacional formal ascendente y descendente, que busca el conocimiento llegue de manera oportuna y específica dentro de la organización a quienes lo requieren, la difusión del

conocimiento está ligado indicadores, los canales de difusión, las estrategias que se usaron organización para su actualización constante entre los trabajadores y la reserva necesaria que permite que este sea un aspecto ventajoso para la organización (Antunes y Pinheiro 2020).

El proceso de difusión e intercambio del conocimiento busca garantizar que la información esté disponible en la organización mediante una serie de actividades que hagan que la información llegue en el tiempo previsto a las personas que lo requieren en organización en función a las tareas que realizan en ella (Ferreira et al. (2020).

Para Reddy (2022) la difusión del conocimiento tiene que ver con una acción intra organizacional que busca la cooperación y el trabajo en equipo, en el que se distribuye la información mediante procesos de comunicación efectivos que garantizan que la información fluya en la organización para su uso pertinente y efectivo.

Se tomó en cuenta el concepto vertido por Antunes y Pinheiro (2020) , para el estudio, puesto que hace mención a la comunicación organizacional como fundamento del proceso de difusión el cual se ve plasmado en el cuestionario de recolecta de datos.

Para mencionar los conceptos de la variable Y, resiliencia organizacional y sus dimensiones se consideró las siguientes, la resiliencia organizacional es entendida como la capacidad para hacer frente y recuperarse frente a situaciones inesperadas adversas, pudiendo retomar a un estado anterior al del suceso y a partir del mismo lograr un desarrollo continuo. Esta definición se enmarca en una tradición física del que se conoce a la resiliencia como la capacidad para recuperar la forma cuando se suscitó una situación de estrés o deformación (Southwick et al., 2017).

La resiliencia organizacional es la capacidad que tienen los sistemas sociales y físicos para poder resistir demandas y fuerzas que son generadas como consecuencia de desastres o situaciones que ponen en peligro la organización y que permite hacer frente de manera activa a tales eventos con estrategias de respuesta y de recuperación eficaces (Lynn ,2017).

Otro concepto considera que la resiliencia es un conjunto de capacidades de adaptación que permite a las organizaciones lidiar con la adversidad para lograr un funcionamiento organizacional después de una crisis o perturbación (Hillman ,2021).

Para la presente investigación se tomaron en cuenta la definición dada por Southwick et al. (2017) dado que recoge una de las características fundamentales de la resiliencia que es la capacidad para hacer frente a la adversidad.

En cuanto a las dimensiones para la resiliencia organizacional Samba et al. (2017) plantean tres dimensiones las cuales son Capacidad de adaptación, planificación y aprendizaje organizacional.

Y1 capacidad de adaptación, el cual hace referencia a la capacidad de las organizaciones para evolucionar y adaptarse de manera continua a las necesidades que el entorno les presenta, haciendo uso del análisis crítico para la misma, permitiendo de esta forma generar estrategias para la toma de decisiones de una manera analítica y descentralizada, con una estructura formal e informal que permite una respuesta frente a una emergencia crisis, en la que el personal tiene la suficiente autoridad como para tomar decisiones que están vinculadas directamente con su trabajo y cuando se requiere de una toma de decisiones a mayor autoridad está se pueda realizar de manera rápida y sin burocracia (Samba et al., 2017).

La capacidad de adaptación tiene que ver con la plasticidad y conformación de la estructura de la organización, con su versatilidad para responder a diferentes eventos que pueden generar crisis en la organización los cuales pueden venir del interior y también el exterior (Hillman, 2021).

Otro autor define la capacidad de adaptación como los ajustes posteriores a la crisis dirigida al avance organizacional, por tanto las actuaciones de las capacidades clave que puede llegar a las organizaciones a evitar o reducir las consecuencias negativas de eventos inesperados y tomar en cuenta la reflexión y aprendizaje así como las capacidades de cambio organizacional (Duchek,2020).

Se tomó en cuenta la definición de adaptación vertida por Samba et al. (2017) porque tome en cuenta los indicadores empleados en la percepción de variables que contiene los ítems del instrumento de recolección de datos.

Y2 la planificación ,el cual involucra el desarrollo de una gestión proactiva, la identificación de posibles riesgos y el tratamiento de vulnerabilidades, que podrían amenazar la continuidad de la organización y de esta manera se permite que la misma pueda sobrevivir, está inmersa dentro de los indicadores como las estrategias de planificación, participación por parte de los miembros de la organización en escenarios probables de riesgo que permitan realizar los arreglos planes necesarios para afrontar crisis, implica asimismo la postura proactiva y la capacidad para poner en marcha el uso de recursos de manera prioritaria que permitan la recuperación de la organización frente a eventos adversos (Lynn, 2017).

La planificación involucra la capacidad de anticipación es decir la capacidad para detectar eventos críticos que se encuentran en el entorno y que pueden significar un factor de riesgo para la ocurrencia de una crisis, así mediante la planificación se busca minimizar el potencial negativo y consecuencias de situaciones que ponen en peligro la organización(Duchek ,2020).

Otro concepto de la planificación es que es la habilidad para mirar hacia el futuro, para determinar cómo se debe comportar el medio ambiente o contexto, cuáles son los cambios que se han de venir y evolución debe tomar las mejores decisiones en el presente para hacer frente a un futuro disruptivo (Samba et al. ,2017).

Se toma en cuenta para la presente investigación la definición alcanzada por Lynn (2017) pues abarca los procesos de la gestión proactiva que permiten anticiparse a eventos que ponen en peligro la estabilidad de la organización, en función de ellos se realizó la operacionalización de dicha dimensión y se adecuo los ítems del instrumento.

El concepto para la dimensión Y3 capacidad de aprendizaje, que involucra la información y conocimiento, así como el intercambio de la misma en las organizaciones que permitan una adecuada toma de decisiones frente a

emergencias en ella se ven involucradas también las estructuras de liderazgo y la capacidad de gobernar que hace posible un equilibrio entre las necesidades que tienen las diferentes partes de la organización así como los intereses externos e internos en ella está presente la innovación, la creatividad y la capacidad de evaluación del conocimiento necesario para hacer frente a un ambiente cambiante y riesgoso para la organización (Southwick et al., 2017).

La capacidad de aprendizaje es una de las dimensiones que permite a la organización comportarse de una manera más predictiva frente a los futuros cambios en función a la memoria que ésta adquiere respecto a cómo comportarse de manera adecuada frente a situaciones cambiantes en el entorno, pudiendo de esta forma tomar decisiones de manera rápida y certera(Lynn ,2017).

Respecto a la capacidad de aprendizaje indica que el conocimiento obtenido por la organización permite contar con una ventaja competitiva que le permite hacer frente y recuperarse de manera más rápida frente a eventos adversos en la organización (Hillman ,2021).

Se tomó en cuenta para la presente investigación el concepto vertido por Southwick et al. (2017) que considera a la capacidad para adquirir conocimiento e información el cual permite tomar las mejores decisiones para sobrellevar situaciones que puedan desestabilizar la organización.

III. METODOLOGÍA

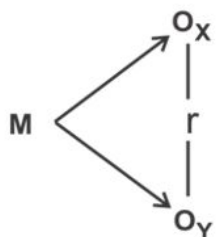
3.1 Tipo y diseño de investigación

Respecto del tipo de investigación, se tiene un estudio básico pues tuvo como propósito enriquecer un aspecto del conocimiento en particular y contribuir a la ampliación de su constructo (Álvarez, 2020).

De acuerdo con el enfoque adoptado la investigación fue cuantitativa, asumiendo de esta manera el paradigma positivista, planteando hipótesis y haciendo uso de la estadística para su comprobación (Creswell, 2017).

El diseño de investigación fue no experimental, en vista de que no se hace manipulación de variables (Creswell, 2017), buscándose según el alcance de la investigación establecer el nivel de relación entre las variables, por tanto, es un estudio correlacional (Hernández & Mendoza, 2018).

Es transversal debido a que los datos se recolectaron en un solo tiempo, mediante una sola medición de variables tal como mencionan (Hernández & Mendoza, 2018).



Dónde:

M: Muestra de estudio seccionada

Ox: Gestión del conocimiento

Oy: Resiliencia organizacional

r: Relación entre las variables de estudio

3.2 Variables y operacionalización

X: Gestión del conocimiento

Definición conceptual

Antunes y Pinheiro (2020) la definen como el proceso de creación, almacenamiento, acceso y difusión de los recursos intelectuales que presenta una

organización, con el propósito de tener una ventaja competitiva al momento de hacer la toma de decisiones basadas en la información certera y competente.

Definición operacional

Valoración obtenida mediante la evaluación de las dimensiones adquisición del conocimiento, intercambio de conocimientos, creación y almacenamiento de conocimientos, las cuales se operacionalización mediante 12 indicadores y sus correspondientes ítems en número de 16, los cuales están contenidos en el cuestionario sobre gestión del conocimiento.

Indicadores

Los indicadores desarrollados para la gestión del conocimiento se distribuyen en función de sus dimensiones, siendo estos el uso de fuentes primarias ,secundarias, fiabilidad y especificidad de fuentes del conocimiento así como la variedad de las fuentes empleadas, se tiene en cuenta también respecto al intercambio de conocimientos la forma en que se realiza la transmisión, los medios y la responsabilidad en el uso de la misma, respecto a la creación de conocimientos se tiene como indicadores la generación, la colaboración y el incentivo que será hacia la creación de nuevos conocimientos ,respecto al almacenamiento los indicadores responde al sistema de almacenamiento, acceso y uso de medios de almacenamiento.

Escala de medición

Ordinal

Y: Resiliencia organizacional

Definición conceptual

Es entendida como la capacidad para hacer frente y recuperarse frente a situaciones inesperadas adversas, pudiendo retomar a un estado anterior al del suceso y a partir del mismo lograr un desarrollo continuo (Southwick et al., 2017).

Definición operacional

Valoración obtenida mediante el cuestionario para evaluar la resiliencia organizacional, que se distribuye en tres dimensiones las cuales son capacidad de adaptación, planificación y aprendizaje organizacional que se distribuyen en 12 indicadores y 25 ítems correspondientes.

Indicadores

Los indicadores para la presente investigación en relación a la resiliencia organizacional se distribuyen en función a sus dimensiones considerando para la capacidad de adaptación como indicadores la reducción de barreras culturales y la comunicación, la gestión de recursos internos la toma de decisiones y el liderazgo, asimismo respecto a la planificación se tuvieron en cuenta como indicadores las estrategias, la participación en ejercicios la gestión proactiva así como la gestión de recursos externos y jerarquía en la prioridad de recuperación frente a eventos adversos; en cuanto al aprendizaje organizacional se valora como indicadores la información, conocimiento, innovación y creatividad así como la dirección monitoreo y realización de informes.

Escala de medición

Escala ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Población comprende todos los componentes que son de interés para el estudio y de los cuales se pueden obtener datos sobre las variables de estudio (Bonamente, 2017) para la presente, estuvo conformada por 105 empleados del establecimiento de salud.

Criterios de inclusión:

- Servidores del centro de salud que desearon participar en la investigación

Criterios de exclusión:

- Personal que por diferentes motivos (rotación, destacados, vacaciones) no estuvieron presentes en la colecta de datos.

3.3.2 Muestra

Parte de la población de estudio que tiene la propiedad de ser representativa de la población, es decir comparte propiedades de forma y de fondo con la misma (Bologna, 2018). La muestra estuvo conformada por un total de 100 trabajadores elegidos de manera no aleatoria por conveniencia de entre la población de estudio.

3.3.3 Muestreo

Método o estrategia desarrollada para la obtención de la muestra (Bonamente, 2017) . Se empleó un muestreo de tipo no probabilístico.

3.3.4 Unidad de análisis

Estuvo constituida por los trabajadores de un Centro de Salud Cusco.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Se empleó como técnica la encuesta

3.4.2 Instrumentos

Ficha técnica de instrumento

Nombre: Cuestionario sobre gestión del conocimiento y resiliencia organizacional

Autor: Stephenson et al. (2010)

Adaptación: Obregon Olivera, Annidia Shomara

Dimensiones: se tomó en cuenta para la gestión del conocimiento las dimensiones de adquisición del conocimiento, intercambio, creación y almacenamiento de conocimientos y la resiliencia organizacional las dimensiones consideradas fueron la capacidad de adaptación, la planificación y el aprendizaje organizacional.

Baremo: para calificar la gestión del conocimiento y la resiliencia organizacional se tomó en cuenta la escala de deficiente, regular y buena.

3.4.3 Validez y confiabilidad

En cuanto a la validez los instrumentos serán sometidos a juicio de expertos para la validación de contenido de los instrumentos. (Anexo 8)

Tabla 1

Validación por jueces expertos

N°	Juez validador	Gestión del conocimiento	Resiliencia organizacional
1	Mg. Flores Ramos Meylin Fabiola	Aplicable	Aplicable
2	Mg. Rado Huarcaya Evelyn	Aplicable	Aplicable
3	Mg. Cabrera Cuentas Rocío	Aplicable	Aplicable

Los resultados de la confiabilidad son mostrados en la siguiente tabla:

Tabla 2

Resultados para la confiabilidad de los instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gestión del conocimiento	0,942	16
Resiliencia organizacional	0,967	25

Los resultados de fiabilidad muestran que el instrumento de recolección de datos es confiable.

3.5 Procedimientos

Para el desarrollo de la investigación y en particular para la recolección de datos se gestionó la autorización ante la gerencia del establecimiento de salud donde se realizó la investigación, realizándose asimismo las coordinaciones con el personal encargado y con los trabajadores a fin de aplicar los instrumentos en los plazos establecidos, una vez finalizada la aplicación se solicitó la constancia correspondiente que acredite la ejecución del trabajo.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se tomó en cuenta técnicas propias de la estadística, no sin antes realizar la recolección de los datos mediante una hoja de cálculo Excel, efectuándose en esta la calificación correspondiente y posteriormente su exportación al programa SPSS 26 para el correspondiente análisis. En la presentación de los resultados se hizo uso de tablas de distribución de frecuencias, asimismo se recurrió a la prueba de hipótesis, primeramente, para normalidad de los datos, mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov y la prueba de Spearman para la correlación.

3.7 Aspectos éticos

En el presente estudio, se observaron las reglas fundamentales del compromiso ético, como el concepto de no maleficencia, para evitar infligir cualquier forma de daño a los sujetos que participaron voluntariamente. Los participantes tomaron su propia decisión con respecto a la investigación y su participación, con conocimiento de los propósitos de la investigación, demostrando el principio de beneficencia por el cual la investigación tuvo como

objetivo contribuir al avance de la ciencia sin causar daño o perjuicio a los participantes o las organizaciones, minimizando así los riesgos en los que se podría incurrir. En el estudio también se hizo referencia a los autores utilizados en su desarrollo, teniendo en consideración criterios APA para la situación de referencia de las fuentes y leyes universitarias.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 3

Distribución de frecuencias para la variable gestión del conocimiento y sus cuatro dimensiones.

	Gestión del conocimiento		Adquisición del conocimiento		Intercambio de conocimientos		Creación de conocimiento		Almacenamiento de conocimiento	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	41	41,0	40	40,0	36	36,0	32	32,0	43	43,0
Regular	36	36,0	40	40,0	26	26,0	49	49,0	39	39,0
Buena	23	23,0	20	20,0	38	38,0	19	19,0	18	18,0
Total	100	100,0	100	100,0	100	100,0	100	100,0	100	100,0

Presenta. Distribución de frecuencias de la variable X y sus dimensiones.

Interpretación. Los resultados para la variable gestión del conocimiento muestran que del total de encuestados el 41.0% perciben que la gestión del conocimiento se realiza de una manera eficiente, mientras que el 36.0% considera que esta se realiza de una manera regular y un 23.0% percibe que se desarrolla una gestión del conocimiento buena o adecuada. En cuanto a las dimensiones propuestas para la variable se tiene que en lo que respecta la adquisición del conocimiento un 40.0% percibe que esta se realiza de manera deficiente, otro 40.0% considera que se realiza de manera regular y tan sólo el 20.0% de manera buena o adecuada, en lo que respecta al intercambio de conocimientos el 36.0% de los trabajadores encuestados indica que existe deficiencia en cuanto a la transmisión y los medios empleados en la misma, mientras que el 26.0% considera que se realiza de manera regular y tan sólo el 38.0% que se realiza de una manera buena, en lo que respecta a la creación de conocimientos se presentan resultados similares, así se tiene que el 32.0% de los encuestados percibe deficiencias en cuanto a esta dimensión, mientras que el 49.0% considera que se realiza de manera regular y el 19.0% la ubica en nivel de bueno, finalmente se tiene la dimensión almacenamiento de conocimientos, la cual comprende los sistemas el acceso y el uso de medios de almacenamiento para la cual el 43.0% percibe como deficiente, el 39.0% como regular y el 18.0% como buena.

Tabla 4

Distribución de frecuencias para la variable Resiliencia organizacional y sus tres dimensiones.

	Resiliencia organizacional		Capacidad de adaptación		Planificación		Aprendizaje organizacional	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	46	46,0	40	40,0	40	40,0	39	39,0
Media	35	35,0	41	41,0	37	37,0	40	40,0
Alta	19	19,0	19	19,0	23	23,0	21	21,0
Total	100	100,0	100	100,0	100	100,0	100	100,0

Presenta: Distribución de frecuencias de la variable Y, con sus dimensiones

Interpretación. Los resultados para la variable resiliencia organizacional muestran que el 46.0% de los encuestados considera que la capacidad para hacer frente y recuperarse de situaciones adversas es baja, en tanto que el 35.0% la considera como media y el 19.0% como alta, respecto a las dimensiones que componen la resiliencia organizacional los resultados permiten apreciar que en lo que se refiere a la capacidad de adaptación un 40.0% de los encuestados considera que esta capacidad es baja, el 41, 0% que es media y un 19.0% que salta, mientras que los resultados para la dimensión planificación muestran que el 40.0% de los encuestados la considera como baja, en tanto que el 37.0% la percibe como media y el 23.0% como alta, finalmente para la dimensión aprendizaje organizacional se tiene que un 39.0% de los encuestados considera que hay una baja capacidad de aprendizaje organizacional, el 40.0% la ubica en un nivel medio y un 21, 0% en nivel alto.

Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

Hg: La gestión del conocimiento se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco-Perú, 2022.

Tabla 5

Correlación entre las variables gestión del conocimiento y resiliencia organizacional

			Gestión del conocimiento	Resiliencia organizacional
Rho de Spearman	Gestión del conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,887**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Resiliencia organizacional	Coefficiente de correlación	,887**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Con una significancia bilateral p valor= 0.005 menor que 0.05. Nos indica que se acepta la hipótesis general, quiere decir que la gestión del conocimiento se vincula positivamente con la resiliencia organizacional, y con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.887 indica que cuanto mayor es el nivel de gestión del conocimiento, la resiliencia organizacional también crece en forma proporcional de forma positiva alta, en un centro de salud de Cusco- Perú, 2022.

Prueba de hipótesis específica 1

H1: La adquisición del conocimiento se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco-Perú, 2022

Tabla 6

Correlación entre la dimensión adquisición del conocimiento y resiliencia organizacional

			Adquisición del conocimiento	Resiliencia organizacional
Rho de Spearman	Adquisición del conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,788**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
Spearman	Resiliencia organizacional	Coefficiente de correlación	,788**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Con un valor de p de significación bilateral por debajo de 0,05. Indica que se sustenta la hipótesis específica 1, que indica que la adquisición de conocimiento se correlaciona positivamente con la resiliencia organizacional, con un valor de 0.788, para la correlación de Spearman, así a mayor nivel de adquisición de conocimiento, mayor nivel de la resiliencia organizacional.

Prueba de hipótesis específica 2

H2: El intercambio de conocimiento se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco-Perú, 2022

Tabla 7

Correlación entre la dimensión intercambio de conocimiento y resiliencia organizacional

			Intercambio de conocimiento	Resiliencia organizacional
Rho de Spearman	Intercambio de conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,760**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
Rho de Spearman	Resiliencia organizacional	Coefficiente de correlación	,760**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Con un valor de p de significación bilateral por debajo de 0,05. Indica que se sustenta la hipótesis específica 2, que indica que el intercambio de conocimiento se correlaciona positivamente con la resiliencia organizacional, con un valor de 0.760, para la correlación de Spearman, así a mayor nivel de intercambio de conocimiento, mayor nivel de la resiliencia organizacional.

Prueba de hipótesis específica 3

H3: La creación de conocimientos se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco-Perú, 2022.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión creación de conocimientos y resiliencia organizacional

			Creación de conocimientos	Resiliencia organizacional
Rho de Spearman	Creación de conocimientos	Coefficiente de correlación	1,000	,796**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
Rho de Spearman	Resiliencia organizacional	Coefficiente de correlación	,796**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Con un valor de p de significación bilateral por debajo de 0,05. Indica que se sustenta la hipótesis específica 3, que indica que la creación de conocimiento se correlaciona positivamente con la resiliencia organizacional, con un valor de 0.796, para la correlación de Spearman, así a mayor nivel de creación de conocimiento, mayor nivel de la resiliencia organizacional.

Prueba de hipótesis específica 4

H4: El almacenamiento de conocimiento se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco-Perú, 2022

Tabla 9

Correlación entre la dimensión almacenamiento de conocimiento y resiliencia organizacional

			Almacenamiento de conocimiento	Resiliencia organizacional
Rho de Spearman	Almacenamiento de conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,788**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
Rho de Spearman	Resiliencia organizacional	Coefficiente de correlación	,788**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Con un valor de p de significación bilateral por debajo de 0,05. Indica que se sustenta la hipótesis específica 4, que indica que la adquisición de conocimiento se correlaciona positivamente con la resiliencia organizacional, con un valor de 0.788, para la correlación de Spearman, así a mayor nivel de almacenamiento de conocimiento, mayor nivel de la resiliencia organizacional.

V. DISCUSIÓN

En base a los hallazgos obtenidos en la investigación, para la prueba de la hipótesis de correlación se pudo apreciar que está se ubica en un nivel alto y directo entre las variables de estudio, pues se alcanzó el valor de 0.887, lo cual permitió alcanzar el objetivo general de la presente investigación, que planteó determinar en qué medida la gestión del conocimiento se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud ubicado en Cusco, Perú, en el año 2022.

Al respecto Wu y Lee (2017) en el contexto internacional, en su investigación respecto al intercambio de conocimientos y sus repercusiones en el comportamiento y la resiliencia organizacional, encontraron que existe una correlación de 0.640 entre las variables estudio, resultados que concuerdan de manera muy cercana con lo obtenido en la presente investigación, con la diferencia que en ese estudio se obtuvo un valor moderado para la correlación en comparación al obtenido para la presente investigación que se ubica en un nivel alto, lo que indica que cuando existe mejor administración del conocimiento, permite una preparación más adecuada, en planificación, organización y control de las acciones que pudieran tomarse frente a situaciones que pongan en peligro la estabilidad de la organización, es así que cuanto mejor se presenta el conocimiento, cuanto más actualizado este, entonces la capacidad de respuesta es más ajustada al contexto y a la realidad en el momento que se presente.

En el contexto nacional Vásquez (2018) en su investigación sobre la gestión del conocimiento y la efectividad de las organizaciones en una empresa del distrito de Chorrillos Lima, estableció la presencia de una correlación que alcanza el valor de 0.715, para las variables de estudio, destacando la bondad que tiene la gestión del conocimiento, respecto a la efectividad, la eficiencia y la planificación, resultados que también concuerdan con la investigación realizada, de esta manera se tiene que, el generar un proceso planificado, con todas las etapas sistematizadas entrelazadas de la gestión del conocimiento, que tienen que ver con la adquisición, el intercambio, la creación y el almacenamiento del mismo, prepara a cada uno de los trabajadores y a la organización en su conjunto, para

eventos que pueden ocurrir en el futuro, en un mundo cambiante, especialmente en el campo de las organizaciones y que pueden desestabilizar al sistema cuando este no está adecuadamente preparado.

Así también es el marco teórico Lynn (2017) advierte que la resiliencia organizacional, es una capacidad que tienen las organizaciones de adaptación frente a la adversidad del mundo cambiante, pero que, sin embargo, es una capacidad que se adquiere, y en el que múltiples factores intervienen, tanto en la capacidad de adaptación, en la planificación y la capacidad de aprendizaje, destacándose de manera muy puntual, la administración del conocimiento, la cual debe de llegar al personal adecuado en el momento oportuno, pues cuando se tiene que tomar las decisiones, frente a una situación que pone en riesgo la estabilidad de la organización, es importante que cada miembro de la organización sepa qué hacer y también que existe en los niveles suficientes de conocimiento que hagan que si un agente o trabajador de la organización por algún motivo no está dispuesto a realizar la función, exista alguien que pueda reemplazarlo y cubrir de manera exitosa esas funciones que son vitales para la sobrevivencia de la organización.

Respecto al primer objetivo específico, el cual plantea establecer en qué medida la adquisición del conocimiento se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud del Cusco, en el 2022, se tiene que los resultados de la investigación permiten afirmar que dicho objetivo e hipótesis asociada al mismo, fueron satisfechos de manera exitosa, tales así que, se obtuvo el valor de 0.788, para la correlación de Spearman el mismo que con una significancia que están por debajo de 0.05, permitió corroborar el cumplimiento de la hipótesis de estudio, es decir que la adquisición del conocimiento, cuanto mejor se dé se asocia de manera directa con mejores niveles de resiliencia organizacional en el centro de salud.

Noguera (2022) en la investigación relacionada con el aprendizaje organizacional y su relación con la resiliencia organizacional, obtienen resultados significativos respecto de la relación que se producen entre el aprendizaje organizacional y la resiliencia organizacional, poniendo especial énfasis en el

proceso de adquisición del conocimiento, pues este como indica el autor debe ser garantizado en sus diversos niveles, siendo importantes las fuentes internas y externas, las cuales han de garantizar un aprendizaje organizacional exitoso y por ende una capacidad de respuesta genuina y creativa que permita hacer frente a una realidad que se presenta en el mundo empresarial.

Desde el marco teórico por su parte Reddy (2022) indica que es importante contar con fuentes de conocimiento, tanto primarias, secundarias, que gocen de propiedades de confiabilidad, suficiencia, especificidad y variedad de procedencia pues de esta manera se garantiza un flujo constante y actualizado de conocimientos que permitan que los trabajadores y la organización en su conjunto, puedan tomar de manera informada las decisiones, así la adquisición del conocimiento juega un papel trascendental en la capacidad de respuesta y toma de decisiones frente a elementos adversos, inclusive la adquisición del conocimiento permite tener una perspectiva a futuro de lo que ha de cumplir de manera temprana, pudiendo gestionar de manera oportuna la manera en que la organización ha de comportarse para sobrevivir a posibles adversidades o para desarrollarse.

Respecto al segundo objetivo específico, el mismo que plantea establecer en qué medida el intercambio de conocimientos se relaciona con la resiliencia organizacional en un Centro de salud de Cusco- Perú, 2022, se tiene que los resultados de la investigación permitieron alcanzar con éxito dicho objetivo, al mismo tiempo que corroborar la hipótesis planteada de la existencia de una relación significativa entre dicha dimensión y variable, así los resultados obtenidos, arrojaron el valor de 0.760, para la correlación, con una significancia por debajo del 5%, lo que muestra que presentan una alta y directa correlación entre la dimensión y la variable analizadas, de tal manera que cuando el proceso de intercambio de conocimientos se presenta de una manera organizada y sistemática, su resultado se asocia de manera directa con la capacidad de resiliencia organizacional que se da en el establecimiento de salud.

Es importante también destacar que respecto al intercambio de conocimientos, se obtuvo que en el centro de salud en estudio un 36.0% del

personal lo considera como deficiente, mientras que el 26.0% como regular y el 38.0% como buena, lo que nos indica que existe la posibilidad de realizar mejoras importantes en este aspecto a través de la formación de grupos de inter aprendizaje, tanto dentro de la misma organización como con organizaciones similares en su contexto.

Silva (2022) en la investigación que evalúa la concordancia de la resiliencia organizacional y el desempeño que tienen las microempresas en el rubro de la construcción, obtuvo un valor de 0.238 entre las variables de estudio, destacándose una notable relación entre la gestión del conocimiento, en especial en la capacidad de intercambio y comunicación de conocimiento entre las diferentes áreas de la organización, lo cual permite una optimización del conocimiento, el cual tiene que llegar de manera oportuna al personal que lo requiere, para que su uso permita a la organización un control adecuado del sistema que maneja y también del contexto en el que se desarrolla, que en el campo empresarial, como el que se desarrolla en el emporio de Gamarra, resulta de suma importancia.

Dentro del marco teórico, Antunes y Pinheiro (2020) destacan la necesidad de tener un proceso sistemático de intercambio y comunicación organizacional, que permite que el conocimiento necesario de manera oportuna y específica dentro de la organización y a quienes lo requieran, de esta manera la difusión del conocimiento se vincula a indicadores, canales de difusión y estrategias diversas que las empresas usan para mantener actualizados de manera constante a los trabajadores, teniendo en cuenta también la importancia que se debe de tener respecto a reserva necesaria de dichos conocimientos, puesto que para muchas empresas se convierte en una ventaja competitiva, es la razón por la que el proceso de intercambio de conocimientos, dependiendo del rubro en la que se desempeña la empresa, ha de contar con mayores o menores sistemas de seguridad en el proceso de subsistencia de las organizaciones.

Respecto del tercer objetivo específico el cual plantea establecer en qué medida la creación de conocimientos se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco, se tiene que en base a los resultados obtenidos

se puede afirmar que dicho objetivo fue cumplido y que la hipótesis asociada al mismo, fue declarada como cierta, así se obtuvo el valor de 0.796 para el valor del coeficiente de correlación de Spearman, el mismo que indica que con una significancia por debajo del 5% existe una correlación alta y directa entre la dimensión creación de conocimientos, la cual no solamente tiene que ver con la generación de los mismos, sino con el proceso de colaboración en su construcción y los incentivos que la organización brinda para que éste prospere.

Al-Ayed (2019) en la investigación relacionada con el propósito de conocer el impacto que tienen las prácticas estratégicas de la gestión de recursos humanos y del conocimiento sobre la resiliencia organizacional en hospitales privados de Arabia Saudita, logró obtener un valor de 0.760 entre la resiliencia organizacional y la gestión del conocimiento en la que se destaca, la capacidad creadora del conocimiento, pues esta da una ventaja competitiva a la organización, le proveen de una identidad propia, pues genera servicios y productos que otras organizaciones que se dedican al mismo rubro no pueden ofrecer, así la creación del conocimiento tiene que contar con los presupuestos y espacios necesarios para que esta se consolide dentro de la organización.

Desde el campo teórico Reddy (2022) indica que la creación de un nuevo conocimiento impacta de manera importante en la capacidad de innovación de la organización, lo que permite anticiparse a los nuevos cambios que han de venir y le da una ventaja competitiva la organización, pues va un paso más allá en un mundo cambiante, en el que estar preparados y anticiparse al futuro no es una opción, sino que es una acción que debe tomarse de manera obligatoria, si es que se quiere persistir en el mercado.

Así la creación del conocimiento, tiene que ver con la creación de soluciones e ideas útiles nuevas que permitan que la organización adopte las mejores decisiones (Mahdi et al. 2019). Es importante también indicar que en la presente investigación los resultados muestran que un 32.0% de los encuestados considera que existe una deficiencia en cuanto a la creación de conocimientos, mientras que el 49.0% la ubica en nivel de regular y tan sólo el 19.0% en nivel de buena, lo cual muestra la necesidad de incentivar a través de procesos no

necesariamente monetarios de compensación, el desarrollo de ideas creativas que permiten a la organización contar con una ventaja competitiva frente al resto de instituciones que se ubican en el mismo rubro.

El cuarto objetivo específico del presente estudio fue determinar la relación entre el almacenamiento de conocimiento y la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco, Perú, en el año 2022. Al respecto, los resultados del presente estudio indican que, de acuerdo con la prueba de hipótesis para la correlación de Spearman, se obtuvo el valor de 0.788 con un nivel de significancia menor al 5%, el cual se encuentra en el rango de correlación alta y directa. Al respecto, Suryaningtyas et al. (2019), en su investigación sobre resiliencia organizacional y su relación con la gestión del conocimiento y la cultura organizacional, encontraron una correlación de 0.523 entre la resiliencia organizacional y la gestión del conocimiento, afirmando que si bien el conocimiento es verdadero, y su generación es fundamental para el desarrollo de la organización, es igualmente importante contar con sistemas adecuados de almacenamiento de dicho conocimiento, que permitan la colaboración interdisciplinaria.

Desde el campo del marco teórico, Córdoba y Gutiérrez (2018), se refieren al almacenamiento de conocimiento como un proceso mediante el cual se realiza un resguardo de la información para su posterior uso y distribución en función de las necesidades y características que poseen los miembros de una organización, estableciéndose niveles de jerarquía para su uso en relación a las responsabilidades que ellos tienen y que les permiten tomar decisiones adecuadas en el momento oportuno, de esta manera el almacenamiento de conocimiento cierra un sistema importante que se conoce como la gestión del conocimiento, la cual ha de impactar de manera positiva sobre la resiliencia organizacional, dotando de las herramientas necesarias del conocimiento para poder predecir eventos futuros que pudieran poner en peligro la estabilidad de la empresa y tomar decisiones informadas en base a un conocimiento adecuadamente gestionado.

Por último es importante hacer notar que se presentan fortalezas y debilidades en el aspecto metodológico de la investigación, así una debilidad o limitación de la investigación se desarrolla en el aspecto temporal y espacial pues las conclusiones de la investigación no pueden extrapolarse a escenarios diferentes al presente que es aún limitado y tampoco a periodos de tiempo diferentes, teniendo en cuenta además el periodo post pandemia en el que se desarrolló, sin embargo tiene fortalezas importantes como el diseño realizado y el tipo de fuente empleado como son las fuentes primarias, siendo relevante por los resultados que respaldan los hallazgos obtenidos para la prueba de correlación, obteniéndose el valor de 0,887 el mismo que indica un nivel alto y directo de correlación, así a mayores niveles de gestión del conocimiento son mayores los niveles de resiliencia organizacional.

VI. CONCLUSIONES

Primera: En este trabajo se estableció en qué medida la gestión del conocimiento se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco-Perú, 2022. Lo más relevante para el presente estudio fue como los resultados respaldan los hallazgos obtenidos para la prueba de correlación, obteniéndose el valor de 0,887 el mismo que indica un nivel alto y directo de correlación, así a mayores niveles de gestión del conocimiento están conectados con mayores niveles de resiliencia organizacional. Lo que más ayudo en establecer la relación fue que los resultados de este estudio indicaron que la gestión del conocimiento está directa y fuertemente vinculada a la resiliencia organizacional, en cuanto a lo más difícil del presente estudio fue realizar la recolección de datos y aplicación de encuestas al personal de Salud debido a la sobrecarga laboral que tienen.

Segunda: Con base en los hallazgos de la prueba de hipótesis para el coeficiente de correlación de Spearman, cuyo valor es de 0.788, indica que existe una fuerte y directa correlación entre la dimensión adquisición de conocimiento y resiliencia organizacional en un establecimiento de salud de Cusco-Perú en el 2022.

Tercera: Con base en los hallazgos de la prueba de hipótesis para el coeficiente de correlación de Spearman, cuyo valor es de 0.760, indica que existe una fuerte y directa correlación entre la dimensión intercambio de conocimiento y resiliencia organizacional en un establecimiento de salud de Cusco-Perú en el 2022

Cuarta: Con base en los hallazgos de la prueba de hipótesis para el coeficiente de correlación de Spearman, cuyo valor es de 0.796, indica que existe una fuerte y directa correlación entre la dimensión creación de conocimiento y resiliencia organizacional en un establecimiento de salud de Cusco-Perú en el 2022

Quinta: Con base en los hallazgos de la prueba de hipótesis para el coeficiente de correlación de Spearman, cuyo valor es de 0.788, indica que existe una fuerte y directa correlación entre la dimensión almacenamiento de conocimiento y resiliencia organizacional en un establecimiento de salud de Cusco-Perú en el 2022.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Con base en los hallazgos del presente estudio, se sugiere que la administración del establecimiento de salud donde se realizó la investigación organice talleres de capacitación para sensibilizar al personal del establecimiento de salud sobre la importancia de contribuir a la adecuada gestión del conocimiento, que deben ser debidamente sistematizados, y de los beneficios que esto puede tener para el conjunto del establecimiento.

Segunda: Para que la información existente pueda ser utilizada de manera más efectiva, se sugiere que la administración del centro de salud donde se realizó el estudio cree organizaciones para el intercambio de conocimientos entre los profesionales de la salud.

Tercera: Se recomienda al personal del centro de salud donde se realizó este estudio a hacer contribuciones significativas para una mejor gestión del conocimiento al presentar sugerencias novedosas que conduzcan a la creación de conocimiento procesable para la institución.

Cuarta: Se sugiere a la gerencia del centro de salud donde se realizó este estudio a implementar un esquema de incentivos no monetarios para reconocer y promover la innovación en investigación y práctica en línea con los planes de desarrollo de la institución.

Quinta: Se recomienda al Centro salud donde se efectuó la investigación, contar con un plan sistemático de afrontamiento de situaciones de peligro que puedan vulnerar el normal funcionamiento del centro de salud, en el que se establezcan de manera clara y precisa los responsables de la toma de decisiones frente a tales circunstancias.

REFERENCIAS

- Abdi, K., Mardani, A., Senin, A. A., Tupenaite, L., Naimaviciene, J., Kanapeckiene, L., & Kutut, V. (2018). The effect of knowledge management, organizational culture and organizational learning on innovation in automotive industry. *Journal of Business Economics and Management*, 19(1), 1-19. <https://doi.org/10.3846/jbem.2018.1477>
- Abualoush, S., Bataineh, K., & Alrowwad, A. A. (2018). The role of knowledge management process and intellectual capital as intermediary variables between knowledge management infrastructure and organization performance. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 13, 279. <https://doi.org/10.28945/4088>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Lima: Universidad de Lima.
- Antunes, H. D. J. G., & Pinheiro, P. G. (2020). Linking knowledge management, organizational learning and memory. *Journal of Innovation & Knowledge*, 5(2), 140-149. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2019.04.002>
- Al-Ayed, Sura I. (2019) : The impact of strategic human resource management on organizational resilience: An empirical study on hospitals, *Verslas: Teorija ir praktika / Business: Theory and Practice*, ISSN 1822-4202, Vilnius Gediminas Technical University, Vilnius, Vol. 20, pp. 179-186, <https://doi.org/10.3846/btp.2019.17>
- Astley, W. G. (2019). Administrative science as socially constructed truth. In *Postmodern Management Theory* (pp. 3-19). Routledge.
- Barasa, E., Mbau, R., & Gilson, L. (2018). What is resilience and how can it be nurtured? A systematic review of empirical literature on organizational resilience. *International journal of health policy and management*, 7(6), 491. <https://doi.org/10.15171%2Fijhpm.2018.06>

- Bastos-Molina, N. J. (2019). Gestión del conocimiento en las organizaciones: un análisis bibliográfico. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 7(2), 82-87. <https://doi.org/10.15649/2346030X.571>
- Bologna, E. (2018). *Métodos Estadísticos de Investigación*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Bonamente, M. (2017). *Statistics and analysis of Scientific Data*. New York: Springer.
- Carter, L. (2020, Septiembre 4). *BPI Modern Talent*. Retrieved from Organizational Resilience: leadership lessons from COVID-19: <https://www.bestpracticeinstitute.org/blog/organizational-resilience-leadership-lessons-from-covid-19/#>
- Carreón, A. (2019). *La Resiliencia y su impacto en la productividad laboral de los trabajadores administrativos del Área de Gestión Pedagógica de la Dirección Regional de Educación Cusco 2018*. [Tesis de maestría, Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38382/carreon_sa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chatterjee, S., Ghosh, S. K., & Chaudhuri, R. (2020). Knowledge management in improving business process: an interpretative framework for successful implementation of AI-CRM-KM system in organizations. *Business Process Management Journal*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/BPMJ-05-2019-0183/full/html>
- Córdova, F. M., & Gutiérrez, F. A. (2018). Knowledge management system in service companies. *Procedia computer science*, 139, 392-400. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2018.10.275>
- Creswell, J. (2017). *Research design. Qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. Los Ángeles: SAGE

- Duchek, S. (2020). Organizational resilience: a capability-based conceptualization. *Business Research*, 13(1), 215-246. <https://doi.org/10.1007/s40685-019-0085-7>
- Espinoza, C., Pérez, M., y Vásquez, B. (2017). *Diagnóstico de los factores organizacionales que promueven la resiliencia relacionados al ámbito de la seguridad y salud en el trabajo. Caso de estudio: Contratista Minera MBC*. [Tesis Maestría Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/11875/P%c3%a9rez-V%c3%a1squez-Espinoza_Tesis-Resiliencia-2017%20%28VERSI%c3%93N%20FINAL%29%281%29.pdf?sequence=4
- Ferreira, J., Mueller, J. and Papa, A. (2020). Strategic knowledge management: theory, practice and future challenges, *Journal of Knowledge Management*, Vol. 24 No. 2, pp. 121-126. <https://doi.org/10.1108/JKM-07-2018-0461>
- Gálvez, R. (2019). Percepción de recuperación de enfermedad mental y actitudes estigma en establecimiento de salud del primer nivel de atención de Lima Sur 2017. [Tesis de maestría, Universidad Cayetano Heredia]. Obtenido de <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/7355>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGrawHill Education
- Herrera, G., y Tauta, E. (2020). *MARSH. Resiliencia Organizacional*. <https://www.marsh.com/mx/insights/research/webinar-resiliencia-organizacional-covid19.html#:~:text=INVESTIGACI%20Y%20BOLETINES-Resiliencia%20organizacional%3A%20Clave%20para%20enfrentar%20la%20incertidumbre,la%20propia%20supervivencia%20del%20nego>
- Hillmann, J., & Guenther, E. (2021). Organizational resilience: a valuable construct for management research?. *International Journal of Management Reviews*, 23(1), 7-44. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12239>

- Holder, S. M., Peterson, E. R., Stephens, R., & Crandall, L. A. (2018). *Stigma in Mental Health at the Macro and Micro Levels: Implications for Mental Health Consumers and Professionals*. *Community Mental Health Journal*. doi:10.1007/s10597-018-0308
- Hundal, G. S., Thiyagarajan, S., Alduraibi, M., Laux, C. M., Furterer, S. L., Cudney, E. A., & Antony, J. (2021). Lean Six Sigma as an organizational resilience mechanism in health care during the era of COVID-19. *International Journal of Lean Six Sigma*.
- Ishak, A.W. and Williams, E.A. (2018), "A dynamic model of organizational resilience: adaptive and anchored approaches", *Corporate Communications: An International Journal*, Vol. 23 No. 2, pp. 180-196. <https://doi.org/10.1108/CCIJ-04-2017-0037>
- Ismael, Z. I., El-kholy, S. M., & Abd-Elrhaman, E. (2021). Knowledge Management as a predictor of Organizational Resilience and Agility. *Egyptian Journal of Health Care*, 12. (4). https://ejhc.journals.ekb.eg/jufile?ar_sfile=564511
- Kim, Y. (2020). Organizational resilience and employee work-role performance after a crisis situation: exploring the effects of organizational resilience on internal crisis communication. *Journal of Public Relations Research*, 32(1-2), 47-75.
- Ma, Z., Xiao, L. and Yin, J. (2018), "Toward a dynamic model of organizational resilience", *Nankai Business Review International*, Vol. 9 No. 3, pp. 246-263. <https://doi.org/10.1108/NBRI-07-2017-0041>
- Mahdi, O. R., Nassar, I. A., & Almsafir, M. K. (2018). Knowledge management processes and sustainable competitive advantage: An empirical examination in private universities. *Journal of Business Research*. doi:10.1016/j.jbusres.2018.02.013 10.1016/j.jbusres.2018.02.013
- Namuche, R. (2021). *Resiliencia y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, frente a la COVID-19, Trujillo 2021*. [Tesis de

maestría, Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69970/Namuche_BRG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Noguera, C. L. F. (2022). *Fostering Organizational Resilience: Managing knowledge through practices and routines* (Doctoral dissertation, Jönköping University).

Lynn, P. (2017). *Leadership Attributes and Behaviors as Predictors of Organizational Resilience in Academic Health Care Systems*. [Tesis Doctoral, Walden University, College of Health Sciences, Washington].
Repositorio institucional:
<https://scholarworks.waldenu.edu/dissertations/3222/>

OMS. (2020, Septiembre 5). *Organización Mundial de la Salud*. Retrieved from La COVID-19 afecta significativamente a los servicios de salud relacionados con las enfermedades no transmisibles: <https://www.who.int/es/news-room/detail/01-06-2020-covid-19-significantly-impacts-health-services-for-noncommunicable-diseases>

Oliveira, L. G., & Sala Escarrabill, R. (2021). Importancia de la resiliencia individual y organizacional para la salud laboral del personal sanitario. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(2), 151-160.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552021000200151

Panizo, M. M., Ferrara, G., de Franca, J., Vilorio, D., Márquez, A. Y., & Ortíz, L. (2019). Caracterización de la Gestión del Conocimiento en Organizaciones Orientadas a la Producción de Bienes y Servicios como área de investigación. *Tekhné*, 22(2).

[https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/tekhne/article/view/404](https://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/index.php/tekhne/article/view/4047)

7

Pyrozhenko, V. (2018). The role of knowledge complexity in administration–society collaborations on knowledge: Theory-building from social movement and knowledge management theories. *International Journal of Organization*

Theory & Behavior. Vol. 21 No. 4, pp. 275-294. <https://doi.org/10.1108/IJOTB-03-2018-0022>

PWC. (2019). *PricewaterhouseCoopers International Limited*. Retrieved from Primera encuesta sobre residencia organizacional y gestión de riesgos 2018:

https://www.pwc.com/ve/es/publicaciones/assets/PublicacionesNew/Estudios/1ra_Encuesta_Resiliencia_Riesgos_2018.pdf

Rado, E. (2021). Resiliencia organizacional y autoeficacia de liderazgo en el centro de salud de Independencia, Cusco 2020. [Tesis de maestría, escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58498>

Rangachari, P., & Woods, J. (2020). Preserving Organizational Resilience, Patient Safety, and Staff Retention during COVID-19 Requires a Holistic Consideration of the Psychological Safety of Healthcare Workers. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 17(4267), 2-12. doi:10.3390/ijerph17124267

Reddy, H. B. S., Reddy, R. R. S., & Jonnalagadda, R. (2022). Literature Review Process: Measuring the Effective Usage of Knowledge Management Systems in Customer Support Organizations. *Journal homepage: www.ijrpr.com ISSN, 2582, 7421*. <https://doi.org/10.55248/gengpi.2022.3.7.45>

Samba, C., Vera, D., Kong, D., & Maldonado, T. (2017). Organizational Resilience and Positive Leadership: An Integrative Framework. *Academy of Management Proceedings*, 1-40. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/320782769_Organizational_Resilience_and_Positive_Leadership_An_Integrative_Framework

Silva, T. (2022). La resiliencia y el desempeño de las microempresas en épocas de Covid 19. Un estudio del rubro de confección y comercialización de prendas de vestir en el Emporio Comercial de Gamarra. [Tesis, Universidad del Pacífico]. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3553/Silva%2c%20Hans_Tesis_Contabilidad_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Southwick, F., Charney, D., Martini, B., & Southwick, S. (2017). Leadership and Resilience. *Leadership Today, Springer Texts in Business and Economics*, 315-333. doi:10.1007/978-3-319-31036-7_18
- Suryaningtyas, D., Sudiro, A., Eka, T. A., & Dodi, I. W. (2019). Organizational resilience and organizational performance: examining the mediating roles of resilient leadership and organizational culture. *Academy of Strategic Management Journal*, 18(2), 1-7. <https://search.proquest.com/openview/ba922d5b89db0ba3da3cee9708103421/1?pq-origsite=gscholar&cbl=38745>
- Stephenson, A., Seville, E., Vargo, J., & Roger, D. (2010). *Benchmark Resilience: A study of the resilience of organisations in the Auckland Region*. University of Canterbury, Auckland. <https://ir.canterbury.ac.nz/handle/10092/4275>
- Teo, W. L., Lee, M., & Lim, W. S. (2017). The relational activation of resilience model: How leadership activates resilience in an organizational crisis. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 25(3), 136-147. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12179>
- Velásquez, I. (2018). Gestión del conocimiento y la festividad organizacional en el centro de operaciones Lima de la empresa Ecocentury SAC Chorrillos-2018. [Tesis, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/684/VELASQUEZ%20PAJUELO%2c%20ISABEL%20CAROLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Wu, W. y Lee, Y. (2017) Empowering group leaders encourages knowledge sharing: integrating the social exchange theory and positive organizational behavior perspective, *Journal of Knowledge Management*, Vol. 21 No. 2, pp. 474-
- Zaim, H., Muhammed, S., & Tarim, M. (2018). *Relationship between knowledge management processes and performance: critical role of knowledge utilization in organizations*. *Knowledge Management Research & Practice*, 1-

15. doi:10.1080/14778238.2018.153866910.1080/14778238.2018.
1538669

Zeballos, D. (2022). Resiliencia organizacional y liderazgo transformacional en el personal de salud asistencial y administrativo del distrito de Moquegua, 2002. [Tesis de maestría, escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo]

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88792/Zeballos_RDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de consistencia

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y RESILIENCIA ORGANIZACIONAL EN UN CENTRO DE SALUD DE CUSCO- PERÚ 2022								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable x: Gestión del conocimiento					
¿En qué medida la gestión del conocimiento se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco- Perú, 2022?	Establecer en qué medida la gestión del conocimiento se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco-Perú, 2022.	La gestión del conocimiento se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco-Perú, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			X1 Adquisición del conocimiento	Uso de fuentes primarias y secundarias	1, 2	Escala ordinal	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Escala ordinal
				Confiabilidad y especificidad de fuentes de conocimiento	3, 4			
				Variedad de fuentes de información	5			
			X2 Intercambio de conocimientos	Transmisión del conocimiento	6			
				Medios de difusión del conocimiento	7			
				Responsabilidad en el uso e intercambio de conocimientos	8			
			X3 Creación de conocimientos	Generación de conocimientos	9			
				Colaboración en la generación del conocimiento	10			
				Incentivo a la creación de conocimientos	11, 12			
X4 Almacenamiento de conocimientos	Sistema de almacenamiento	13, 14						
	Acceso al conocimiento	15						
	Uso de medios de almacenamiento	16						
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable y: Resiliencia organizacional					
1. ¿En qué medida la adquisición del conocimiento se relaciona con la resiliencia	1. Establecer en qué medida la adquisición del conocimiento se relaciona con la	1. La adquisición del conocimiento se relaciona con la resiliencia organizacional en	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Y1 Capacidad de adaptación	Reducción de barreras culturales y comunicación	17 ,18	Escala ordinal	Escala ordinal	
				Gestión de recursos internos y participación del personal	19, 20			
Toma de decisiones	21, 22	Totalmente en		Regular				

<p>organizacional en un centro de salud de Cusco- Perú, 2022?</p> <p>2. ¿En qué medida el intercambio de conocimientos se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco- Perú, 2022?</p> <p>3. ¿En qué medida la creación de conocimientos se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco- Perú, 2022?</p> <p>4. ¿En qué medida el almacenamiento de conocimientos se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco- Perú, 2022?</p>	<p>resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco-Perú,2022;</p> <p>2. Establecer en qué medida el intercambio de conocimientos se relaciona con la resiliencia organizacional en un Centro de salud de Cusco- Perú, 2022</p> <p>3. Establecer en qué medida la creación de conocimientos se relaciona con la resiliencia organizacional en un Centro de Salud de Cusco- Perú, 2022</p> <p>4. Establecer en qué medida el almacenamiento de conocimientos se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco- Perú, 2022</p>	<p>un centro de salud de Cusco-Perú, 2022.</p> <p>2. El intercambio de conocimientos se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco-Perú, 2022.</p> <p>3. La creación de conocimientos se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco-Perú, 2022</p> <p>4. El almacenamiento de conocimientos se relaciona con la resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco-Perú, 2022.</p>		Liderazgo y gobernanza	23, 24, 25, 26	<p>desacuerdo (1)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Totalmente de acuerdo (5)</p>	Buena
			Y2 Planificación	Estrategias de planificación	27, 28		
				Participación en ejercicios	29, 30		
			Y3 Aprendizaje organizacional	Gestión proactiva	31, 32		
				Gestión de recursos externos	33		
				Jerarquía de prioridad para recuperación	34, 35		
				Información y conocimiento	36, 37		
				Innovación y creatividad	38		
				Dirección, monitoreo e informes	39, 40, 41		

Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Métodos de análisis de datos
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico por su propósito Diseño: No experimental, descriptivo correlacional</p>	<p>Población: La población de 105 trabajadores de un centro de salud de Cusco. Muestra: La muestra constituida por 100 trabajadores de un centro de salud, elegidos de modo no probabilístico.</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario sobre gestión del conocimiento y resiliencia organizacional</p>	<p>Descriptivos: Tablas de distribución de frecuencias, gráficos estadísticos Inferencial: Prueba de hipótesis de normalidad Kolmogorov Smirnov, análisis de correlación</p>

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión del conocimiento	Antunes y Pinheiro (2020) define la gestión del conocimiento como el proceso de creación, almacenamiento, acceso y difusión de los recursos intelectuales que presenta una organización, con el propósito de tener una ventaja competitiva al momento de tomar decisiones basadas en la información se espera y competente	Valoración obtenida mediante la evaluación de las dimensiones adquisición del conocimiento, intercambio de conocimientos, creación y almacenamiento de conocimientos, las cuales se operacionalización mediante 12 indicadores y sus correspondientes ítems en número de 16, los cuales están contenidos en el cuestionario sobre gestión del conocimiento	Adquisición del conocimiento	Uso de fuentes primarias y secundarias (1, 2) Confiabilidad y especificidad de fuentes de conocimiento (3, 4) Variedad de fuentes de información (5)	Escala ordinal Deficiente Regular Buena
			Intercambio de conocimientos	Transmisión del conocimiento (6) Medios de difusión del conocimiento (7) Responsabilidad en el uso e intercambio de conocimientos (8)	
			Creación de conocimientos	Generación de conocimientos (9) Colaboración en la generación del conocimiento (10) Incentivo a la creación de conocimientos (11, 12)	
			Almacenamiento de conocimientos	Sistema de almacenamiento (13, 14) Acceso al conocimiento (15) Uso de medios de almacenamiento (16)	
Resiliencia organizacional	Es entendida como la capacidad para hacer frente y recuperarse frente a situaciones inesperadas adversas, pudiendo retomar a un estado	Valoración obtenida mediante el cuestionario para evaluar la resiliencia organizacional, que se distribuye en tres dimensiones las cuales son capacidad de	Capacidad de adaptación	Reducción de barreras culturales y comunicación (17, 18) Gestión de recursos internos y participación del personal (19, 20) Toma de decisiones (21, 22) Liderazgo y gobernanza (23, 24, 25, 26)	Escala ordinal Deficiente Regular Buena

	<p>anterior al del suceso y a partir del mismo lograr un desarrollo continuo (Southwick et al., 2017).</p>	<p>adaptación, planificación y aprendizaje organizacional que se distribuyen en 12 indicadores y 25 ítems correspondientes</p>	<p>Planificación</p>	<p>Estrategias de planificación (27, 28) Participación en ejercicios (29, 30) Gestión proactiva (31, 32) Gestión de recursos externos (33) Jerarquía de prioridad para recuperación (34, 35)</p>	
			<p>Aprendizaje organizacional</p>	<p>Información y conocimiento (36, 37) Innovación y creatividad (38) Dirección, monitoreo e informes (39, 40, 41).</p>	

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos



CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y RESILIENCIA ORGANIZACIONAL (STEPHENSON)

Estimado trabajador a continuación se realizarán algunas afirmaciones acerca de la resiliencia organizacional y cómo se gestiona el conocimiento en su centro de trabajo, para lo cual usted deberá leer con cuidado y responder de acuerdo a cómo percibe cada situación, el cuestionario es anónimo y se le pide responder con la mayor sinceridad.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente los ítems y marca con una X la alternativa que crea conveniente.

Género	Masculino			Femenino							
Edad	20-30		31-40		41-50		51 a más				
Condición laboral	Contratado		Nombrado		CAS						
ESCALA DE FRECUENCIA				VALORACION							
Totalmente en desacuerdo				1							
En desacuerdo				2							
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo				3							
De acuerdo				4							
Totalmente de acuerdo				5							
N°	ITEMS						1	2	3	4	5
Gestión del conocimiento											
X1 Adquisición de conocimiento											
01	En su centro de trabajo se recopila información de los usuarios en forma ordenada										
02	La información contenida en registros (historias clínicas, informes) son tomados en cuenta para la realización del trabajo										
03	En su institución se recoge información haciendo uso de instrumentos confiables										
04	Los instrumentos que permiten recoger información son específicos para el propósito										
05	La información utilizada en el trabajo diario se obtiene de diferentes fuentes										
X2 Intercambio de Conocimiento											
06	La información del conocimiento generado en su organización se transmite de manera oportuna a los trabajadores para su uso										
07	Los medios para la difusión del conocimiento son apropiados en su organización										
08	El uso e intercambio de conocimientos se realizan con responsabilidad por parte de trabajadores y funcionarios										
X3 creación de conocimiento											
09	Dentro de la institución se propicia la generación de nuevos conocimientos										
10	Existen mecanismos que permiten la colaboración e intercambio de conocimientos en mi organización										
11	El trabajo en equipo contribuye a la creación de conocimiento útil para el trabajo que se realiza										
12	Existen incentivos para el desarrollo de nuevos conocimientos que sea útil a la organización y a los objetivos que se plantean en ella.										

X4 almacenamiento de conocimiento					
13	La información está adecuadamente almacenada en mi organización				
14	La información se almacena en diferentes medios, de tal manera que está adecuadamente resguardada				
15	Es posible acceder a la información almacenada en mi organización con efectividad				
16	En mi organización existe una plataforma adecuada que permita el acceso de los trabajadores a la información de acuerdo a las funciones que realiza				
Resiliencia organizacional					
Y1 capacidad de adaptación					
17	Los trabajadores tienen la oportunidad de ganar experiencia en la organización cumpliendo diferentes roles				
18	En mi organización se procura que no existan barreras que impidan una adecuada comunicación				
19	Considero que en mi organización se tienen suficientes recursos internos que permiten operar con éxito durante jornadas habituales				
20	Cuando existe un problema se trabaja con todos los recursos disponibles hasta solucionar				
21	Cuando ocurre algún problema siempre existe alguien con la capacidad para tomar decisiones				
22	La toma de decisiones está jerarquizada adecuadamente en mi organización				
23	El personal de mi organización aceptaría las decisiones tomadas por la gerencia, incluso con poca consulta frente a una crisis				
24	La gerencia realiza un monitoreo constante de la carga de trabajo que realiza el personal y la reduce en caso de ser excesivo				
25	Existe un marco estratégico por parte de la gerencia que permite que la organización se mantenga a la vanguardia en la prestación de servicios				
26	En mi organización se evalúa de manera constante el trabajo realizado				
Y2 Planificación					
27	En mi organización existe un plan para afrontar una crisis o emergencia				
28	Los trabajadores en mi organización comprenden de manera adecuada lo que puede afectar la ocurrencia de eventos inesperados y potencialmente negativos				
29	El plan de emergencia en mi organización es practicado y probado con el fin de que sea efectivo				
30	Mi organización invierte suficientes recursos con el propósito de estar lista frente a una emergencia que se pudiera suscitar				
31	Frente a una crisis o emergencia sanitaria mi organización está la capacidad de responder con rapidez				
32	Existe la capacidad por parte de mi organización de colaborar con organizaciones similares con el fin de manejar desafíos imprevistos				
33	Mi organización tiene convenios con otras organizaciones de su tipo para compartir recursos en caso de emergencia				
34	Las prioridades durante y después de una crisis están claramente establecidas en la organización				
35	En mi organización está determinado de manera clara los recursos que se necesitan para operar con éxito de manera virtual .				
Y3 Aprendizaje organizacional					
36	En mi organización, las personas tienen la prioridad para contar con la información y el conocimiento que necesitan para hacer frente a problemas inesperados que surgen				
37	En mi organización están disponibles las personas clave para resolver una situación y otras que puedan reemplazar en la función				
38	En mi organización se anima al personal a desarrollarse y perfeccionarse en su trabajo				

39	En mi organización existe un monitoreo prospectivo de lo que sucede en el entorno con el propósito de tener una alerta temprana frente a problemas emergentes					
40	En mi organización existe una cultura en la que se permite aprender de los errores y problemas					
41	La gerencia realiza una escucha activa de los problemas que se dan en la organización y ayudan a preparar una mejor respuesta frente a eventos adversos					

Anexo 4. Data para la confiabilidad de instrumento

N°	Gestión del conocimiento															
	Adquisición del conocimiento					Intercambio de conocimientos			Creación de conocimientos				Almacenamiento de conocimientos			
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16
1	2	2	1	2	3	3	3	1	1	2	1	2	1	3	3	1
2	5	5	3	5	5	5	3	4	4	5	5	3	3	3	5	4
3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3
4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	5	3	5	3	5
5	3	4	5	3	3	5	4	3	5	3	3	4	3	5	5	3
6	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	4	5	3
7	5	4	4	3	3	5	3	4	5	4	3	5	3	5	4	4
8	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	5
9	3	3	3	1	2	1	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3
10	3	3	3	5	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3	5	3
11	4	4	3	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5
12	5	5	4	5	4	3	5	3	4	4	5	5	3	4	4	3
13	3	2	3	2	3	1	1	1	3	1	1	2	3	1	1	1
14	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	5	4	4	3	3
15	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	3	5	3
16	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5
17	2	1	3	3	2	2	1	1	1	3	3	3	2	2	3	3
18	3	5	3	5	3	4	3	4	4	5	3	4	4	5	3	5
19	5	3	5	4	5	4	3	5	3	5	3	5	3	5	5	4
20	2	1	3	1	1	3	3	3	2	1	2	2	1	2	3	2

N°	Resiliencia organizacional																								
	Capacida de adaptación										Planificación									Aprendizaje organizacional					
	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	I34	I35	I36	I37	I38	I39	I40	I41
1	3	3	2	2	3	1	1	1	3	3	2	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	2	1
2	5	3	4	3	4	5	3	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	3
3	5	5	4	4	3	5	5	3	3	4	4	5	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	3
4	5	5	4	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5
5	5	3	5	3	3	3	4	5	3	5	5	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	4	3	3	4
6	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	5	3	5	5	3	4	5	3	4	3	3	5	5
7	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	5	4
8	4	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	5	5	3	3
9	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	1	3	3	1	3	3	1	2	2	3	1	3	1
10	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	5
11	3	3	5	3	5	3	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5
12	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	5	3	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	4
13	2	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	1	3	2	3	1	2	1
14	4	5	5	3	5	3	3	3	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5
15	4	5	4	4	4	4	3	5	3	5	3	3	3	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4	3	5
16	3	4	5	3	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
17	2	2	1	3	3	1	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	1	3	2	3	1	3
18	4	5	3	3	4	3	4	5	5	5	3	4	3	3	5	3	4	5	4	5	5	3	3	4	3
19	5	5	5	4	5	3	5	4	4	3	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3
20	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	3	1	3	1	3	2	2	1	2	1	3	3

Anexo 5. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Gestión del conocimiento								
I	X1 Adquisición de conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
01	En su centro de trabajo se recopila información de los usuarios en forma ordenada	X		X		X		
02	La información contenida en registros históricos (historias clínicas, informes) son tomados en cuenta para la realización del trabajo	X		X		X		
03	En su institución se recoge información haciendo uso de instrumentos confiables	X		X		X		
04	Los instrumentos que permiten recoger información son específicos para el propósito	X		X		X		
05	La información utilizada en el trabajo diario se obtiene de diferentes fuentes	X		X		X		
II	X2 Intercambio de conocimiento	si	No	Si	No	Si	No	
06	La información del conocimiento generados en su organización se transmite de manera oportuna a los trabajadores para su uso	X		X		X		
07	Los medios para la difusión del conocimiento son apropiados en su organización	X		X		X		
08	El uso e intercambio de conocimientos se realizan con responsabilidad por parte de trabajadores y funcionarios	X		X		X		
III	X3 creación de conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
09	Dentro de mi organización se propicia la generación de nuevos conocimientos	X		X		X		
10	Existen mecanismos que permiten la colaboración e intercambio de conocimientos en mi organización	X		X		X		
11	El trabajo en equipo contribuye a la creación de conocimiento útil para el trabajo que se realiza	X		X		X		
12	Existen incentivos para el desarrollo del nuevo conocimiento que sea útil a la organización y a los objetivos que se plantean en ella	X		X		X		
iv	X4 almacenamiento de conocimiento	SI	No	SI	No	Si	No	
13	La información está adecuadamente almacenada en mi organización	X		X		X		
14	La información se almacena en diferentes medios, de tal manera que está adecuadamente resguardada	X		X		X		
15	Es posible acceder a la información almacenada en mi organización con efectividad	X		X		X		
16	En mi organización existe una plataforma adecuada que permita el acceso de los trabajadores a la información de acuerdo a las funciones que realiza	X		X		X		

Resiliencia organizacional							
I	Y1 capacidad de adaptación	SI	No	SI	No	SI	No
17	Los trabajadores tienen la oportunidad de ganar experiencia en la organización cumpliendo diferentes roles	X		X		X	
18	En mi organización se procura que no existan barreras que impidan una adecuada comunicación	X		X		X	
19	Considero que en mi organización se tienen suficientes recursos internos que le permiten operar con éxito durante jornadas habituales	X		X		X	
20	Cuando existe un problema se trabaja con todos los recursos disponibles hasta solucionar	X		X		X	
21	Cuando ocurre algún problema siempre existe alguien con la capacidad para tomar decisiones	X		X		X	
22	La toma de decisiones está jerarquizada adecuadamente en mi organización	X		X		X	
23	El personal de mi organización aceptaría las decisiones tomadas por la gerencia, incluso con poca consulta frente a una crisis	X		X		X	
24	La gerencia realiza un monitoreo constante de la carga de trabajo que realiza el personal y la reduce en caso de ser excesivo	X		X		X	
25	Existe un marco estratégico por parte de la gerencia que permite que la organización se mantenga a la vanguardia en la prestación de servicios	X		X		X	
26	En mi organización se evalúan de manera constante el trabajo realizado	X		X		X	
II	Y2 planificación	SI	No	SI	No	SI	No
27	En mi organización existe un plan para afrontar una crisis o emergencia	X		X		X	
28	Los trabajadores en mi organización comprender de manera adecuada lo que puede afectar la ocurrencia de eventos inesperados y potencialmente negativos	X		X		X	
29	El plan de emergencia en mi organización es practicado probado con el fin de que sea efectivo	X		X		X	
30	Mi organización invierte suficientes recursos con el propósito de estar lista frente a una emergencia que se pudiera suscitar	X		X		X	
31	Frente a una crisis o emergencia mi organización está la capacidad de responder con rapidez	X		X		X	
32	Existe la capacidad por parte de mi organización de colaborar con organizaciones similares con el fin de manejar desafíos imprevistos	X		X		X	
33	Mi organización tiene convenios con otras organizaciones de su tipo para compartir recursos en caso de emergencia	X		X		X	
34	Las prioridades durante y después de una crisis están claramente establecidas en la organización	X		X		X	

35	En mi organización están determinados de manera clara los recursos que se necesitan para operar con éxito de manera virtual y excepcional	X		X		X		
III	Y3 aprendizaje organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
36	En mi organización, las personas tienen la prioridad para contar con la información y el conocimiento que necesitan para hacer frente a problemas inesperados que surgen	X		X		X		
37	En caso que las personas clave para resolver una situación estén disponibles, siempre y otras que puedan suceder en la función	X		X		X		
38	En mi organización se anima al personal a desarrollarse y perfeccionarse en su trabajo	X		X		X		
39	En mi organización existe un monitoreo prospectivo de lo que sucede en el entorno con el propósito de tener una alerta temprana frente a problemas emergentes	X		X		X		
40	En mi organización existe una cultura en la que se permite aprender de los errores y problemas	X		X		X		
41	La gerencia realiza una escucha activa de los problemas que se dan en la organización y ayudan a preparar una mejor respuesta frente a eventos adversos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay Suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg Evelyn Rado Huarcaya **DNI: 24002355**

Especialidad del validador: Magister en Gestión de los Servicios de la salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15 de octubre del 2022


 C.D. Evelyn Rado Huarcaya
 MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS
 SERVICIOS DE LA SALUD

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Gestión del conocimiento								
I	X1 Adquisición de conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
01	En su centro de trabajo se recopila información de los usuarios en forma ordenada	✓		✗		✗		
02	La información contenida en registros históricos (historias clínicas, informes) son tomados en cuenta para la realización del trabajo	✗		✗		✗		
03	En su institución se recoge información haciendo uso de instrumentos confiables	✗		✗		✗		
04	Los instrumentos que permiten recoger información son específicos para el propósito	✗		✗		✗		
05	La información utilizada en el trabajo diario se obtiene de diferentes fuentes	✗		✗		✗		
II	X2 Intercambio de conocimiento	si	No	Si	No	Si	No	
06	La información del conocimiento generados en su organización se transmite de manera oportuna a los trabajadores para su uso	✗		✗		✗		
07	Los medios para la difusión del conocimiento son apropiados en su organización	✗		✗		✗		
08	El uso e intercambio de conocimientos se realizan con responsabilidad por parte de trabajadores y funcionarios	✗		✗		✗		
III	X3 creación de conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
09	Dentro de mi organización se propicia la generación de nuevos conocimientos	✗		✗		✗		
10	Existen mecanismos que permiten la colaboración e intercambio de conocimientos en mi organización	✗		✗		✗		
11	El trabajo en equipo contribuye a la creación de conocimiento útil para el trabajo que se realiza	✗		✗		✗		
12	Existen incentivos para el desarrollo del nuevo conocimiento que sea útil a la organización y a los objetivos que se plantean en ella	✗		✗		✗		
IV	X4 almacenamiento de conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La información está adecuadamente almacenada en mi organización	✗		✗		✗		
14	La información se almacena en diferentes medios, de tal manera que está adecuadamente resguardada	✗		✗		✗		
15	Es posible acceder a la información almacenada en mi organización con efectividad	✗		✗		✗		
16	En mi organización existe una plataforma adecuada que permita el acceso de los trabajadores a la información de acuerdo a las funciones que realiza	✗		✗		✗		

Resiliencia organizacional							
I	Y1 capacidad de adaptación	SI	No	SI	No	SI	No
17	Los trabajadores tienen la oportunidad de ganar experiencia en la organización cumpliendo diferentes roles	X		X		X	
18	En mi organización se procura que no existan barreras que impidan una adecuada comunicación	X		X		X	
19	Considero que en mi organización se tienen suficientes recursos internos que le permiten operar con éxito durante jornadas habituales	X		X		X	
20	Cuando existe un problema se trabaja con todos los recursos disponibles hasta solucionar	X		X		X	
21	Cuando ocurre algún problema siempre existe alguien con la capacidad para tomar decisiones	X		X		X	
22	La toma de decisiones está jerarquizada adecuadamente en mi organización						
23	El personal de mi organización aceptaría las decisiones tomadas por la gerencia, incluso con poca consulta frente a una crisis	X		X		X	
24	La gerencia realiza un monitoreo constante de la carga de trabajo que realiza el personal y la reduce en caso de ser excesivo	X		X		X	
25	Existe un marco estratégico por parte de la gerencia que permite que la organización se mantenga a la vanguardia en la prestación de servicios	X		X		X	
26	En mi organización se evalúan de manera constante el trabajo realizado	X		X		X	
II	Y2 planificación	SI	No	SI	No	SI	No
27	En mi organización existe un plan para afrontar una crisis o emergencia	X		X		X	
28	Los trabajadores en mi organización comprender de manera adecuada lo que puede afectar la ocurrencia de eventos inesperados y potencialmente negativos	X		X		X	
29	El plan de emergencia en mi organización es practicado probado con el fin de que sea efectivo	X		X		X	
30	Mi organización invierte suficientes recursos con el propósito de estar lista frente a una emergencia que se pudiera suscitar	X		X		X	
31	Frente a una crisis o emergencia mi organización está la capacidad de responder con rapidez	X		X		X	
32	Existe la capacidad por parte de mi organización de colaborar con organizaciones similares con el fin de manejar desafíos imprevistos	X		X		X	
33	Mi organización tiene convenios con otras organizaciones de su tipo para compartir recursos en caso de emergencia	X		X		X	
34	Las prioridades durante y después de una crisis están claramente establecidas en la organización	X		X		X	

35	En mi organización están determinados de manera clara los recursos que se necesitan para operar con éxito de manera virtual y excepcional						
III	Y3 aprendizaje organizacional	SI	No	SI	No	SI	No
36	En mi organización, las personas tienen la prioridad para contar con la información y el conocimiento que necesiten para hacer frente a problemas inesperados que surgen	X		X		X	
37	En caso que las personas clave para resolver una situación estén disponibles, siempre y otras que puedan suceder en la función	X		X		X	
38	En mi organización se anima al personal a desarrollarse y perfeccionarse en su trabajo	X		X		X	
39	En mi organización existe un monitoreo prospectivo de lo que sucede en el entorno con el propósito de tener una alerta temprana frente a problemas emergentes	X		X		X	
40	En mi organización existe una cultura en la que se permite aprender de los errores y problemas	X		X		X	
41	La gerencia realiza una escucha activa de los problemas que se dan en la organización y ayudan a preparar una mejor respuesta frente a eventos adversos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Flores Ramos, Meylin Fabiola

DNI: 44893476

Especialidad del validador: Mgt. Gestión de los Servicios de Salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Cusco,..... de Octubre del 2022.

 DIRECCION REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO
Mgt. Meylin Fabiola Flores Ramos
CEP N° 083688

Firma del Experto Informante

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Gestión del conocimiento								
I	X1 Adquisición de conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
01	En su centro de trabajo se recopila información de los usuarios en forma ordenada	X		X		X		
02	La información contenida en registros históricos (historias clínicas, informes) son tomados en cuenta para la realización del trabajo	X		X		X		
03	En su institución se recoge información haciendo uso de instrumentos confiables	X		X		X		
04	Los instrumentos que permiten recoger información son específicos para el propósito	X		X		X		
05	La información utilizada en el trabajo diario se obtiene de diferentes fuentes	X		X		X		
II	X2 Intercambio de conocimiento	si	No	Si	No	Si	No	
06	La información del conocimiento generados en su organización se transmite de manera oportuna a los trabajadores para su uso	X		X		X		
07	Los medios para la difusión del conocimiento son apropiados en su organización	X		X		X		
08	El uso e intercambio de conocimientos se realizan con responsabilidad por parte de trabajadores y funcionarios	X		X		X		
III	X3 creación de conocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
09	Dentro de mi organización se propicia la generación de nuevos conocimientos	X		X		X		
10	Existen mecanismos que permiten la colaboración e intercambio de conocimientos en mi organización	X		X		X		
11	El trabajo en equipo contribuye a la creación de conocimiento útil para el trabajo que se realiza	X		X		X		
12	Existen incentivos para el desarrollo del nuevo conocimiento que sea útil a la organización y a los objetivos que se plantean en ella	X		X		X		
iv	X4 almacenamiento de conocimiento	SI	No	SI	No	Si	No	
13	La información está adecuadamente almacenada en mi organización	X		X		X		
14	La información se almacena en diferentes medios, de tal manera que está adecuadamente resguardada	X		X		X		
15	Es posible acceder a la información almacenada en mi organización con efectividad	X		X		X		
16	En mi organización existe una plataforma adecuada que permita el acceso de los trabajadores a la información de acuerdo a las funciones que realiza	X		X		X		

Resiliencia organizacional							
I	Y1 capacidad de adaptación	SI	No	SI	No	SI	No
17	Los trabajadores tienen la oportunidad de ganar experiencia en la organización cumpliendo diferentes roles	X		X		X	
18	En mi organización se procura que no existan barreras que impidan una adecuada comunicación	X		X		X	
19	Considero que en mi organización se tienen suficientes recursos internos que le permiten operar con éxito durante jornadas habituales	X		X		X	
20	Cuando existe un problema se trabaja con todos los recursos disponibles hasta solucionar	X		X		X	
21	Cuando ocurre algún problema siempre existe alguien con la capacidad para tomar decisiones	X		X		X	
22	La toma de decisiones está jerarquizada adecuadamente en mi organización	X		X		X	
23	El personal de mi organización aceptaría las decisiones tomadas por la gerencia, incluso con poca consulta frente a una crisis	X		X		X	
24	La gerencia realiza un monitoreo constante de la carga de trabajo que realiza el personal y la reduce en caso de ser excesivo	X		X		X	
25	Existe un marco estratégico por parte de la gerencia que permite que la organización se mantenga a la vanguardia en la prestación de servicios	X		X		X	
26	En mi organización se evalúan de manera constante el trabajo realizado	X		X		X	
II	Y2 planificación	SI	No	SI	No	SI	No
27	En mi organización existe un plan para afrontar una crisis o emergencia	X		X		X	
28	Los trabajadores en mi organización comprender de manera adecuada lo que puede afectar la ocurrencia de eventos inesperados y potencialmente negativos	X		X		X	
29	El plan de emergencia en mi organización es practicado probado con el fin de que sea efectivo	X		X		X	
30	Mi organización invierte suficientes recursos con el propósito de estar lista frente a una emergencia que se pudiera suscitar	X		X		X	
31	Frente a una crisis o emergencia mi organización está la capacidad de responder con rapidez	X		X		X	
32	Existe la capacidad por parte de mi organización de colaborar con organizaciones similares con el fin de manejar desafíos imprevistos	X		X		X	
33	Mi organización tiene convenios con otras organizaciones de su tipo para compartir recursos en caso de emergencia	X		X		X	
34	Las prioridades durante y después de una crisis están claramente establecidas en la organización	X		X		X	

35	En mi organización están determinados de manera clara los recursos que se necesitan para operar con éxito de manera virtual y excepcional	X		X		X		
III	Y3 aprendizaje organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
36	En mi organización, las personas tienen la prioridad para contar con la información y el conocimiento que necesiten para hacer frente a problemas inesperados que surgen	X		X		X		
37	En caso que las personas clave para resolver una situación estén disponibles, siempre y otras que puedan suceder en la función	X		X		X		
38	En mi organización se anima al personal a desarrollarse y perfeccionarse en su trabajo	X		X		X		
39	En mi organización existe un monitoreo prospectivo de lo que sucede en el entorno con el propósito de tener una alerta temprana frente a problemas emergentes	X		X		X		
40	En mi organización existe una cultura en la que se permite aprender de los errores y problemas	X		X		X		
41	La gerencia realiza una escucha activa de los problemas que se dan en la organización y ayudan a preparar una mejor respuesta frente a eventos adversos	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay Suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Cabrera Cuentas Rocío **DNI: 42928819**

Especialidad del validador: Magister en Gestión de los Servicios de la salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

15 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante

Anexo 6. BASE DE DATOS

N°	Gestión del conocimiento															
	Adquisición del conocimiento					Intercambio de conocimientos			Creación de conocimientos				Almacenamiento de conocimientos			
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16
1	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5
2	2	1	2	5	1	1	3	1	4	2	4	4	5	4	3	3
3	2	1	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	3	1	1
4	5	4	4	3	3	5	3	3	5	4	3	5	5	3	4	5
5	4	2	2	2	2	3	4	2	2	3	4	3	4	2	3	3
6	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
7	2	1	3	3	1	3	2	1	2	1	3	3	1	3	3	1
8	3	2	4	3	5	2	2	5	3	4	2	2	5	5	2	5
9	5	3	2	4	3	5	3	5	2	5	3	5	5	4	4	5
10	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
11	3	1	3	1	3	1	2	1	1	3	2	3	3	1	3	2
12	3	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	1	1	3	3
13	5	5	5	3	3	5	4	4	2	2	5	3	5	4	2	4
14	3	3	1	1	1	3	1	1	2	3	3	2	1	1	2	1
15	2	2	3	2	4	4	5	2	3	4	3	4	5	5	4	4
16	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	1
17	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
18	2	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	1
19	2	1	2	1	1	3	1	3	1	2	3	3	2	3	2	2
20	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3
21	3	2	1	4	1	2	1	1	2	1	1	4	1	2	2	1
22	4	5	5	3	5	3	5	3	5	4	5	3	3	4	3	5
23	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	3	2
24	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2
25	1	2	1	1	2	3	1	1	3	3	2	2	2	2	1	2
26	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
27	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	2
28	3	3	2	4	2	4	3	4	4	3	4	3	2	2	2	2
29	2	1	1	1	2	4	4	4	1	3	2	2	2	3	2	2
30	3	4	3	2	3	4	2	4	2	2	4	4	4	3	3	4
31	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2
32	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4
33	2	2	1	2	1	1	3	3	3	2	3	1	2	1	1	3
34	1	1	2	3	3	2	1	3	3	2	3	2	1	2	2	1
35	4	3	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4

36	2	1	3	3	2	3	2	2	4	2	4	1	4	3	3	4
37	2	3	5	1	1	4	3	4	4	4	2	3	4	1	2	2
38	2	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	2	4	2	2
39	5	5	4	5	5	2	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2
40	3	2	3	2	2	3	1	1	3	3	3	3	2	3	1	3
41	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2
42	4	3	3	3	3	3	4	2	4	4	2	2	4	4	3	3
43	2	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	3	3	3
44	3	3	2	1	2	2	3	1	3	2	1	1	1	3	1	2
45	4	2	4	1	4	4	3	2	4	2	3	2	2	1	2	2
46	2	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2	3	3
47	2	3	3	1	3	1	3	2	1	1	2	1	2	3	3	2
48	2	3	1	2	2	1	3	1	3	1	2	3	1	2	3	2
49	3	3	1	1	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
50	3	4	5	3	2	2	3	4	4	5	3	5	2	2	5	2
51	2	4	2	3	3	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2
52	3	3	2	2	4	3	4	4	2	2	4	2	4	2	4	3
53	2	2	3	1	1	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	1
54	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
55	3	5	3	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	3
56	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3
57	3	5	3	4	3	5	3	3	5	5	4	3	4	3	4	4
58	2	3	1	1	1	3	2	1	3	3	1	1	3	1	3	3
59	2	2	2	2	3	2	2	2	4	4	4	2	4	2	3	4
60	3	2	5	1	3	1	3	5	2	2	1	5	2	2	4	5
61	3	3	5	4	4	4	3	5	5	4	3	4	5	3	5	4
62	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	3	5
63	4	2	2	4	1	4	2	4	1	4	2	4	4	1	1	4
64	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	3
65	3	5	4	3	5	3	4	4	3	4	5	3	5	3	3	4
66	2	3	2	4	4	2	2	2	3	2	2	4	4	2	2	4
67	4	3	5	3	4	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	3
68	1	1	1	3	4	3	1	2	4	4	2	2	1	4	3	2
69	1	1	1	1	3	2	3	1	2	1	2	3	1	3	1	3
70	1	3	2	3	3	2	2	1	3	3	1	1	2	2	3	3
71	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
72	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	3	1	1	2	2
73	5	5	5	5	4	5	2	4	2	4	5	2	5	4	3	5
74	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	2	2	1	1	2	2
75	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2
76	3	1	3	3	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1
77	3	2	1	1	1	2	3	1	3	3	3	2	1	2	2	1
78	2	2	3	2	1	1	3	2	3	3	2	1	1	1	1	2
79	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
80	4	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2	2

81	3	4	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	4
82	1	1	3	2	1	1	3	3	3	3	1	2	1	1	3	1
83	4	4	4	5	5	5	3	5	3	3	3	2	3	2	3	4
84	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	2
85	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4
86	3	1	3	2	2	1	3	2	1	1	2	2	3	1	2	1
87	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1
88	3	1	3	1	3	1	3	2	1	1	2	1	3	3	3	2
89	2	1	3	1	1	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2
90	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	4	4	4	3
91	3	1	1	2	1	1	3	1	3	1	2	1	2	3	3	2
92	1	2	2	3	2	2	1	3	2	4	4	2	4	2	1	2
93	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
94	3	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	3	1	2	3	1
95	1	3	1	1	1	2	1	3	2	3	3	3	1	2	1	1
96	3	3	5	3	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	3	4
97	5	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	5	5	3	5
98	3	1	1	4	1	4	3	1	3	2	3	3	2	2	3	2
99	4	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	2	3	2	4	4
100	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1

N°	Resiliencia organizacional																							
	Capacidad de adaptación										Planificación								Aprendizaje organizacional					
	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	I34	I35	I36	I37	I38	I39	I40
1	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	
2	5	4	4	1	5	1	1	3	3	2	1	3	3	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	
3	2	3	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	1	3	1	
4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	3	5	3	3	
5	4	4	3	3	3	4	2	2	4	3	3	2	2	3	4	2	2	3	3	2	4	3	2	
6	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	
7	1	1	2	2	3	2	3	2	1	3	1	1	1	3	3	3	2	2	3	3	2	1	1	
8	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	5	2	2	3	3	5	4	2	2	5	4	3	
9	5	2	4	4	3	4	4	3	5	2	2	2	2	5	2	3	4	3	2	4	3	2	3	
10	3	1	3	2	1	3	2	1	3	3	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	1	3	3	
11	1	2	2	1	2	3	1	1	2	1	3	2	1	3	1	3	1	3	2	1	2	1	2	
12	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	2	1	1	
13	5	3	2	3	2	5	5	2	5	2	2	4	3	3	4	3	4	5	5	3	2	5	4	
14	3	1	1	2	2	2	3	1	3	1	2	3	1	2	2	3	3	2	1	1	3	3	3	
15	2	4	5	2	2	3	3	2	5	2	5	3	3	3	3	4	5	3	5	4	5	5	3	
16	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3	2	1	3	1	3	2	2	3	
17	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	
18	2	2	2	1	2	3	2	1	3	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	3	2	
19	3	2	3	2	3	1	2	1	1	1	3	2	3	2	3	3	1	1	1	1	2	3	1	
20	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	
21	4	1	4	2	4	2	4	1	4	1	3	2	4	2	4	3	3	2	2	3	1	2	1	
22	3	5	3	4	4	5	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	
23	1	1	2	2	2	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	
24	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	
25	1	1	1	2	1	1	2	3	1	3	1	2	1	2	1	3	2	3	1	1	1	1	3	
26	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	
27	2	1	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	
28	2	3	4	4	3	2	4	4	2	3	4	3	2	4	3	4	2	3	2	2	4	4	3	
29	2	4	2	4	2	4	3	1	2	4	2	1	1	4	2	2	1	1	1	4	4	3	4	
30	2	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	2	
31	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	
32	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
33	1	3	1	3	2	1	2	3	3	1	3	1	2	2	1	1	1	2	3	2	2	1	3	
34	3	1	1	3	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	1	3	3	2	3	2	2	1	3	
35	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	
36	2	2	1	1	1	4	2	3	3	4	4	4	1	3	4	2	1	4	1	1	4	2	4	
37	5	5	4	4	2	3	2	4	1	5	3	4	5	1	5	4	5	1	5	2	3	5	4	
38	4	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	4	
39	4	5	4	3	2	5	3	4	4	3	4	4	3	3	5	5	2	5	4	3	3	4	5	
40	1	2	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	2	1	
41	2	3	4	2	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	4	4	3	2	4	3	3	2	4	
42	3	2	4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	4	2	2	2	
43	1	1	1	2	1	3	1	3	3	1	3	3	1	2	1	2	1	2	3	1	3	1	2	
44	1	3	3	2	1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	
45	2	1	3	3	3	4	2	1	4	1	4	1	4	4	4	1	1	4	4	3	4	4	1	
46	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	1	2	3	2	2	3	1	3	1	3	2	3	
47	3	1	1	3	2	1	1	3	3	1	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	
48	1	2	3	1	3	3	3	1	3	1	2	1	2	3	1	1	2	2	3	3	2	1	3	
49	2	3	3	2	1	1	1	3	3	1	3	2	3	1	3	2	1	2	3	1	2	2	1	
50	5	2	2	5	4	3	4	2	3	3	4	5	5	5	5	4	2	4	4	5	4	5	2	

51	4	4	3	4	2	3	4	2	2	4	2	4	4	2	4	2	2	4	3	3	2	2	3	2	
52	3	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4
53	1	3	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	3	1	3	2	1	1	1	3	2	3
54	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	4	2	4	2	2	4	4	2	4	2	4	3	2	4	3
55	5	5	3	5	3	4	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	3	3	4	3	5	3	3	4
56	4	2	3	3	2	4	4	2	2	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3
57	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	5
58	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	3	2	3	2	1	1	1	3	3	1	2	3	2	3	2
59	2	3	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	3	2	2	3	2	4	4	2	4	4	2	4
60	5	1	4	4	4	3	5	1	2	5	2	4	5	4	1	1	4	4	2	5	1	4	3	2	3
61	5	3	4	5	3	5	3	5	5	5	5	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	5	4	5
62	4	3	5	4	5	3	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3
63	3	1	4	3	3	4	4	2	3	2	2	4	4	1	1	2	4	2	1	4	1	2	2	4	1
64	5	3	4	3	5	3	5	4	5	5	3	3	3	5	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5
65	5	5	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	3	5	3	3	5	4	5	4	4	3	3
66	2	2	4	4	2	2	3	3	4	2	2	4	2	3	4	2	2	4	2	2	4	4	3	4	2
67	5	4	5	5	4	3	4	3	5	5	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	5	4	5	3	5
68	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	3	3	1	3	1	1	4	4	4	2	4	1	3	2	2
69	3	1	1	1	1	1	3	2	1	2	3	3	2	1	3	1	3	1	3	3	3	1	1	1	1
70	3	1	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	1	1	2	1	3	1	3	3	2	3	1	3	2
71	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
72	3	1	1	3	1	1	3	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3
73	5	2	2	3	5	2	2	2	4	3	5	3	2	5	5	4	5	5	2	4	3	3	4	5	2
74	3	3	2	2	3	2	2	3	1	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2
75	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	1	2	1
76	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2
77	3	2	1	2	3	3	2	1	2	2	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	2	1	3	1	2
78	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	3	1	2	3	1	3	1	3	2	3	1	3	1	1	3
79	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5
80	2	4	2	3	4	2	4	4	2	3	2	2	3	3	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3
81	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	3
82	2	1	1	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	3	1	2	3
83	2	3	3	5	4	5	2	2	3	3	4	2	4	4	5	5	2	2	5	5	5	5	5	4	2
84	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
85	4	3	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	5
86	3	1	2	1	1	2	3	1	3	3	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	3	2	3
87	3	2	2	2	1	1	3	3	1	2	2	3	1	2	1	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2
88	1	2	1	2	3	3	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2
89	3	3	3	1	2	1	1	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	1	3	2	3
90	2	3	2	3	4	2	3	3	4	3	2	3	4	2	2	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3
91	3	2	3	2	3	1	3	1	1	3	1	2	3	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	1	3
92	1	4	2	1	3	1	2	3	4	3	3	1	2	4	4	1	1	4	4	4	3	3	3	3	1
93	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3
94	3	2	1	1	3	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	1	3	2	3	2
95	1	3	3	2	3	1	2	1	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	3	2	3	2	3
96	4	5	3	3	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	3	4	4	5
97	3	3	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	3	4	3	5	4	4	5	5	4	5
98	1	4	1	2	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	1	1	2	4	4	4	1	3
99	4	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4
100	1	2	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	3

TABLA DE DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS POR PREGUNTA

N°	ÍTEMS	TD		D		NAD		A		TA	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	En su centro de trabajo se recopila información de los usuarios en forma ordenada	10	10,0	29	29,0	35	35,0	15	15,0	11	11,0
2	La información contenida en registros (historias clínicas, informes) son tomados en cuenta para la realización del trabajo	22	22,0	23	23,0	29	29,0	15	15,0	11	11,0
3	En su institución se recoge información haciendo uso de instrumentos confiables	20	20,0	26	26,0	29	29,0	12	12,0	13	13,0
4	Los instrumentos que permiten recoger información son específicos para el propósito	20	20,0	25	25,0	28	28,0	20	20,0	7	7,0
5	La información utilizada en el trabajo diario se obtiene de diferentes fuentes	24	24,0	20	20,0	32	32,0	14	14,0	10	10,0
6	La información del conocimiento generado en su organización se transmite de manera oportuna a los trabajadores para su uso	16	16,0	26	26,0	25	25,0	18	18,0	15	15,0
7	Los medios para la difusión del conocimiento son apropiados en su organización	14	14,0	24	24,0	41	41,0	14	14,0	7	7,0
8	El uso e intercambio de conocimientos se realizan con responsabilidad por parte de trabajadores y funcionarios	22	22,0	26	26,0	20	20,0	24	24,0	8	8,0
9	Dentro de la institución se propicia la generación de nuevos conocimientos	13	13,0	25	25,0	30	30,0	17	17,0	15	15,0
10	Existen mecanismos que permiten la colaboración e intercambio de conocimientos en mi organización	12	12,0	26	26,0	29	29,0	26	26,0	7	7,0
11	El trabajo en equipo contribuye a la creación de conocimiento útil para el trabajo que se realiza	11	11,0	32	32,0	27	27,0	18	18,0	12	12,0
12	Existen incentivos para el desarrollo de nuevos conocimientos que sea útil a la organización y a los objetivos que se plantean en ella.	15	15,0	25	25,0	30	30,0	24	24,0	6	6,0
13	La información está adecuadamente almacenada en mi organización	19	19,0	27	27,0	18	18,0	21	21,0	15	15,0
14	La información se almacena en diferentes medios, de tal manera que está adecuadamente resguardada	17	17,0	28	28,0	30	30,0	14	14,0	11	11,0
15	Es posible acceder a la información almacenada en mi organización con efectividad	15	15,0	25	25,0	37	37,0	13	13,0	10	10,0
16	En mi organización existe una plataforma adecuada que permita el acceso de los trabajadores a la información de acuerdo a las funciones que realiza	17	17,0	33	33,0	19	19,0	20	20,0	11	11,0

17	Los trabajadores tienen la oportunidad de ganar experiencia en la organización cumpliendo diferentes roles	19	19,0	23	23,0	26	26,0	17	17,0	15	15,0
18	En mi organización se procura que no existan barreras que impidan una adecuada comunicación	22	22,0	24	24,0	26	26,0	19	19,0	9	9,0
19	Considero que en mi organización se tienen suficientes recursos internos que permiten operar con éxito durante jornadas habituales	18	18,0	23	23,0	31	31,0	20	20,0	8	8,0
20	Cuando existe un problema se trabaja con todos los recursos disponibles hasta solucionar	15	15,0	29	29,0	26	26,0	19	19,0	11	11,0
21	Cuando ocurre algún problema siempre existe alguien con la capacidad para tomar decisiones	14	14,0	28	28,0	29	29,0	19	19,0	10	10,0
22	La toma de decisiones está jerarquizada adecuadamente en mi organización	19	19,0	22	22,0	29	29,0	19	19,0	11	11,0
23	El personal de mi organización aceptaría las decisiones tomadas por la gerencia, incluso con poca consulta frente a una crisis	15	15,0	24	24,0	27	27,0	27	27,0	7	7,0
24	La gerencia realiza un monitoreo constante de la carga de trabajo que realiza el personal y la reduce en caso de ser excesivo	22	22,0	25	25,0	30	30,0	15	15,0	8	8,0
25	Existe un marco estratégico por parte de la gerencia que permite que la organización se mantenga a la vanguardia en la prestación de servicios	17	17,0	22	22,0	29	29,0	19	19,0	13	13,0
26	En mi organización se evalúa de manera constante el trabajo realizado	21	21,0	22	22,0	30	30,0	14	14,0	13	13,0
27	En mi organización existe un plan para afrontar una crisis o emergencia	11	11,0	26	26,0	34	34,0	18	18,0	11	11,0
28	Los trabajadores en mi organización comprenden de manera adecuada lo que puede afectar la ocurrencia de eventos inesperados y potencialmente negativos	15	15,0	30	30,0	28	28,0	18	18,0	9	9,0
29	El plan de emergencia en mi organización es practicado y probado con el fin de que sea efectivo	17	17,0	32	32,0	22	22,0	19	19,0	10	10,0
30	Mi organización invierte suficientes recursos con el propósito de estar lista frente a una emergencia que se pudiera suscitar	9	9,0	27	27,0	34	34,0	21	21,0	9	9,0
31	Frente a una crisis o emergencia sanitaria mi organización está la capacidad de responder con rapidez	19	19,0	25	25,0	24	24,0	20	20,0	12	12,0
32	Existe la capacidad por parte de mi organización de colaborar con organizaciones similares con el fin de manejar desafíos imprevistos	14	14,0	25	25,0	33	33,0	19	19,0	9	9,0

33	Mi organización tiene convenios con otras organizaciones de su tipo para compartir recursos en caso de emergencia	20	20,0	27	27,0	23	23,0	17	17,0	13	13,0
34	Las prioridades durante y después de una crisis están claramente establecidas en la organización	16	16,0	30	30,0	25	25,0	20	20,0	9	9,0
35	En mi organización está determinado de manera clara los recursos que se necesitan para operar con éxito de manera virtual.	14	14,0	22	22,0	31	31,0	19	19,0	14	14,0
36	En mi organización, las personas tienen la prioridad para contar con la información y el conocimiento que necesiten para hacer frente a problemas inesperados que surgen	14	14,0	28	28,0	28	28,0	21	21,0	9	9,0
37	En mi organización están disponibles las personas clave para resolver una situación y otras que puedan reemplazar en la función	16	16,0	19	19,0	33	33,0	16	16,0	16	16,0
38	En mi organización se anima al personal a desarrollarse y perfeccionarse en su trabajo	16	16,0	24	24,0	27	27,0	19	19,0	14	14,0
39	En mi organización existe un monitoreo prospectivo de lo que sucede en el entorno con el propósito de tener una alerta temprana frente a problemas emergentes	15	15,0	25	25,0	32	32,0	15	15,0	13	13,0
40	En mi organización existe una cultura en la que se permite aprender de los errores y problemas	15	15,0	27	27,0	29	29,0	22	22,0	7	7,0
41	La gerencia realiza una escucha activa de los problemas que se dan en la organización y ayudan a preparar una mejor respuesta frente a eventos adversos	9	9,0	28	28,0	33	33,0	16	16,0	14	14,0

Anexo 7. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA



Anexo 8. IMAGEN SUNEDU DE VALIDADORES EXPERTOS

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
FLORES RAMOS, MEYLIN FABIOLA DNI 44843446	BACHILLER EN ENFERMERÍA Fecha de diploma: 06/07/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 18/11/2008 Fecha egreso: 13/10/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
FLORES RAMOS, MEYLIN FABIOLA DNI 44843446	LICENCIADA EN ENFERMERÍA Fecha de diploma: 27/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
FLORES RAMOS, MEYLIN FABIOLA DNI 44843446	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 15/07/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 13/05/2017 Fecha egreso: 04/08/2018	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
RADO HUARCAYA, EVELYN DNI 24002355	BACHILLER EN ESTOMATOLOGÍA Fecha de diploma: 22/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 12/04/2010 Fecha egreso: 08/01/2018	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
RADO HUARCAYA, EVELYN DNI 24002355	CIRUJANO DENTISTA Fecha de diploma: 15/02/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
RADO HUARCAYA, EVELYN DNI 24002355	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 21/06/21 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CABRERA CUENTAS, ROCIO DNI 42928819	BACHILLER EN ESTOMATOLOGIA Fecha de diploma: 18/02/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO <i>PERU</i>
CABRERA CUENTAS, ROCIO DNI 42928819	CIRUJANO DENTISTA Fecha de diploma: 25/03/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
CABRERA CUENTAS, ROCIO DNI 42928819	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 10/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 22/10/2016 Fecha egreso: 04/03/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del conocimiento y resiliencia organizacional en un centro de salud de Cusco- Perú, 2022.", cuyo autor es OBREGON OLIVERA ANNIDIA SHOMARA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR DNI: 06799562 ORCID: 0000-0003-1202-5523	Firmado electrónicamente por: SWRIOSR el 12-01- 2023 16:29:43

Código documento Trilce: TRI - 0490914