

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL Y
DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL ÁREA DE
ENFERMERIA DEL HOSPITAL HIDALGO ATOCHE
LOPEZ, CHANCAY 2018**

PRESENTADO POR:

DORA LUZ RIVAS REYES

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE
SERVICIOS DE SALUD**

ASESOR:

MARGARITA BETZABE VELASQUEZ OYOLA

HUACHO - 2018

**GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
PROFESIONAL DEL ÁREA DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL
HIDALGO ATOCHE LOPEZ, CHANCAY 2018**

DORA LUZ RIVAS REYES

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Mg. Margarita Betzabé Velásquez Oyola

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

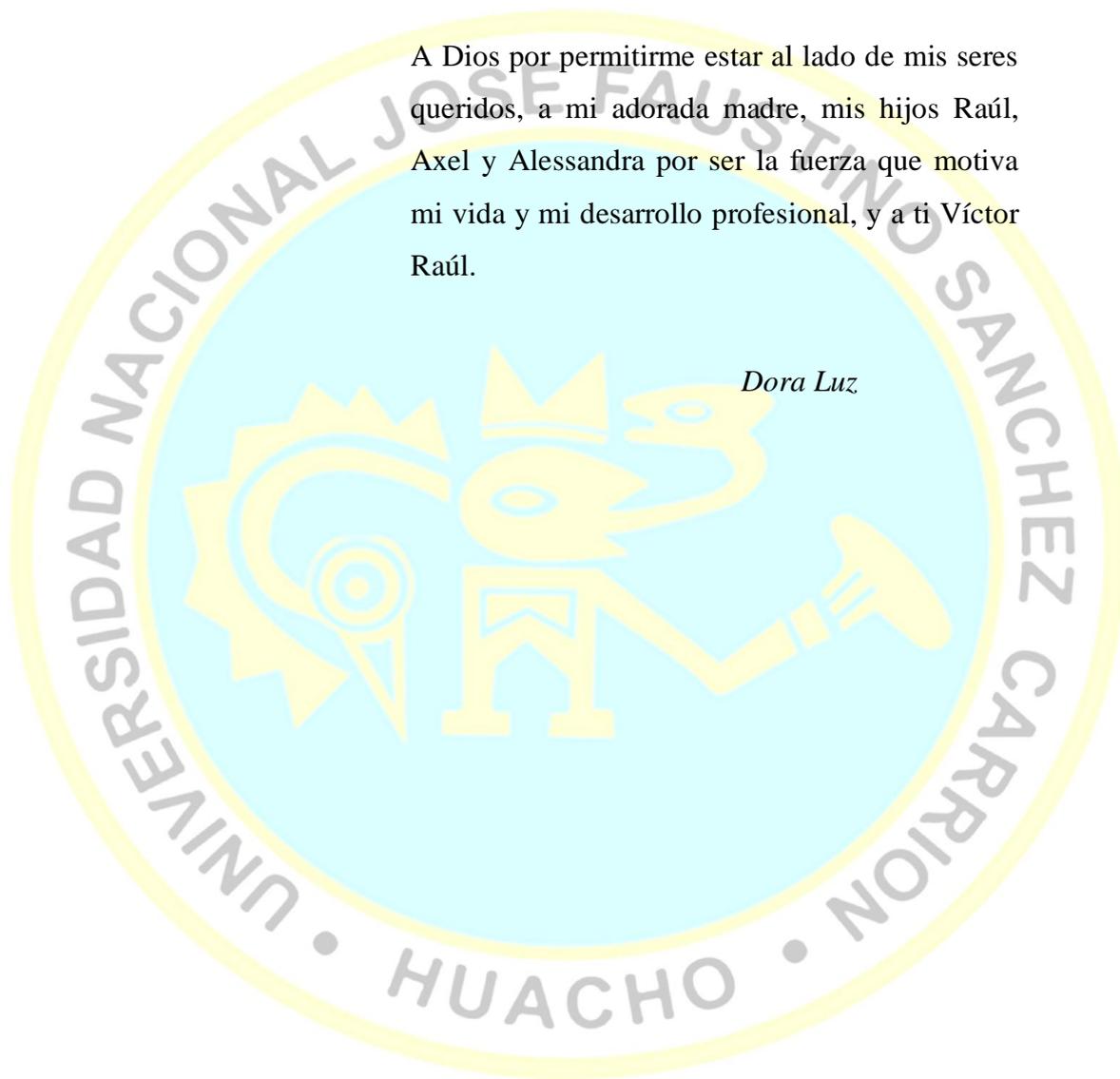
HUACHO

2018

DEDICATORIA

A Dios por permitirme estar al lado de mis seres queridos, a mi adorada madre, mis hijos Raúl, Axel y Alessandra por ser la fuerza que motiva mi vida y mi desarrollo profesional, y a ti Víctor Raúl.

Dora Luz



AGRADECIMIENTO

A mis docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión por brindarme sus conocimientos, a mi asesora Mg. Margarita Velásquez, a los miembros de mi jurado por su gran apoyo en el desarrollo de ésta investigación.

Dora Luz



INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE	v
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.1. Descripción de la realidad problemática	9
1.2. Formulación de problema.....	10
1.2.1. Problema general.....	10
1.2.2. Problemas específicos	10
1.3. Objetivos.....	11
1.3.1. Objetivo general	11
1.3.2. Objetivos específicos	11
1.4. Justificación de la investigación	12
1.5. Delimitaciones del estudio	12
1.6. Viabilidad del estudio.....	13
1.6.1 Evaluación Técnica	13
1.6.2 Evaluación ambiental.....	13
1.6.3 Evaluación financiera.....	13
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes	14
2.2. Bases teóricas	20
2.2.1. La gestión del cambio organizacional	20
2.2.2. Desempeño profesional	27
2.3. Bases filosóficas.....	31
2.4. Definición de términos básicos.	33
2.5. Hipótesis	35
2.5.1. Hipótesis General	35
2.5.2. Hipótesis específicas	36
2.6. Operacionalización de Variables	36

CAPITULO III METODOLOGIA	38
3.1. Tipo y Nivel de investigación	38
3.2. Diseño metodológico	39
3.3. Población y muestra.....	39
3.3.1. Población	39
3.3.2. Muestra	40
3.4. Técnicas e de recolección de datos	41
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	44
CAPITULO IV RESULTADOS	47
4.1. Análisis de los resultados	47
4.2. Generalización entorno la hipótesis central.....	56
CAPITULO V DISCUSIÓN	66
5.1. Discusión de los resultados	66
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
6.1. Conclusiones	70
6.2. Recomendaciones.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	72
Bibliografía.....	72
3.6. Matriz de consistencia	77

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “Gestión del cambio organizacional y desempeño profesional del Área de Enfermería del Hospital Hidalgo Atoche Lopez, Chancay 2018”, es un trabajo de investigación para obtener el grado académico de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

La metodología que se empleó se encuentra dentro de la investigación de tipo Básico, de nivel descriptivo, correlacional, trnasversal de diseño no experimental y la hipótesis planteada fue: “La gestión del cambio organizacional se relaciona con el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018”, la población estuvo formada por 208 enfermeros del Hospital Hidalgo Atoche Lopez, Chancay 2018., se trabajó con una muestra por conveniencia formada por 111 enfermeros. La recolección de datos se realizó mediante la técnica de encuesta y su instrumento fue el cuestionario, que se aplicó a la primera variable Gestión del cambio organizacional con 20 ítems y segunda variable desempeño profesional con 15 ítemss respectivamente.

Los resultados evidencian que existe relación entre la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018., debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0.523 siendo una magnitud moderada.

La autora

Palabras clave: Gestión del cambio organizacional, comunicación, conocimiento, motivación, liderazgo y desempeño profesional

ABSTRACT

The present research work entitled: "Management of organizational change and professional performance of the Nursing Area of the Hospital Hidalgo Atoche Lopez, Chancay 2018", is a research work to obtain the academic degree of Master in Management of Health Services of the Graduate School of the José Faustino Sánchez Carrión National University.

The methodology that was used is basic research is Basic type, descriptive, correlational, non-experimental and the hypothesis was: "The management of organizational change is related to the professional performance of the nursing staff of the Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018 ". For the investigation, the population was formed by 208 nurses of the Hospital Hidalgo Atoche Lopez, Chancay 2018. In the investigation the use of a convenience sample formed by 108 nurses was determined. The main instrument that was used in the investigation was the questionnaire, which was applied to the first and second variables. The results show that there is a relationship between the management of organizational change and the professional performance of the personnel of the nursing area of the Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018 .., due to the Spearman correlation that returns a value of 0.523 being a moderate magnitude.

The author

Keywords: Management of organizational change , communication, knowledge, motivation, leadership and performance professional

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial en todos los países en los últimos días se han suscitado una serie de grandes transformaciones en sus territorios, en sus sistemas políticos y en sus economías. A diferencia de los sistemas económicos primitivos que se encargaban únicamente de administrar los recursos que les permitían subsistir sin grandes complicaciones, la organización económica y social actual es compleja.

Con el transcurso del tiempo, la organización política y social y los sistemas se han desarrollado mucho, debido al crecimiento sostenido de la población y el uso irracional de los recursos, pero siempre con la mira de alcanzar las dinámicas sociales de fondo.

En la actualidad, se pueden notar diversas estrategias para mejorar la posición competitiva de las organizaciones, comenzaron a vincularse con cambios que se traducen en innovaciones en los sistemas de información, lo que suele producir rechazo entre quienes los usan o en otros casos son suboptimizados en su uso (Markus et al., 1994). Estos hechos han generado ciertos conflictos entre los distintos niveles de organización de las empresas, particularmente entre quienes dirigen los proyectos innovadores y entre quienes deben llevarlos a la práctica.

Las organizaciones de salud ven los procesos de automatización como la simple planificación de recursos para toda la organización o como un desafío tecnológico en lugar de considerarlos iniciativas que involucran los valores culturales de la empresa. Tanto es así que los responsables de las implementaciones se concentran en problemáticas técnicas accesorias (errores del software o velocidad de respuesta del sistema) mientras ignoran temas de

comportamiento humano (preguntar si los empleados le temen al nuevo sistema o si fueron consultados sobre las necesidades de información que ese sistema les puede brindar). (Bambaren & Alatrística, 2011)

Esta investigación, está dirigida a la transformación de las organización, con la perspectiva de ayudar a avanzar en el camino del logro de la eficiencia y en el manejo de los recursos en el logro de sus objetivos fundamentales: mantener en la población a la que sirven con buenos niveles de salud, con un costo razonable, tanto en el sector público como en el privado.

La presente investigación se realizará en Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018, inaugurado el 17 de setiembre de 1971 durante el segundo gobierno revolucionario del General Juan Velazco Alvarado, siendo Ministro de Salud el Gral. FAP. Fernando Miroquesada Bahamonde. Gracias al gobierno de Alemania se construyen dos centros de salud gemelos en infraestructura: el de Puente Piedra y el de Chancay edificado sobre un área de 6,273 m²

1.2. Formulación de problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la dimensión comunicación de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión conocimientos de la gestión del cambio organizacional y el desempeño

profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018?

- ¿Qué relación existe entre la dimensión motivación de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018?
- ¿Qué relación existe entre la dimensión liderazgo de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018?

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación que existe entre la dimensión comunicación de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.
- Establecer la relación que existe entre la dimensión conocimientos de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

- Determinar la relación que existe entre la dimensión motivación de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.
- Establecer la relación que existe entre la dimensión liderazgo de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del personal del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

1.4. Justificación de la investigación

Se ha propuesto estudiar el Cambio en la gestión organizacional del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018, aportando conocimientos e innovaciones obtenidos como resultado de las investigaciones aplicadas que se realizan y tratando de ayudar o contribuir en la respuesta ante los diversos retos que enfrentan las organizaciones de los diversos sectores que en nuestra región de influencia geográfica atienden.

En este hospital además se plantea el desafío de ser un hospital digital, lo que implica que los procedimientos que antes se realizaban en papel ahora se hagan a través de tecnologías de la información. Sumado a la digitalización del hospital, esta organización tendrá una nueva forma de gestión, llamada “gestión por procesos”, además de una nueva forma de llevar a cabo los procesos clínicos, llamada “atención progresiva”, la que implica una organización de salud distinta a la habitual.

1.5. Delimitaciones del estudio

La investigación presentó las siguientes limitaciones:

a. Disponibilidad de tiempo

La investigación se ha desarrollado, aplicado e interpretado por la propia investigadora, quien, a su vez, tuvo que desempeñar un trabajo en un horario laboral rígido, generó que la disponibilidad de tiempo sea limitada. Sin embargo, la disposición a cumplir con la investigación hizo que se coordinaran horarios y espacios además de la ayuda de otros colegas para superar esta limitación.

1.6. Viabilidad del estudio

1.6.1 Evaluación Técnica

En esta investigación de tesis se consideraron los elementos necesarios para su desarrollo, de acuerdo a lo establecido por la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho.

1.6.2 Evaluación ambiental

Debido a su naturaleza de investigación descriptiva netamente académica, no ha generado impacto ambiental negativo en ninguno de los componentes del ecosistema.

1.6.3 Evaluación financiera

El presupuesto de la investigación y su financiamiento estuvo debidamente garantizado por la investigadora.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel Internacional

(Salazar, 2011) en su tesis para obtener el grado de Doctor titulado: “Propuesta de un modelo de intervención para contribuir en la gestión del cambio, en hospitales del estado de Yucatán, México” que fue motivado como consecuencia del interés personal de tratar de entender por qué muchas de las organizaciones mexicanas, particularmente yucatecas, del sector salud no tienen claro un camino que les conduzca hacia el cambio. Todo esto con la intención de mejorar la situación que actualmente, en la percepción del autor, prevalece, en la cual las organizaciones se resisten a cambiar y si lo hacen es tardíamente. En este trabajo se intenta por una parte reflexionar, descubrir y analizar, cuáles son esos elementos que impiden o impulsan los aprendizajes que permitirían lograr mejores condiciones de desempeño de las organizaciones y, por la otra, proponer recomendaciones y sugerencias, producto de haber estudiado un caso en profundidad.

Para realizar este esfuerzo se emplearon técnicas de investigación novedosas en el medio, así como nuevas formas de intervenir en las organizaciones de salud mediante la consultoría. Se espera que los resultados sean motivo de futuras investigaciones que permitan establecer y corroborar lo que podría ser un modelo de intervención que facilite el cambio en las organizaciones hospitalarias en Yucatán.

(Drobny, 2013) en su tesis para optar el título de psicóloga denominado: “Estudio de cambio organizacional a partir de la experiencia de Instalación de un Hospital público”, donde se aborda el

tema del cambio organizacional a partir de la experiencia de instalación de un hospital público, con características innovadoras y particulares. A partir de la revisión teórica y una metodología cualitativa es posible rescatar la experiencia de este proceso haciendo posible generar un modelo de gestión del cambio organizacional que pueda ser extrapolable para otras experiencias. Es posible encontrar que este tipo de cambios no posee una secuencia de pasos predeterminada y que cada ámbito de cambio tiene sus propios tipos de intervención.

(Campoverde & Galarza, 2016) en su tesis titulado: “Gestión organizacional para mejorar el desempeño laboral en la ferretería Colombatti de la ciudad de Babahoyo, donde concluye que la Gestión Organizacional constituye un sistema gerencial, que se busca concentrarse en aquellos objetivos factibles de lograr con las oportunidades y amenazas que ofrece el entorno, los cuales combinados con la normas de calidad proporcionan la base para que una empresa tome mejores decisiones en el presente y evitar los peligros, la aplicación de esta propuesta puede ser de gran utilidad para las organizaciones en general, siempre que estas tengan una intención evidente de alinear sus puestos con las ideas rectoras. Cartaya, Duran y Torres (2006) manifestaban que en las últimas décadas la importancia de las competencias laborales, que se convierte en uno de los elementos principales de competitividad, tanto interna como externa. Luego de una exhaustiva investigación que se realizó, se determina la implementación de dicha propuesta planteada, para mejorar la ineficiencia que existe en cada uno de los departamentos y sus directrices.

García (2015) en su tesis denominado: “Abordaje del cambio organizacional desde una perspectiva resiliente” en la que evidencia que El entorno laboral sanitario se ve sometido continuamente a cambios y mutaciones que generan una modificación en las prácticas laborales, lo que repercute en los trabajadores. La labor que desempeñan los

empleados en estos procesos de cambio parece ser una de las causas más relevantes en el éxito o fracaso para la organización. Por lo tanto, encontrar qué tipo de recursos ayuden en el afrontamiento y en la adquisición de mayor número de recursos enfocados a conseguir los objetivos organizativos y desde una perspectiva de satisfacción del trabajador, fue el punto de partida motivador para este trabajo. Los departamentos de Recursos Humanos pueden fomentar el Capital Psicológico con métodos orientados a construir capacidades como la resiliencia. La capacidad de resiliencia permite a las personas mantenerse y regresar a los niveles normales de funcionamiento. Implica posesión de mecanismos de adaptación creativos y flexibles permitiendo, a individuos resilientes, encontrar en las adversidades, oportunidades para el desarrollo, el crecimiento y el aprendizaje. Los sistemas de salud salen fortalecidos mediante la incorporación de la resiliencia a las facultades de sus activos, optimizando su salud psicológica, competencias laborales, conexiones sociales entre trabajadores y también entre trabajadores y usuarios. Objetivos. En esta revisión se ha tratado de recopilar bibliografía especializada que relacione la influencia que tiene el desarrollo de la capacidad de resiliencia en la práctica laboral de los profesionales sanitarios. El objetivo principal de este estudio es formular una pregunta de investigación para la realización de un futuro trabajo empírico longitudinal con intervención en un entorno laboral sanitario, que relacione resiliencia y comportamiento organizacional. Como objetivos secundarios se establecen los siguientes: (i) interpretar los resultados obtenidos, (ii) determinar qué prototipos de intervención se recogen en la investigación aplicable al entorno sanitario y (iii) estimar las áreas de investigación que aportan la documentación más significativa para el estudio futuro que se propone. Material y método. La recogida de datos se llevó a cabo mediante dos estrategias de búsquedas bibliográficas distintas para cubrir los objetivos. En la primera se cotejaron los términos a través de los descriptores en ciencias de la salud (DeCs) y términos MeSH (Medical Subject Heading), para posteriormente

ordenarlos en diferentes conjunciones con operadores booleanos y obtener la información sobre cuáles serían los términos adoptados para centrar la investigación. Conseguido el marco teórico contextual del trabajo, se realizó una segunda búsqueda centrada y exhaustiva con las palabras claves en castellano y en inglés, destacando que el 100% de los artículos ajustados a los criterios fueron en inglés. Resultados. Se recogieron 114 artículos dentro de los filtros informáticos de selección, de los cuales sólo 18 (11 empíricos y 7 teóricos) hacían referencia al comportamiento organizacional y a la resiliencia como variable de cualquier índole. Conclusiones. Las principales conclusiones fueron que el desarrollo de la capacidad de resiliencia en el entorno laboral se asocia a: (i) un aumento de la adaptación que permite a los empleados el desafío de retos laborales de manera más efectiva, (ii) mejora del bienestar del profesional en el lugar de trabajo aumentando su autoconfianza y visión personal y (iii) un impacto positivo en el desempeño de la labor grupal optimizando las conexiones sociales que los trabajadores sanitarios han de mantener.

(García, Camargo, Cervera, Ramírez, & Romero, 2009) en la investigación referida a los grupos/equipos de trabajo y su relación con el cambio organizacional en una empresa comercializadora de la ciudad de Bogotá. Es una investigación descriptiva con diseño correlacional, en la que consideró que el propósito fue establecer la relación entre grupos/ equipos de trabajo y el cambio organizacional en funcionarios de una empresa comercializadora de Bogotá, D.C. Para ello se aplicó el cuestionario de evaluación de equipos de trabajo y el instrumento de medición del cambio (IMC) a 40 participantes. Los resultados obtenidos en el instrumento IMC se muestran un bajo nivel de obstaculización al cambio. Además, se evidenció correlación significativa entre las variables participación-eficacia organizativa, cultura de cambio-responsabilidad, nivel grupal-eficacia de resultados; determinando que existen factores obstaculizadores o facilitadores del cambio que se relacionan con el trabajo en equipo.

2.1.2. A nivel Nacional

(Castillo, 2016) Efectuó una investigación referida a “Gestión del cambio y la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ambo, año 2014. El método de la investigación es el analítico de nivel correlacional, con la encuesta como técnica a través de cuestionarios como instrumentos, la muestra no probabilística aplicada a 374 funcionarios y servidores municipales y vecinos. El objetivo fue establecer la relación de la gestión del cambio con la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ambo de la región de Huánuco. Demostraron a través de los resultados que existe relación significativa entre la gestión del cambio y la competitividad; sin embargo, los encuestados consideran un nivel regular para la gestión del cambio (54%) y para la competitividad de los servicios (57%). Asimismo, en la prueba de hipótesis el coeficiente de correlación se ubica en un 33.95%; datos que indican que la institución brinda servicios al público manteniendo y mejorando los estándares de calidad y competitividad lo cual es favorable para la institución.

(Ortega & Solano, 2015) En su tesis para obtener título profesional de Licenciado en Gestión, con mención en Gestión Pública, denominado: “La gestión del cambio organizacional en entidades públicas del poder ejecutivo peruano: una aplicación de las teorías de cambio provenientes de la gestión privada”, donde busca profundizar en el conocimiento de la gestión del cambio organizacional en el Poder Ejecutivo peruano, a partir de las teorías de cambio organizacional desarrolladas en la literatura. Estas teorías de cambio se basan principalmente en la experiencia privada y poseen múltiples miradas, por lo cual no se define una única teoría de cambio particularmente aceptada por las organizaciones. Más aún para el caso de las organizaciones del sector público, ya que no existe teoría validada ad-hoc. Según ello, para la aproximación de la investigación se desarrolla un ‘esquema explicativo’ a partir de las diversas teorías consultadas, que contempla los principales elementos para la gestión del cambio organizacional y que,

además, se adapta a las características inherentes a la gestión pública expuestas en este trabajo. Dicho esquema contiene ocho (8) categorías de análisis adaptadas para el sector público. Finalmente, como resultado del análisis y la aplicación de la herramienta, se presentan conclusiones basadas en los principales hallazgos de la gestión del cambio organizacional en el Poder Ejecutivo peruano, destacándose que la aplicación de las teorías de cambio en el sector público está sujeta a variaciones relacionadas fundamentalmente a las características propias de este tipo de entidades, como la dimensión política, las reglas administrativas y las personas al interior de estas.

(Quispe, 2015) realizó una investigación referente al clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pachucha, Andahuaylas 2015, desarrollada con un enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental, tuvo como objetivo determinar cómo se relaciona el clima organizacional y desempeño laboral en esta Municipalidad, para ello aplicó una encuesta para cada variable a 64 servidores utilizando la técnica de la encuesta y el cuestionario como herramienta, para medir la correlación utilizó el coeficiente de relación de Spearman, obteniendo un resultado de 0.743 de correlación entre ambas variables, demostrando una relación directa, positiva y moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, las variables también crecen en el mismo sentido, concluyendo que los trabajadores de la Municipalidad distrital de Pachucha realizan un regular desempeño.

(Prado, 2015) en su trabajo titulado: “Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, en la que refirió que el objetivo de su investigación fue establecer la relación de los factores del clima laboral y las competencias del desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, en una

investigación de tipo descriptiva con un diseño correlacional y universo muestral de 60 empleados administrativos, aplicó la encuesta y cuestionario como técnica e instrumento para medir la escala de clima laboral y la hoja de evaluación de desempeño laboral, utilizó el estadístico SPSS para el procesamiento de datos y la prueba Chi cuadrado para evaluar la relación entre las variables. Determinó como resultado la existencia de una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral en el 57.14% de los trabajadores de la Universidad Cesar Vallejo de la Libertad, demostrándose así que el clima laboral es un factor fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado en los trabajadores dentro de la organización, concluyéndose que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. La gestión del cambio organizacional

Para Davis y Newstrom (2003) el cambio organizacional representa “Una modificación que ocurre en el ambiente de trabajo y afecta la estabilidad de la organización. Sin importar de donde provengan, los efectos del cambio pueden tener consecuencias profundas en quienes los sufren” (p. 67).

(Proulx, 2015) Señala que “El cambio organizacional es toda modificación observada en la cultura o la estructura de un sistema organizacional que tiene un carácter relativamente durable” (p.105).

Al respecto cita lo siguiente:

El proceso de gestión citado por Fayol (1916) menciona que se comporta en cinco fases: Planificación, organización, motivación, dirección y control; sin embargo, frente a un

entorno que cambia muy rápido, las organizaciones deben adaptarse a la continuidad de los cambios y frente a ello hay que ser activos para que los empleados y los sistemas los acepten, además indica que el éxito de un cambio depende de dos características, una sobrevalorada y la otra minusvalorada. La primera es la calidad de la solución técnica y lógica frente a un problema o una preocupación. La segunda es que el cambio sea aceptable por los miembros del sistema; sin embargo, que el problema o la solución, que sea a corto o largo plazo, por lo general las dos no van juntas. No obstante, la aceptabilidad de la solución depende de la manera de introducir el cambio mucho más que de la calidad técnica, en la mayoría de los casos se actúa a la inversa pensando que hay que encontrar la solución perfecta que la gente va a aceptar o pensando que con la sola autoridad no van a tener otra elección que aceptar el cambio. Sin embargo, las soluciones se imponen, aunque los trabajadores no logren entender cuan perfecta y buena es para ellos (p.101).

En tanto, Gibson et al (2006) señala que el futuro de las organizaciones: completar nombres

Radica en su capacidad de dominar el cambio cuando una organización puede verse afectada en conjunto, con tener al menos una de sus partes involucradas en una transición debido a los factores que interactúan en los cambios organizacionales, éstos involucran un problema técnico, que tiene que ver con los aspectos administrativos, tecnológicos o recursos que se modificarán durante el cambio; así como un problema de tipo humano (p. 429).

Por su parte, Ramírez (2009) precisa que:

No obstante, el ambiente que envuelve a las organizaciones se encuentra en continuo movimiento, se hace necesaria una adaptación, tanto de la de los empleados. Para sobrevivir y competir en un mercado globalizado hay que adaptarse al cambio rápida y eficazmente; pues el cambio que se realice afectará en algún grado la situación de los integrantes de la organización, la estabilidad de los roles y la satisfacción de cada uno de ellos (p. 52).

Sin embargo, si los cambios no se conducen de manera correcta, puede generarse un rompimiento en alguna parte de la organización, debido a que, en inicio, se rompe el equilibrio organizacional, el cual se basa en la estabilidad que perciben los integrantes de la organización al desarrollar sus actividades.

Ahora bien, si se parte de los retos a los que las organizaciones se enfrentan en la actualidad se busca contribuir a la mejor manera en que las organizaciones y sus esferas de influencia detectan, anticipan y leen el significado e implicaciones de los cambios del mercado, adicional la forma como se integra y transforma los resultados de esa capacidad de aprendizaje en acciones y decisiones.

Según Marro (2013) indica que:

Esta necesidad de integración se hace más fuerte en el ámbito de las decisiones que impactan la dirección y el rumbo estratégico de los negocios, es aquí donde aparece el término de Inteligencia Competitiva que no es una propuesta nueva ya que lleva mucho tiempo de práctica en muchas empresas, sin embargo aún es desconocida y parcialmente aplicada o totalmente desaprovechada en la mayoría de las empresas, por esto afirma que el no aprovechar el potencial que se plantea mediante esta competencia, supone una desventaja (p. 46).

En tanto Chiavenato (2004) señala:

El compromiso organizacional es la voluntad para hacer grandes esfuerzos en favor de la organización, la misma que se fortifica con prácticas que no disminuyan el número de personal, ya que esta situación es percibida como contraria a los incentivos y a las medidas de participación e involucramiento que tanto se propone (p. 86).

En lo referente al tema de comportamiento organizacional como variable dependiente junto a otras como la de productividad, ausentismo, rotación y satisfacción en el trabajo se complementan con las variables independientes distribuidas en el ámbito del sistema organizacional (diseño de la organización, cultura de la organización, procesos de trabajo), grupal (equipos y empowerment, cultura de la organización, dinámica de grupos y entre grupos) e individual (diferencias individuales, percepciones y atribuciones, satisfacción en el trabajo).

El cambio organizacional en la función pública

Los cambios que se dan en la gestión de los recursos humanos debido a los cambios sociales y laborales acontecidos en los últimos años, también producen modificaciones para los empleados públicos que cambian sustancialmente sus relaciones con la Administración, situación que los ha llevado a poner en tela de juicio la conveniencia de este nuevo diseño.

Ortega y Solano (2015) sobre la Gestión del Cambio Organizacional en entidades públicas del poder ejecutivo peruano manifestaron:

Las aplicaciones de las teorías de cambio provenientes de la gestión privada poseen múltiples miradas que no definen una teoría única

particularmente aceptada por las organizaciones. Para el caso de las organizaciones del sector público, no existe teoría validada ad-hoc; aplicando un esquema explicativo de las diferentes teorías que contemplan los principales elementos para la gestión del cambio organizacional y que además se adaptan a las características inherentes a la gestión pública. En trabajo utilizaron como herramienta cualitativa una matriz de entrevista semi estructurada en la que obtuvieron como resultado que la aplicación de las teorías de cambio en el sector público está sujeta a variaciones relacionadas fundamentalmente a las características propias, como la dimensión política, las reglas administrativas y las personas al interior de estas (P.9).

Del mismo modo Gamboa et al. (2007) precisa lo siguiente:

El planteamiento del contrato psicológico de Rousseau (1995) que entendía la relación de empleo como un conjunto de promesas y obligaciones recíprocas entre organización e individuo, es decir la percepción de trabajadores y empresa acerca de las obligaciones mutuas que existen en el contexto de una relación de intercambio laboral (p. 3).

Esto ha sido un concepto muy acertado en las esferas de la administración pública, debido a que propiciaba los elementos necesarios para un desarrollo y promoción profesional, así como una gran estabilidad a cambio de fidelidad, compromiso y objetividad en las actuaciones con y para la sociedad y los ciudadanos. Sin embargo, se ha dado paso a un nuevo concepto del empleo público donde la responsabilidad de la gestión y el desarrollo de la carrera ha sido, en parte, transferida a los trabajadores mediante la evaluación del desempeño de competencias establecida a través de procedimientos fundamentados en los principios de igualdad, objetividad y transparencia.

En ese sentido, la evaluación periódica queda vinculada a efectos de promoción en la carrera, provisión y mantenimiento de los puestos de trabajo y determinación de una parte de las retribuciones complementarias, vinculadas precisamente a la productividad o al rendimiento.

Dimensiones de la Gestión del cambio organizacional

Dimensión 1: Comunicación

Para (Meylán 2009) la comunicación son técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización o entre ésta y su medio, para influir en las opiniones actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, con el fin que cumplir con los objetivos de manera eficaz y eficiente. Es utilizada como una herramienta valiosa para impulsar el cambio en una organización, considerando que la comunicación y retroalimentación de la misma debe ser fluida y bien dirigida para efectuar un cambio de manera armoniosa y con menos incertidumbre (p.116).

Dimensión 2: Conocimientos

Para Mettler (2016) la capacitación y entrenamiento constituyen actividades de educación laboral que prepara al trabajador a fin de adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar un cargo o una función dentro de una organización. Asimismo, indica que es la transferencia de conocimientos a un empleado con el fin de mejorar su eficiencia y efectividad en la posición o cargo que desempeña dentro de la organización, los conocimientos que se transfieren por lo general se refieren a temas de la organización.

Dimensión 3: Motivación

Robbins (2004), es una serie de procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta (p.155).

Mediante esta dimensión se analiza el grado de motivación que presentan los integrantes de la organización respecto a los cambios producidos; esto se observa con el impulso positivo que conduce a una persona a elegir y realizar una acción de búsqueda de mejora continua, realizándose profesionalmente y personalmente y como aporte para conseguir los objetivos de la organización. Asimismo se pretende medir en qué grado los trabajadores de una institución se sienten motivados para colaborar y apoyar la nueva visión; cuando las personas no se sienten atraídas por los planes y los creen innecesarios, vivirán el proceso de forma negativa y no aportarán las iniciativas; situación que los líderes deberán evitar haciéndoles partícipes de los nuevos cambios; por lo que con la participación de trabajadores motivados se logra el compromiso con la organización y con los cambio a implantar.

Dimensión 4: Liderazgo

Según Collins y Porras (2002) consiste en un proceso de influencia en el que un individuo facilita con sus acciones el movimiento de un grupo de personas hacia el logro de una meta común. Asimismo, afirman que para una organización no es tener líderes de alta calidad, sino que las grandes compañías se separan del resto cuando logran continuidad de líderes de calidad, formados dentro de la organización a lo largo de su historia.

Kotter (2004) considera que para las múltiples iniciativas del proceso de cambio es fundamental construir redes internas y externas de relacionamiento con gente influyente en el medio. Asimismo, manifiesta que una manera de fomentar el liderazgo consiste en crear oportunidades desafiantes para los empleados jóvenes y la descentralización fomenta estas

oportunidades ya que traslada las responsabilidades y los desafíos a los sectores de nivel más bajo de la organización (p.54).

2.2.2. Desempeño profesional

Álvarez (2011) sostiene que el desempeño es “la magnitud de los logros alcanzados durante la administración o gestión pública y está asociado a los logros obtenidos tanto individuales como colectivos al ejecutar políticas públicas, las mismas que deben estar alineadas con los objetivos de la organización” (p. 566).

En ese sentido, el desempeño individual o grupal referida a la habilidad y motivación de los trabajadores en una organización es la parte fundamental para contribuir a los logros y productividad de la organización.

En tanto, para Chiavenato (2009):

La evaluación del desempeño disminuye la incertidumbre del colaborador porque proporciona realimentación respecto a su desempeño. Busca la consonancia porque proporciona el intercambio de ideas entre el colaborador y su gerente, así como coincidencia de sus conceptos. (p. 249)

En ese sentido, el desempeño debe darse para superar muchas dificultades de orden administrativo y laboral que afecta o beneficia a cada trabajador administrativo de la organización y, sobre todo, para brindar mejora en la atención a los usuarios.

En opinión de Delanoy (2009) refiere:

La competencia es un patrón general de comportamiento, sin embargo, el desempeño es un conjunto de acciones concretas. En lo referente al desempeño del docente se entiende como el cumplimiento de sus funciones; éste se halla determinado por

factores asociados al propio docente, al estudiante y al entorno. Asimismo, el desempeño se ejerce en diferentes campos o niveles: el contexto socio-cultural, el entorno institucional, el ambiente de aula y sobre el propio docente, mediante una acción reflexiva. El desempeño se evalúa para mejorar la calidad educativa y cualificar la profesión docente. Para esto, la evaluación presenta funciones y características bien determinadas que se tienen en cuenta en el momento de la aplicación. De ahí la importancia de definir estándares que sirvan de base para llevar a cabo el proceso de evaluación. (p. 13)

En la función pública, la competencia se expresa de manera muy particular: “Una competencia es un set de destrezas, valores y comportamientos que un profesor ha adquirido y que puede movilizar para enfrentar una situación”. (Delanoy, 2009, p. 15)

Esta concepción es amplia y general; por eso Cea (2009) refiere que: Cerda Las competencias sólo tienen forma a través del desempeño, porque no es posible evaluarlas directamente sino por medio de la actuación... el desempeño es un término proveniente de la administración de empresas y particularmente de la gestión de recursos humanos y los criterios para selección de personal. (p. 250).

Evaluación del desempeño laboral

La estimación del desempeño laboral es importante y necesaria en la medida que los resultados arrojen mínimos márgenes de error y sobre esa base tomar decisiones que contribuyan a mejorar la calidad y productividad de la organización.

La evaluación del desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Asimismo, es una herramienta de gestión muy útil que sirve para evaluar de qué manera las competencias de sus colaboradores, aportan al logro de los objetivos de la empresa.

Para Mateo (2005):

El rol del trabajador en la mejora de la organización ha creado un especial interés, preferentemente, las comunidades educativas no pueden sustraerse a la creciente preocupación social en torno a cómo introducir en todos sus ámbitos los modelos de gestión de la calidad, y es evidente que existe la convicción de que detrás de cualquier mejora significativa en la escuela subyace la actividad del profesorado. Por todo ello, establecen la conexión nacional entre los vértices del triángulo: evaluación de la docencia-mejora y desarrollo profesional y la mejora de la calidad de la institución es fundamental para la gestión de la calidad (p. 95).

Las implementaciones de la evaluación del desempeño laboral de acuerdo a las diversas experiencias son para medir el grado de eficiencia, eficacia y productividad de los trabajadores. Asimismo, permitirán contribuir a la mejora de la calidad de los servicios de la organización.

Sin embargo, Feeney (2007), señala:

Que el propósito fundamental del sistema de evaluación es mejorar la calidad del desempeño de los trabajadores, en función de optimizar los establecimientos del país. Los objetivos generales del sistema de evaluación deben estimular y favorecer el interés por el

desarrollo profesional. En la medida en que se proponga un sistema que presente metas alcanzadas de mejoramiento y oportunidades de desarrollo profesional, los trabajadores se sentirán estimulados a tratar de alcanzarlas (p. 211).

Dimensiones del desempeño laboral

Dimensión 1: Productividad

Es el rendimiento del hombre en el trabajo y técnicamente se conoce como eficiencia o productividad, de la actitud adoptada por el trabajador frente a su propia labor, de satisfacción o insatisfacción depende en gran parte que su producción sea eficiente o deficiente, la producción es la base de la vida social de los pueblos porque sin ella no hay empleos ni bienestar social.

Dimensión 2: Trabajo en equipo

Gamón, et al. (2012), refiere a la labor en equipo como un método colectivo coordinado en el que los participantes intercambian sus experiencias, respetan sus roles y funciones, para lograr objetivos comunes al realizar una tarea conjunta (p.34).

En la actualidad esta forma de trabajo es considerada como un punto clave y una ventaja competitiva y por su gran importancia ha generado un incremento en la práctica de los grupos laborales. Esta competencia participativa permite incrementar la productividad, la innovación y la satisfacción en el trabajo. Rousseau et al.2006.

Conjunto de personas que conforman un equipo de trabajo para desarrollar una meta u objetivo en el que cada trabajador realiza una serie de tareas de modo independiente, pero son responsables del resultado del trabajo.

Dimensión 3: Trabajo bajo presión

En las organizaciones el trabajo bajo presión se considera como una competencia y para identificarla se deben tener en cuenta la definición de dos habilidades:

Tolerancia a la presión, al respecto Alles 2003 la considera como la habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de tiempos cortos con que cuenta el personal, a la vez considerando los desacuerdos, oposición y diversidad de ideas. Asimismo, es la capacidad para responder y trabajar con alto desempeño en situaciones de mucha exigencia (p.209).

Tolerancia al estrés, es definido por Anserina 1996 como “seguir actuando con eficacia bajo la presión del tiempo y haciendo frente al desacuerdo, la oposición y la adversidad (p.192).

En la práctica es entender y actuar bajo este tipo de trabajo como la competencia de trabajar bajo condiciones adversas, de tiempo o sobrecarga de tareas, manteniendo la eficiencia, así como la habilidad a la adaptación al cambio ya que todo lo requerido es “para ayer”.

2.3. Bases filosóficas

Teoría los sistemas complejos adaptativos (Kauffman, 1995)

El postulado principal es: La mejor forma de organización es la que permite ajustes continuos de sus elementos entre sí y con su entorno.

Según esta hipótesis, las organizaciones son complejas y adaptativas en la que considera dos tipos de sistemas complejos: Los decreciente y los crecientes. En el primer caso no suponen dificultad, en tanto que en el segundo caso los contextos de los sistemas dinámicos marcaron al tiempo como una dificultad de medición y a pesar que existen diversas explicaciones de la complejidad de los sistemas, no existe

una explicación de cuando se trata de un sistema creciente por lo que Holland (1995), define que la complejidad es el resultado de la adaptación - por definición incesante e inacabada de los sistemas.

En tanto Kauffman (1993) considera que la complejidad es el resultado de procesos auto organizativos, cuya base, a su vez, son procesos que se aceleran o retardan. Se han identificado ocho caminos que explican la complejidad de un sistema (Anderson, 1999): i) La moderna teoría matemática de la complejidad, cuyos pilares son los trabajos pioneros de A. Turing y de J. von Neumann. Se trata de la teoría de la complejidad tal y como se entiende desde las matemáticas y las ciencias de la computación. ii) La teoría matemática de la información de Shannon. iii) La teoría ergódica, los mapas dinámicos y la teoría del caos; esto es, se trata de la física, las matemáticas y las ciencias de la computación. iv) La vida artificial, un programa de trabajo iniciado por Th. Ray y C. Langton. v) Las multiplicidades aleatorias y la ergodicidad rota, las redes neuronales, los estudios sobre percolación, localización y otros semejantes. vi) La criticalidad auto organizada elaborada originalmente por P. Bak y, consiguientemente, los estudios sobre fractales. vii) La inteligencia artificial y los campos afines como el estudio de sistemas expertos, los algoritmos genéticos y el trabajo con otras metas heurísticas. viii) El estudio del cerebro, humano o animal, que se condensa en el título de NetWare (programas húmedos), desarrollado por J. Holland, G. Cowan y M. Gell-Mann, entre otros.

Desempeño laboral

Teoría de las Expectativas de Vroom

Según esta teoría: “La fuerza de una expectación de que al acto seguirá cierto resultado que el individuo encuentra atractivo”. (Robbins, 2004, p. 173), los trabajadores se sentirán motivados para aumentar su desempeño, si estiman que ello traerá como resultado una buena evaluación del mismo, adecuadas recompensas organizacionales y satisfacción de metas personales.

De esta manera, es posible esquematizar tres tipos de relaciones:

Relación esfuerzo y desempeño: probabilidad percibida de que ejercer determinado esfuerzo conducirá al adecuado desempeño.

Relación desempeño y recompensa: grado en que el individuo estima que desenvolverse a cierto nivel le traerá el resultado esperado.

Relación de recompensa y metas personales: medida en que las recompensas de la organización satisfacen las necesidades o metas personales y son por tanto atractivas para el sujeto.



Figura 3 Teoría de las Expectativas de Vroom (Robbins, 2004, p. 67)

Según Davis y Newstrom (1993):

El grado en que se desee una recompensa (valencia), la estimulación que se tiene de la probabilidad para que el esfuerzo produzca un desempeño exitoso (expectativa) y la estimación que se tiene de que el desempeño conducirá a recibir la recompensa (instrumentalidad) son los tres elementos que dan origen a la motivación (p. 89).

2.4. Definición de términos básicos.

Clima Organizacional.- Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Se refiere al ambiente de

trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros.

Liderazgo. Es una función caracterizada por la capacidad de dirigir a los colaboradores hacia la consecución de los objetivos y metas.

Trabajo en equipo.- El trabajo en equipo implica complementar conocimientos y experiencias diferentes, para el logro de metas institucionales y del grupo.

Realización personal.- Se da cuando el trabajador planea su carrera y es responsable de su desarrollo personal, asimismo permite prepararse para las nuevas tareas del mañana, actualizar sus conocimientos, desarrollando capacidades e incremento de habilidades.

Rendimiento.- Es la capacidad de las personas en aportar utilidad, producto de las actividades realizadas en el trabajo, con eficiencia y eficacia, según su puesto.

Comunicación.- Es el proceso de intercambio de la información entre los diferentes niveles del ámbito laboral y la organización.

Relaciones humanas.- Son las condiciones determinadas por la interacción de las personas, de acuerdo a necesidades en los niveles del personal en el ámbito de trabajo y los diversos departamentos del hospital.

Ambiente físico.- Es el medio en el cual los trabajadores desempeñan sus actividades diarias y son necesarias las condiciones para cumplir con las metas establecidas por la institución, según los criterios de calidad.

Dotación de personal.- Es el conjunto de capital humano, que integra la organización para satisfacer la demanda y oferta, en los centros de salud, de acuerdo a las necesidades y la atención de los usuarios en los diferentes departamentos.

Sentido de pertenencia.- Se refiere al sentimiento que percibe la persona cuando se integra o se siente parte de un grupo, servicio o departamento, de la organización.

Satisfacción laboral.- La satisfacción laboral es un indicador de calidad del servicio y del desarrollo organizacional; que se concreta como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reducen.

Recargo laboral.- Es el trabajo realizado por los colaboradores durante su trabajo diario, que implica a un trabajador y requiere de un esfuerzo extra para cumplirlo.

Motivación. Es aquello que provoca la acción del individuo, relacionado con la satisfacción de necesidades de logro, afiliación y poder, tanto dentro como fuera de la organización.

Desarrollo de trabajo en equipo. Se denomina aquel que realiza un grupo de personas de manera coordinada y colaborativa, para alcanzar una meta o resolver un problema. Como tal, es una forma de trabajar donde las funciones son distribuidas entre los miembros del equipo para desarrollar las tareas de manera conjunta de una forma más rápida, eficaz y eficiente.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis General

La gestión del cambio organizacional se relaciona con el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

2.5.2. Hipótesis específicas

- La dimensión comunicación de la gestión del cambio organizacional se relaciona con el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.
- La dimensión conocimientos de la gestión del cambio organizacional se relaciona con el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.
- La dimensión motivación de la gestión del cambio organizacional se relaciona con el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.
- La dimensión liderazgo de la gestión del cambio organizacional se relaciona con el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

2.6. Operacionalización de Variables

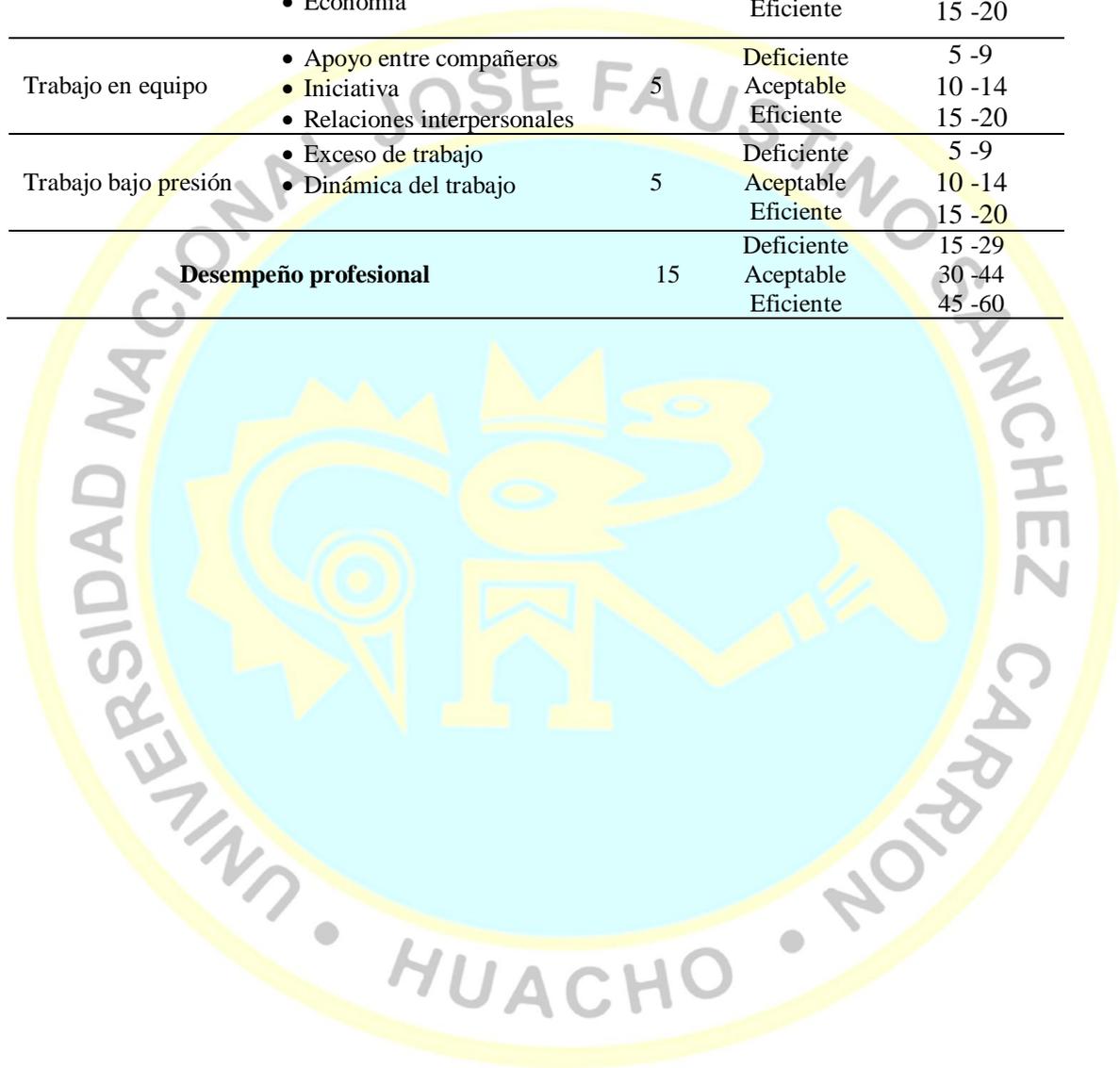
Tabla 1

Operacionalización de la variable X

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías	Intervalos
Comunicación	• Demanda	5	Deficiente	5 -9
	• Oportunidades		Aceptable	10 -14
	• Comunicación		Eficiente	15 -20
	• Información			
Conocimientos	• Conocimientos adquiridos	5	Deficiente	5 -9
	• Conocimientos aplicados		Aceptable	10 -14
			Eficiente	15 -20
Motivación	• Promoción	5	Deficiente	5 -9
	• Evaluación		Aceptable	10 -14
	• Aceptación		Eficiente	15 -20
	• Motivación			
Liderazgo	• Mandos del líder	5	Deficiente	5 -9
	• Ambiente laboral		Aceptable	10 -14
	• Escucha a pregunta		Eficiente	15 -20
	• Políticas de cambio			
Gestión del cambio organizacional		20	Deficiente	20 -39
			Aceptable	40 -59
			Eficiente	60 -80

Tabla 2*Operacionalización de la variable Y*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías	Intervalos
Productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en el cargo • Eficacia en el cargo. • Economía 	5	Deficiente	5 -9
			Aceptable	10 -14
			Eficiente	15 -20
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo entre compañeros • Iniciativa • Relaciones interpersonales 	5	Deficiente	5 -9
			Aceptable	10 -14
			Eficiente	15 -20
Trabajo bajo presión	<ul style="list-style-type: none"> • Exceso de trabajo • Dinámica del trabajo 	5	Deficiente	5 -9
			Aceptable	10 -14
			Eficiente	15 -20
Desempeño profesional		15	Deficiente	15 -29
			Aceptable	30 -44
			Eficiente	45 -60



CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Tipo y Nivel de investigación

a) Tipo de investigación

Citando la clasificación que presentan Sánchez y Reyes (2002), según la naturaleza de los problemas, la presente es una investigación de tipo sustantiva porque trata de responder a problemas teóricos, busca principios y leyes generales que permitan organizar una teoría científica y está orientada a describir, explicar o predecir.

b) Nivel de investigación

Según (Carrasco, 2008) afirma que “la investigación explicativa o causal responde a la interrogante ¿Por qué?, es decir con este estudio podemos conocer por qué un hecho o fenómeno de la realidad tiene tales y cuales características, cualidades, propiedades, etc, en síntesis por qué la variable en estudio es como es?”. En este nivel el investigador conoce las causas o factores que han dado origen o han condicionado la existencia y naturaleza del hecho o fenómeno en estudio. Necesariamente supone la presencia de dos o más variables.

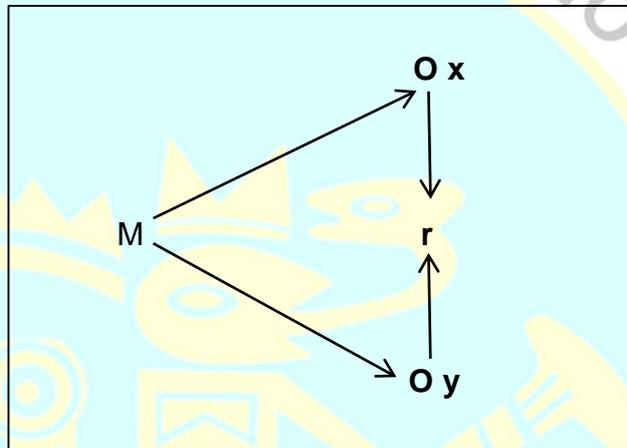
c) Método de investigación

El método empleado en este estudio fue el deductivo, porque se realizó una construcción teórica del objeto de estudio; asimismo, el diseño descriptivo – correlacional, transversal. la operacionalización de las variables y la discusión de los resultados fueron determinados por la construcción realizada sobre los datos recogidos por los instrumentos, sin olvidar que estos datos se presentaron en forma sistematizada en tablas estadísticas, figuras y sus respectivos análisis interpretativos que posibilitaron la validación de las hipótesis con los estadísticos pertinentes. (Hernández et al, 2010).

3.2. Diseño metodológico

Según (Hernandez & E.t, 2004) “los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

Por lo cual la presente investigación pertenece al Diseño **Transeccional** o conocido como **diseño Transversal** (No experimental), ya que se basa en las observaciones de los variables se demuestra y describe en un momento único, tal y conforme se presentan sin manipulación deliberadamente)



Denotación:

M = Población

Ox = Observación a la variable gestión del cambio organizacional.

Oy = Observación a la variable desempeño profesional.

r = Relación entre variables.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Según (Carrasco, 2008) define a la población como: “el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación.

El universo poblacional estará constituido por la totalidad del personal de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Tabla 3

Población de estudio

Area	Numero
Centro quirúrgico	24
Cirugía	13
Ginecología	11
Emergencia	38
Medicina	13
Pediatría	39
Consultorios externos	64
Supervisores	5
Jefe de departamento	1
Total	208

3.3.2. Muestra

La muestra que se usara será por conveniencia, es decir solo se consideraron a enfermeros.

Tabla 4

Muestra de estudio

Area	Numero
Centro quirúrgico	17
Cirugía	6
Ginecología	6
Emergencia	19
Medicina	7
Pediatría	22
Consultorios externos	28
Supervisores	5
Jefe de departamento	1
Total	111

3.4. Técnicas e de recolección de datos

La técnica que se empleó en el desarrollo del presente estudio fue el de la encuesta y el instrumento a aplicarse el cuestionario.

Para medir la variable gestión del cambio organizacional, se consideró la siguiente escala de Likert:

Siempre	(4)
Casi siempre	(3)
Algunas veces	(2)
Nunca	(1)

Para medir la variable desempeño profesional, se consideró la siguiente escala de Likert:

Siempre	(4)
Casi siempre	(3)
Algunas veces	(2)
Nunca	(1)

Validez de los instrumentos

Para (Sabino, 2000) “La validez es la capacidad de la escala para medir las cualidades para la cual ha sido construida” (p.131). Por consiguiente, es evidente que la validación de los instrumentos es necesaria para probar si realmente mide el o los objetivos para los cuales fue diseñado, y si es preciso para su medición

La validez del cuestionario, según (Ramirez, 2007), indica que fue de tipo lógico puesto que se analizó las preguntas mediante juicios de expertos para determinar si son apropiadas para evaluar los elementos o propiedades que se pretendían observar en términos de una categorización de las necesidades observadas, las cuales hicieron posible construir las preguntas del cuestionario, y su validación respectiva.

Por tanto para la validación de nuestro instrumento se realizó en base a estos conceptos teóricos, utilizando para ello procedimiento de juicio de expertos

calificados que determinaron la adecuación de los ítems de nuestro respectivo instrumento.

Tabla 5

Juicio de expertos

Expertos	DNI	Promedio	Opinión
Experto 1: Mg. Carmen Ramírez Ruíz	15589185	89 %	Aplicable
Experto 2: Mg. Marlene Rueda Bazalar	15589903	88 %	Aplicable
Experto 3: Mg. Carlos Gabino Díaz	15626079	90 %	Aplicable
Promedio		89 %	

Fuente: Validación de instrumentos realizado por expertos.

Ficha Técnica 01:

Nombre Original : Cuestionario para la variable Gestión del cambio organizacional

Autor: Dora Luz Rivas Reyes

Procedencia: Huacho - Perú, 2018

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del personal del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Administración: Individual y colectiva

Duración: Aproximadamente de 15 a 20 minutos

Edad: Mayores de 25 años

Estructura:

La escala de apreciación consta de 20 ítems y cada ítem está estructurado con cuatro categorías de respuestas, como: Siempre (4), Casi siempre(3=, A veces(2) y Nunca(1). La variable está formada por 4 dimensiones: la comunicación, los conocimientos, motivación y liderazgo.

Ficha Técnica 02:

Nombre Original : Cuestionario para la variable desempeño profesional.

Autor: Dora Luz Rivas Reyes

Procedencia: Huacho - Perú, 2018

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Administración: Individual y colectiva

Duración: Aproximadamente de 15 a 20 minutos

Edad: Mayores de 25 años

Estructura:

La escala de apreciación consta de 15 ítems y cada ítem está estructurado con cuatro categorías de respuestas, como: Siempre (4), Casi siempre(3=, A veces(2) y Nunca(1). La variable está formada por 3 dimensiones: productividad, trabajo en equipo y trabajo bajo presión.

a) Confiabilidad

Se realizó además una prueba piloto con el propósito de evaluar el comportamiento del instrumento en el momento de la toma de datos para la consistencia del contenido. Asimismo, se utilizó la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach para estimar la consistencia interna del cuestionario sobre el uso el liderazgo del director y el Clima Institucional. Para tal fin, se utilizó la siguiente fórmula:

$$\left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

S_i^2 : La suma de varianzas de cada ítem.

S_t^2 : La varianza del total de filas (puntaje total de los jueces)

K : El número de preguntas o ítems.

Tabla 6

Fiabilidad de la variable Y

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	20

Tabla 7

Fiabilidad de la variable X

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	15

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

El procesamiento de la información consistió en desarrollar una estadística descriptiva e inferencial con el fin de establecer cómo los datos cumplen o no, con los objetivos de la investigación.

a. Descriptiva

Permitió recopilar, clasificar, analizar e interpretar los datos de los ítems referidos en los cuestionarios aplicados a los trabajadores que constituyeron

la muestra de población. Se empleó las medidas de tendencia central y de dispersión.

Luego de la recolección de datos, se procedió al procesamiento de la información, con la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, se utilizó para ello el SPSS (programa informático Statistical Package for Social Sciences versión 22.0 en español), para hallar resultados de la aplicación de los cuestionarios

- Análisis descriptivo por variables y dimensiones con tablas de frecuencias y gráficos.

b. Inferencial

Proporcionó la teoría necesaria para inferir o estimar la generalización o toma de decisiones sobre la base de la información parcial mediante técnicas descriptivas. Se sometió a prueba:

- La Hipótesis Central
- La Hipótesis específicas
- Análisis de los cuadros de doble entrada

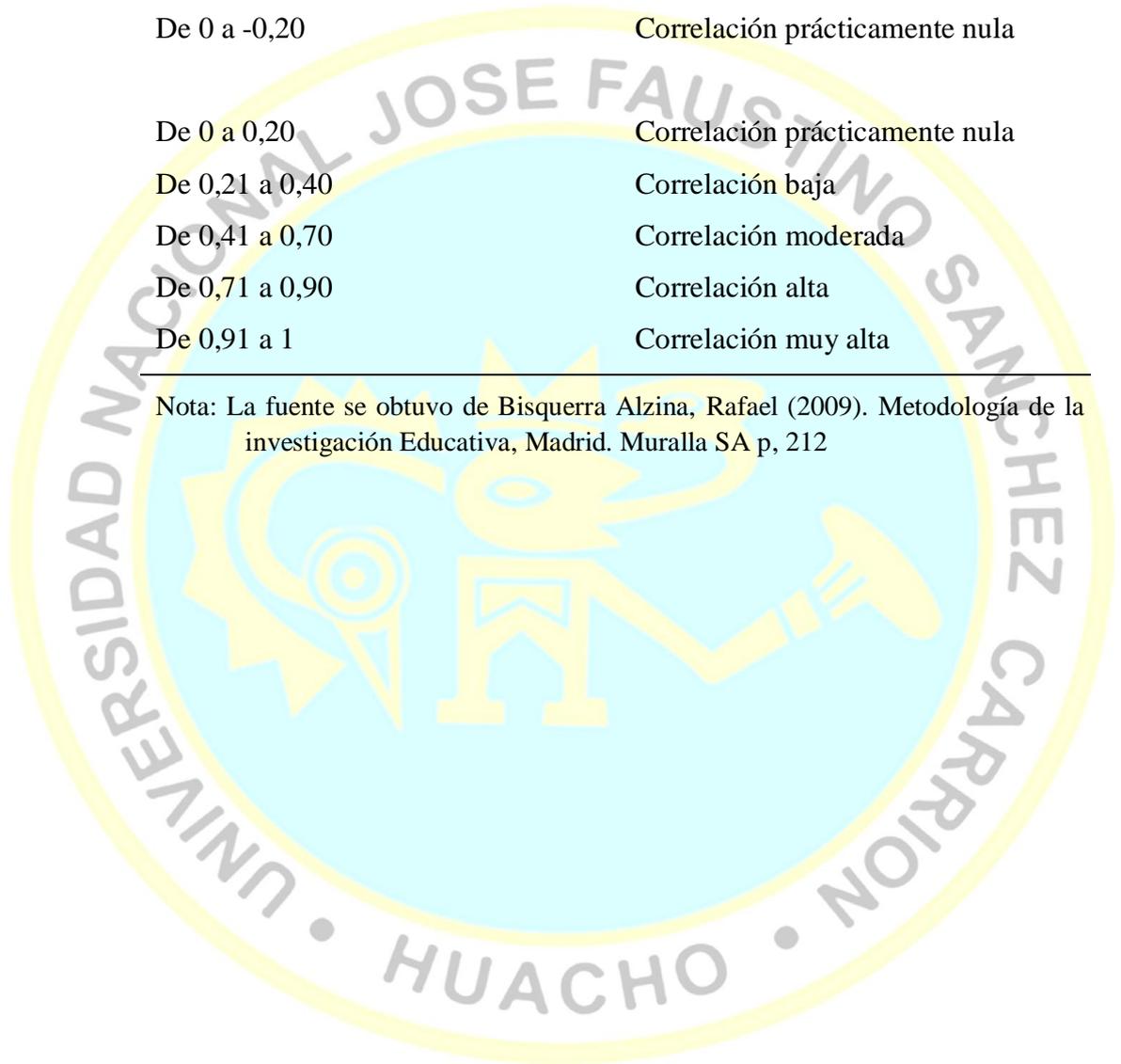
Se halló el **Coefficiente de correlación de Spearman**, ρ (ro) que es una medida para calcular de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Tabla 8*Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman*

Valores	Interpretación
De - 0,91 a -1	Correlación muy alta
De -0,71 a -0,90	Correlación alta
De -0,41 a -0,70	Correlación moderada
De -0,21 a -0,40	Correlación baja
De 0 a -0,20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1	Correlación muy alta

Nota: La fuente se obtuvo de Bisquerra Alzina, Rafael (2009). Metodología de la investigación Educativa, Madrid. Muralla SA p, 212



CAPITULO IV RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

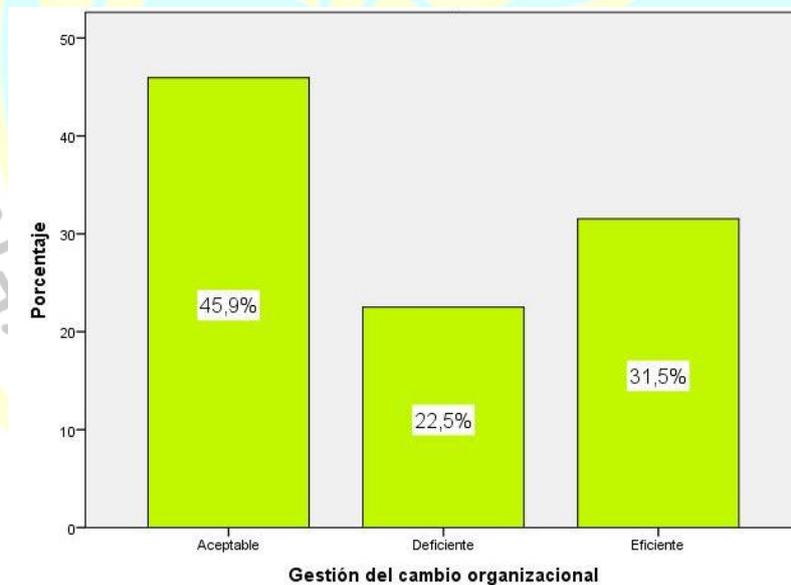
Tabla 9

Gestión del cambio organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Aceptable	51	45,9	45,9	45,9
	Deficiente	25	22,5	22,5	68,5
	Eficiente	35	31,5	31,5	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a personal del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 1



De la fig. 1, un 45,9% de personal del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018 sostienen que en la gestión del cambio organizacional se alcanzó un nivel aceptable, un 31,5% afirman que se logró un nivel eficiente y un 22,5% que se obtuvo un nivel deficiente.

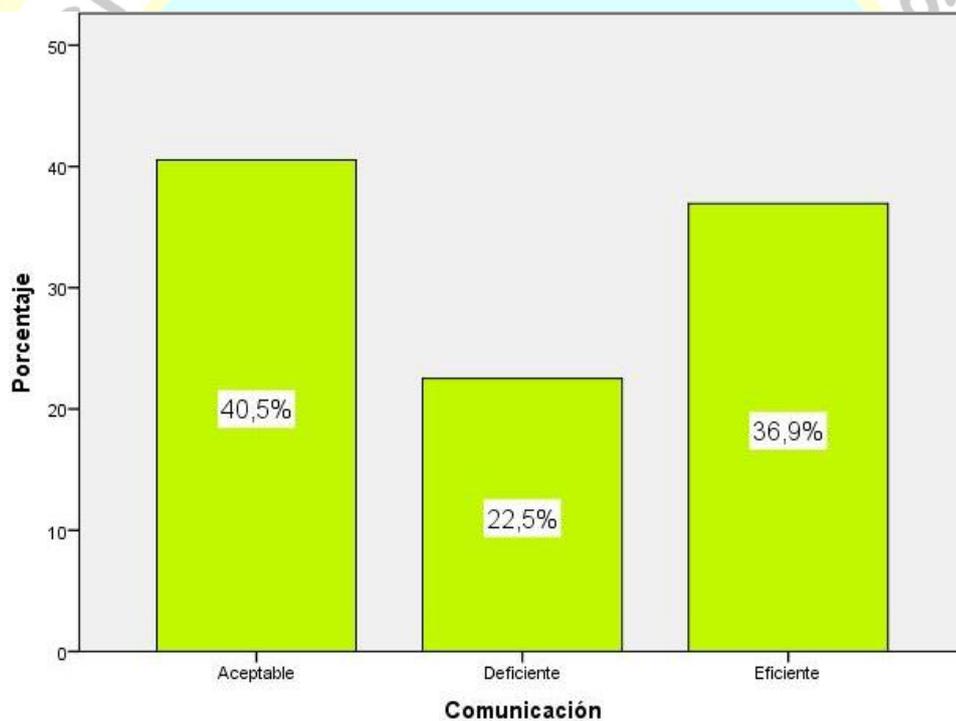
Tabla 10

Comunicación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Aceptable	45	40,5	40,5
	Deficiente	25	22,5	63,1
	Eficiente	41	36,9	100,0
	Total	111	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a personal del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 2



De la fig. 2, un 40,5% de personal del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018 sostienen que en la dimensión comunicación de la gestión del cambio organizacional se alcanzó un nivel aceptable, un 36,9% afirman que se logró un nivel eficiente y un 22,5% que se obtuvo un nivel deficiente.

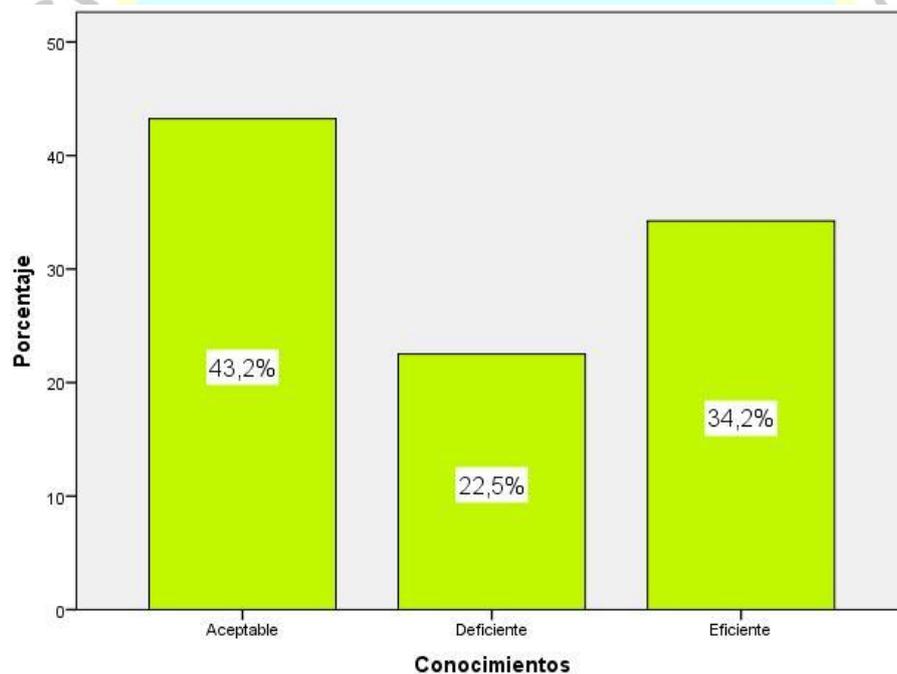
Tabla 11

Conocimientos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Aceptable	48	43,2	43,2
	Deficiente	25	22,5	65,8
	Eficiente	38	34,2	100,0
Total	111	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a personal del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 3



De la fig. 3, un 43,2% de personal del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018 sostienen que en la dimensión conocimientos de la gestión del cambio organizacional se alcanzó un nivel aceptable, un 34,2% afirman que se logró un nivel eficiente y un 22,5% que se obtuvo un nivel deficiente.

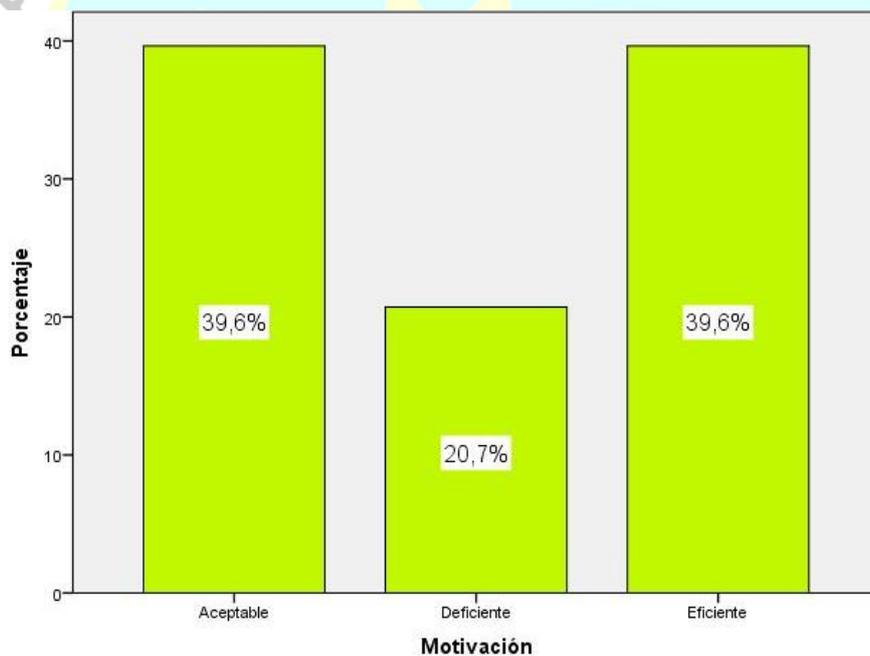
Tabla 12

Motivación					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Aceptable	44	39,6	39,6	39,6
	Deficiente	23	20,7	20,7	60,4
	Eficiente	44	39,6	39,6	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a personal del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 4



De la fig. 4, un 39,6% de personal del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018 sostienen que en la dimensión motivación de la gestión del cambio organizacional se alcanzó un nivel aceptable, un 39,6% afirman que se logró un nivel eficiente y un 20,7% que se obtuvo un nivel deficiente.

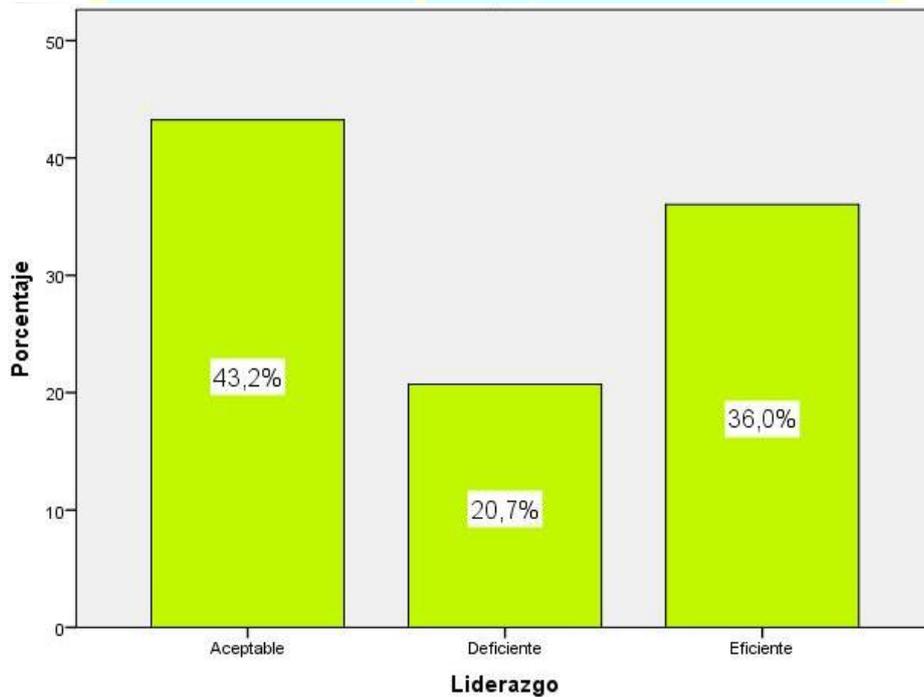
Tabla 13

Liderazgo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Aceptable	48	43,2	43,2
	Deficiente	23	20,7	64,0
	Eficiente	40	36,0	100,0
Total	111	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a personal del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 5



De la fig. 5, un 43,2% de personal del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018 sostienen que en la dimensión liderazgo de la gestión del cambio organizacional se alcanzó un nivel aceptable, un 36,0% afirman que se logró un nivel eficiente y un 20,7% que se obtuvo un nivel deficiente.

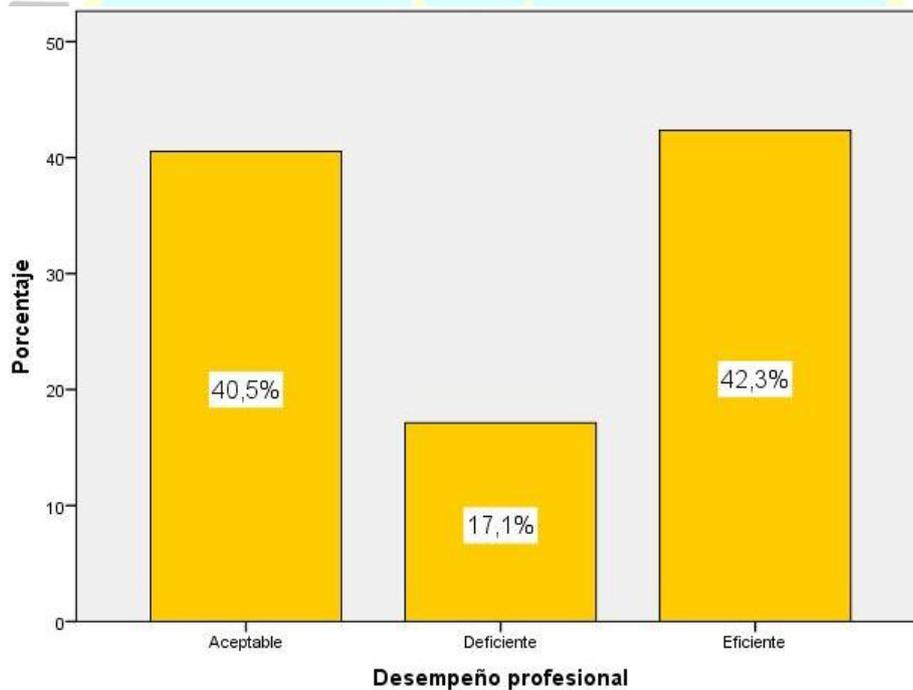
Tabla 14

Desempeño profesional					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Aceptable	45	40,5	40,5	40,5
	Deficiente	19	17,1	17,1	57,7
	Eficiente	47	42,3	42,3	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a personal del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 6



De la fig. 6, un 42,3% de personal del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018 sostienen que en la variable desempeño profesional se alcanzó un nivel eficiente, un 40,5% afirman que se logró un nivel aceptable y un 17,1% que se obtuvo un nivel deficiente.

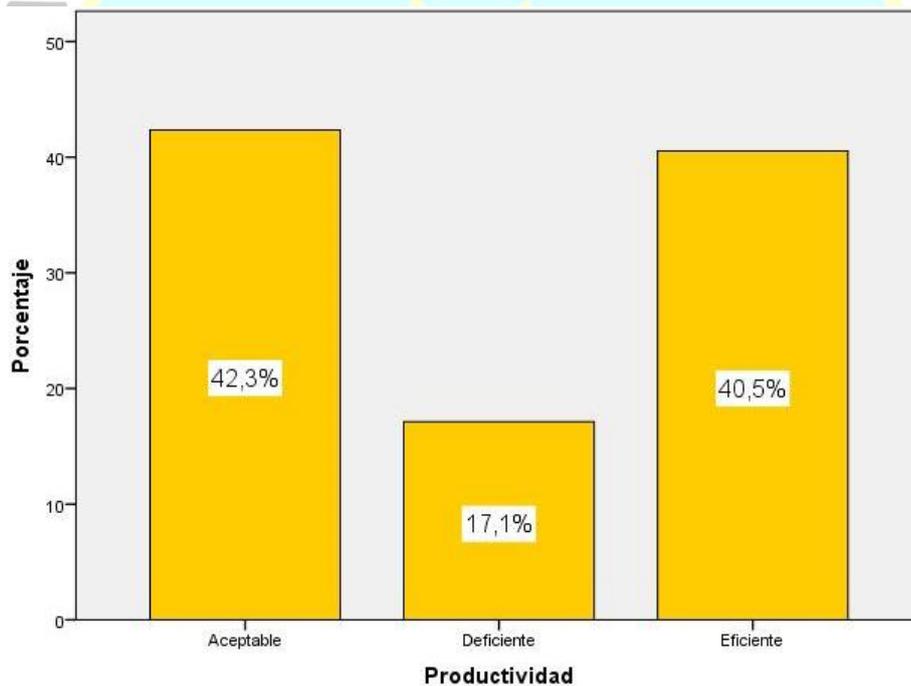
Tabla 15

Productividad					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Aceptable	47	42,3	42,3	42,3
	Deficiente	19	17,1	17,1	59,5
	Eficiente	45	40,5	40,5	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a personal del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 7



De la fig. 7, un 42,3% de personal del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018 sostienen que en la dimensión productividad del desempeño profesional se alcanzó un nivel aceptable, un 40,5% afirman que se logró un nivel eficiente y un 17,1% que se obtuvo un nivel deficiente.

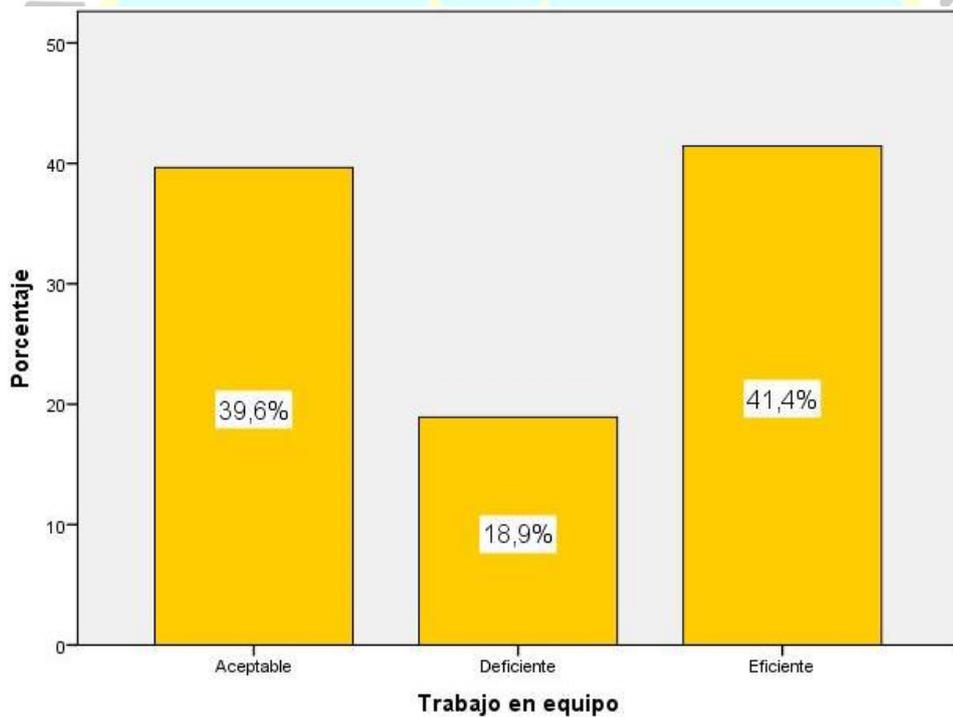
Tabla 16

Trabajo en equipo					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Aceptable	44	39,6	39,6	39,6
	Deficiente	21	18,9	18,9	58,6
	Eficiente	46	41,4	41,4	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a personal del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 8



De la fig. 8, un 41,4% de personal del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018 sostienen que en la dimensión trabajo en equipo del desempeño profesional se alcanzó un nivel eficiente, un 39,6% afirman que se logró un nivel aceptable y un 18,9% que se obtuvo un nivel deficiente.

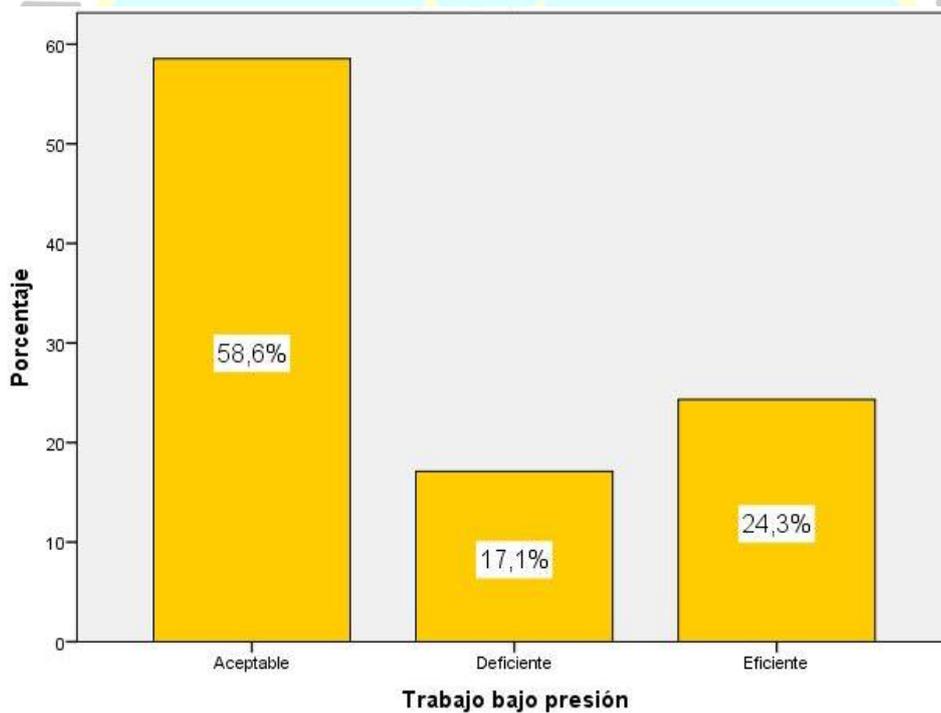
Tabla 17

Trabajo bajo presión					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Aceptable	65	58,6	58,6	58,6
	Deficiente	19	17,1	17,1	75,7
	Eficiente	27	24,3	24,3	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a personal del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

Figura 9



De la fig. 9, un 58,6% de personal del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018 sostiene que en la dimensión trabajo bajo presión del desempeño profesional se alcanzó un nivel aceptable, un 24,3% afirman que se logró un nivel eficiente y un 17,1% que se obtuvo un nivel deficiente.

4.2. Generalización entorno la hipótesis central

Hipótesis General

Hipótesis Alternativa **H_a**: La gestión del cambio organizacional se relaciona con el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Hipótesis nula **H₀**: La gestión del cambio organizacional no se relaciona con el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Tabla 18

Relación entre la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional

		Correlaciones		
			Gestión del cambio organizacional	Desempeño profesional
Rho de Spearman	Gestión del cambio organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,523**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	111	111
	Desempeño profesional	Coeficiente de correlación	,523**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	111	111

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

Como se muestra en la tabla 18 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0,523$, con una $p=0.000$ ($p<.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe relación entre la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **moderada**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

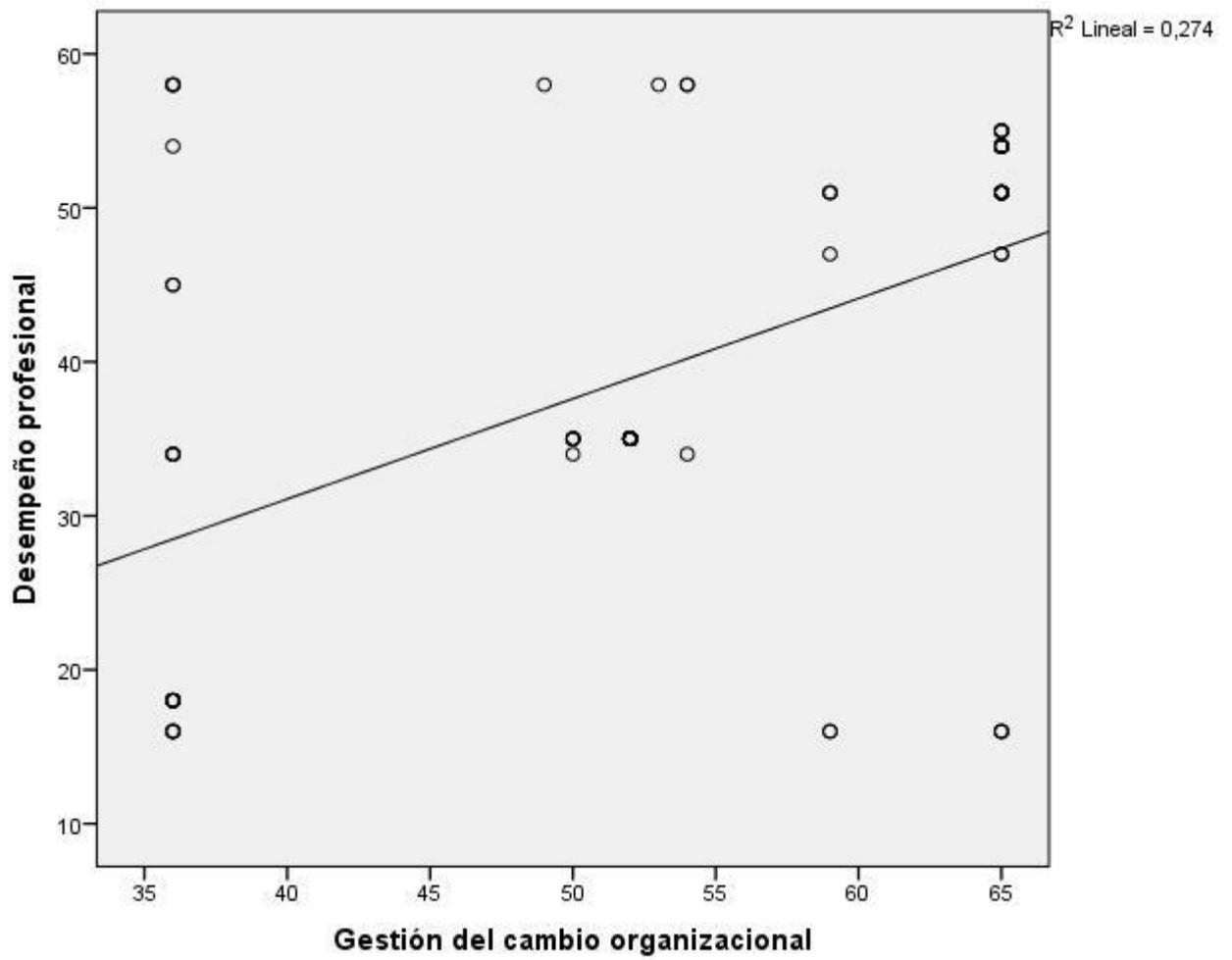


Figura 10. La gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional

Hipótesis específica 1

Hipótesis Alternativa **H_a**: La dimensión comunicación de la gestión del cambio organizacional se relaciona con el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Hipótesis nula **H₀**: La dimensión comunicación de la gestión del cambio organizacional no se relaciona con el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Tabla 19

Relación entre la dimensión comunicación y el desempeño profesional

Correlaciones				
		Comunicación	Desempeño profesional	
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,590**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	111	111
	Desempeño profesional	Coeficiente de correlación	,590**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	111	111

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

Como se muestra en la tabla 15 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,590$, con una $p = 0,000$ ($p < 0,05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación entre la dimensión comunicación de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **moderada**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

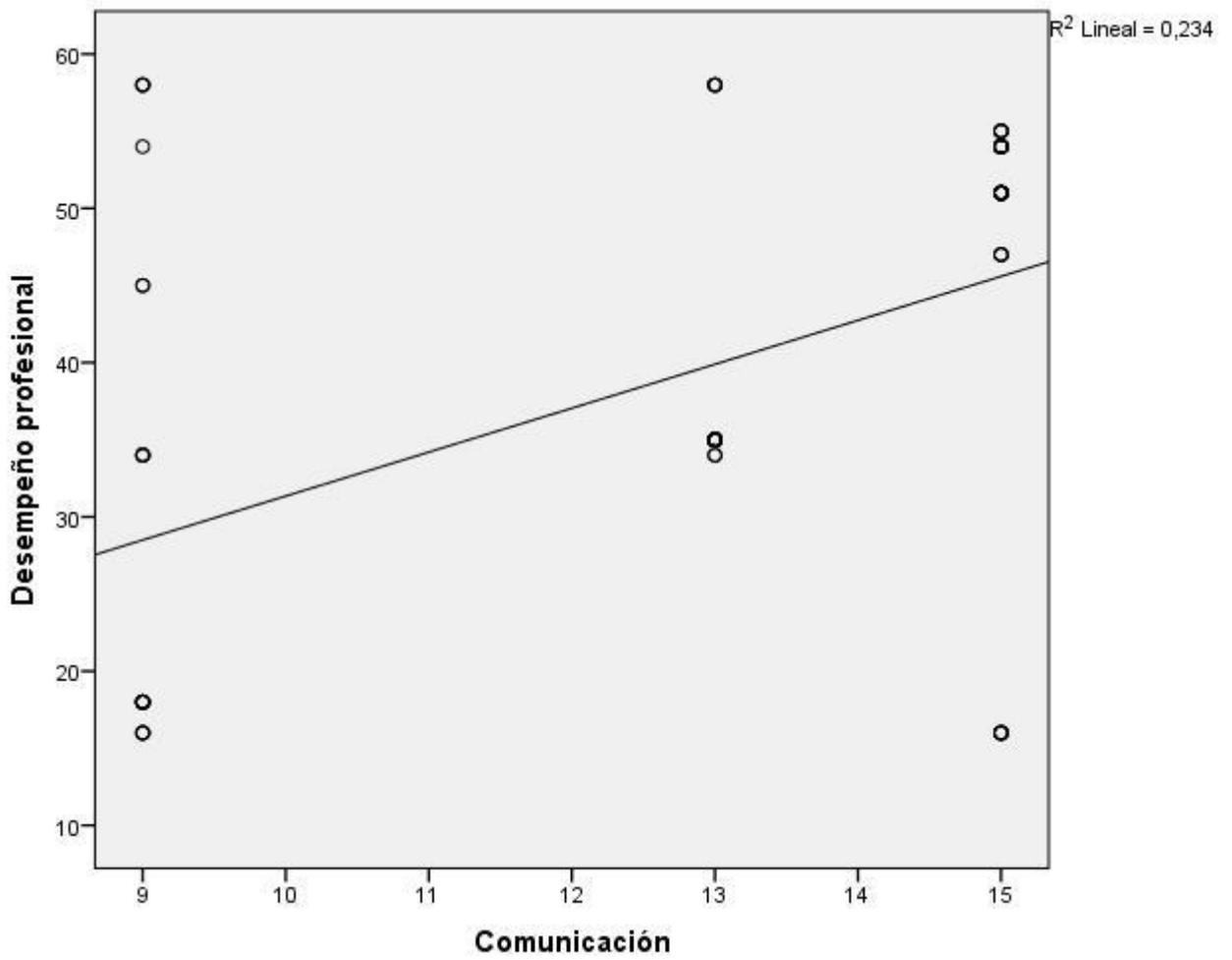


Figura 11. La dimensión comunicación y el desempeño profesional

Hipótesis específica 2

Hipótesis Alternativa **Ha**: La dimensión conocimientos de la gestión del cambio organizacional se relaciona con el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Hipótesis nula **H₀**: La dimensión conocimientos de la gestión del cambio organizacional no se relaciona con el desempeño profesional del personal del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Tabla 20

Relación entre la dimensión conocimientos y el desempeño profesional

Correlaciones				
		Conocimie ntos	Desempeño profesional	
Rho de Spearman	Conocimientos	Coefficiente de correlación	1,000	,529**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	111	111
	Desempeño profesional	Coefficiente de correlación	,529**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	111	111

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

Como se muestra en la tabla 16 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r=0,529$, con una $p=0,000$ ($p<.05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación entre la dimensión conocimientos de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **moderada**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

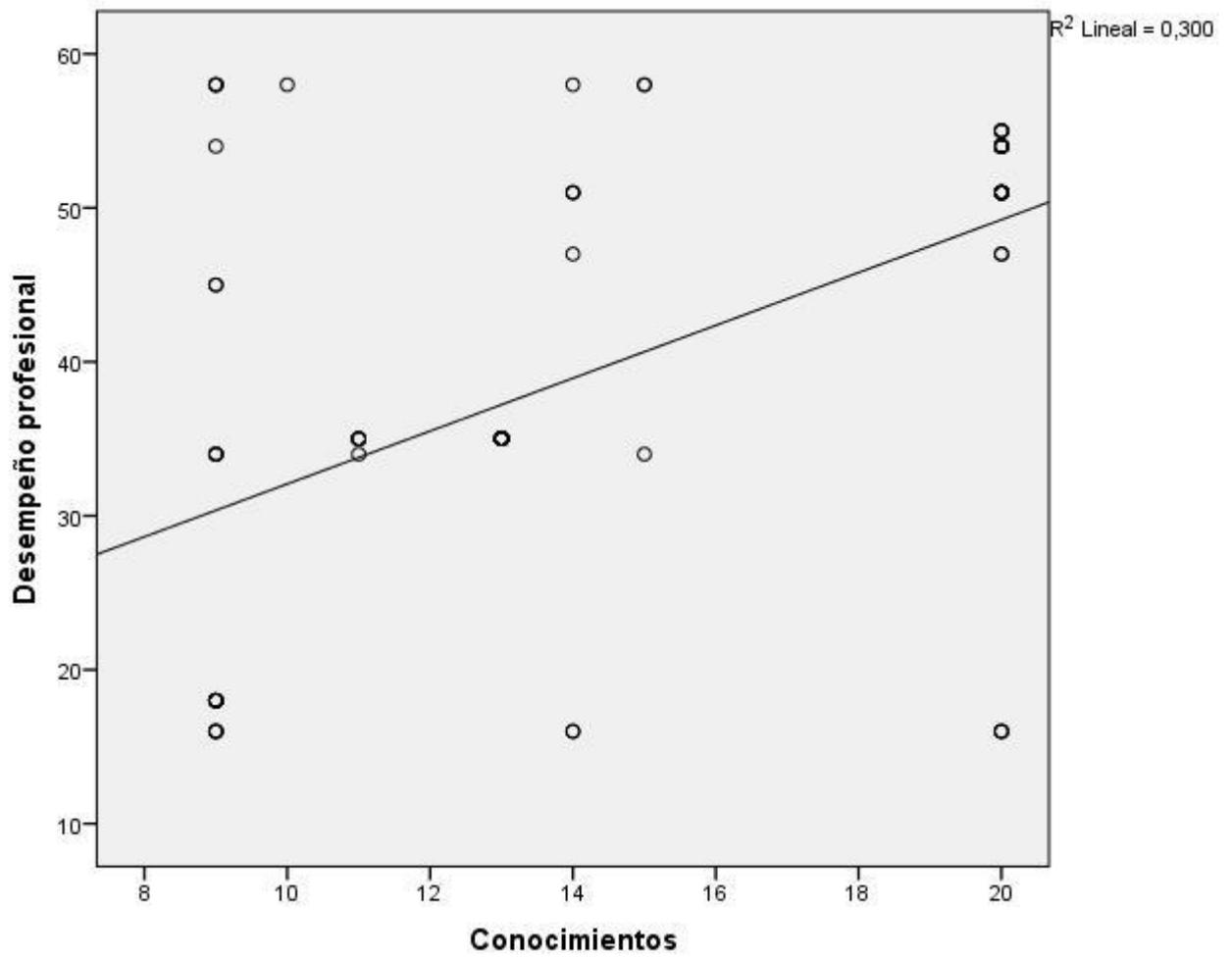


Figura 12. La dimensión conocimientos y el desempeño profesional

Hipótesis específica 3

Hipótesis Alternativa **H_a**: La dimensión motivación de la gestión del cambio organizacional se relaciona con el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Hipótesis nula **H₀**: La dimensión motivación de la gestión del cambio organizacional no se relaciona con el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Tabla 21

Relación entre la dimensión motivación y el desempeño profesional

		Correlaciones	
		Motivación	Desempeño profesional
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,490**
	Desempeño profesional	N	111
		Coeficiente de correlación	,490**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	111

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

Como se muestra en la tabla 21 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,490$, con una $p = 0,000$ ($p < .05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación entre la dimensión motivación de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **moderada**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

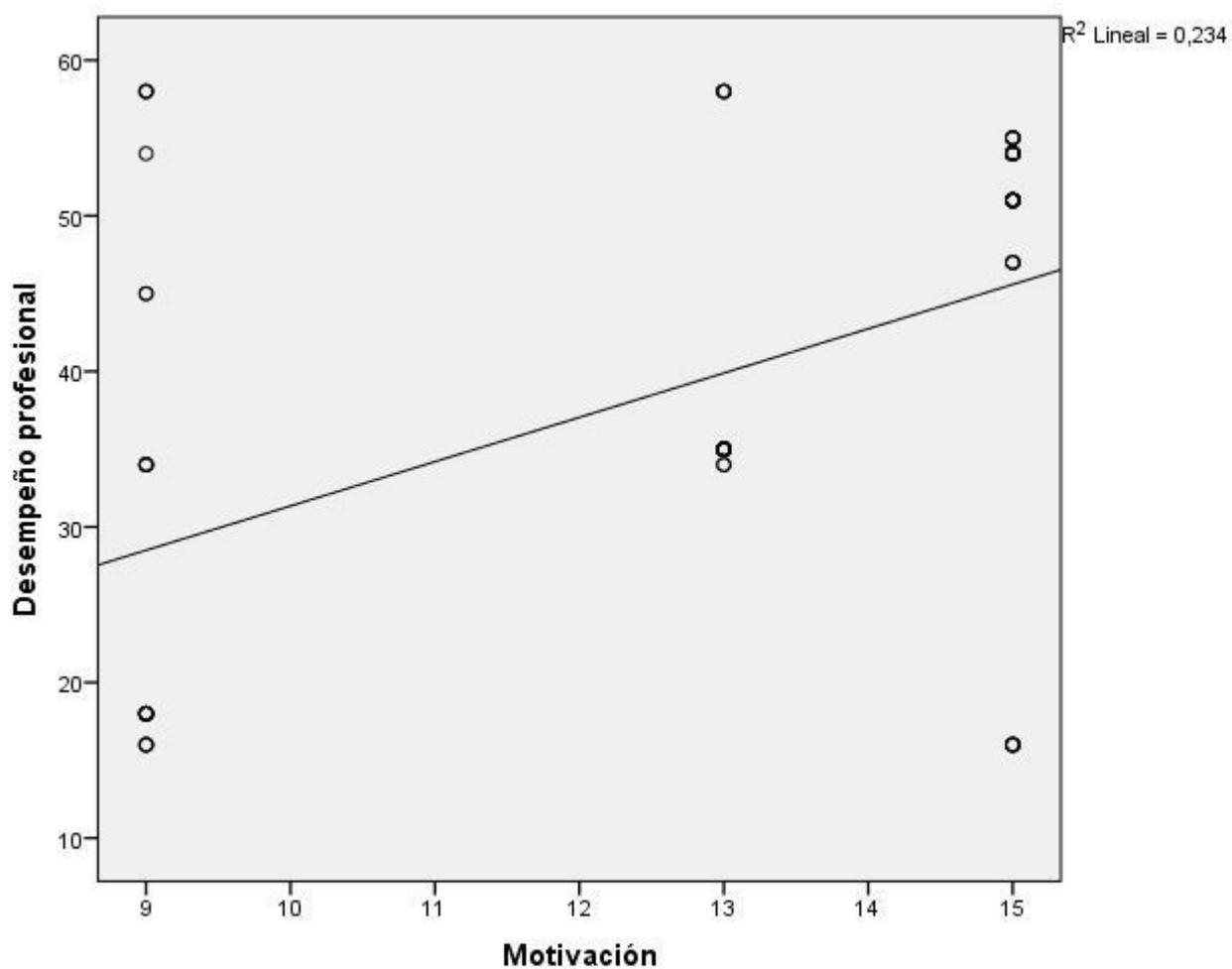


Figura 13 La dimensión motivación y el desempeño profesional

Hipótesis específica 4

Hipótesis Alternativa **H_a**: La dimensión liderazgo de la gestión del cambio organizacional se relaciona con el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Hipótesis nula **H₀**: La dimensión liderazgo de la gestión del cambio organizacional no se relaciona con el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Tabla 22

Relación entre la dimensión liderazgo y el desempeño profesional

Correlaciones				
		Liderazgo	Desempeño profesional	
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,549**	
	Desempeño profesional	N	.	,000
		Coefficiente de correlación	111	111
		Sig. (bilateral)	,549**	1,000
		N	,000	.

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

Como se muestra en la tabla 22 se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,549$, con una $p = 0,000$ ($p < 0,05$) con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación entre la dimensión liderazgo de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud **moderada**.

Para efectos de mejor apreciación y comparación se presenta la siguiente figura:

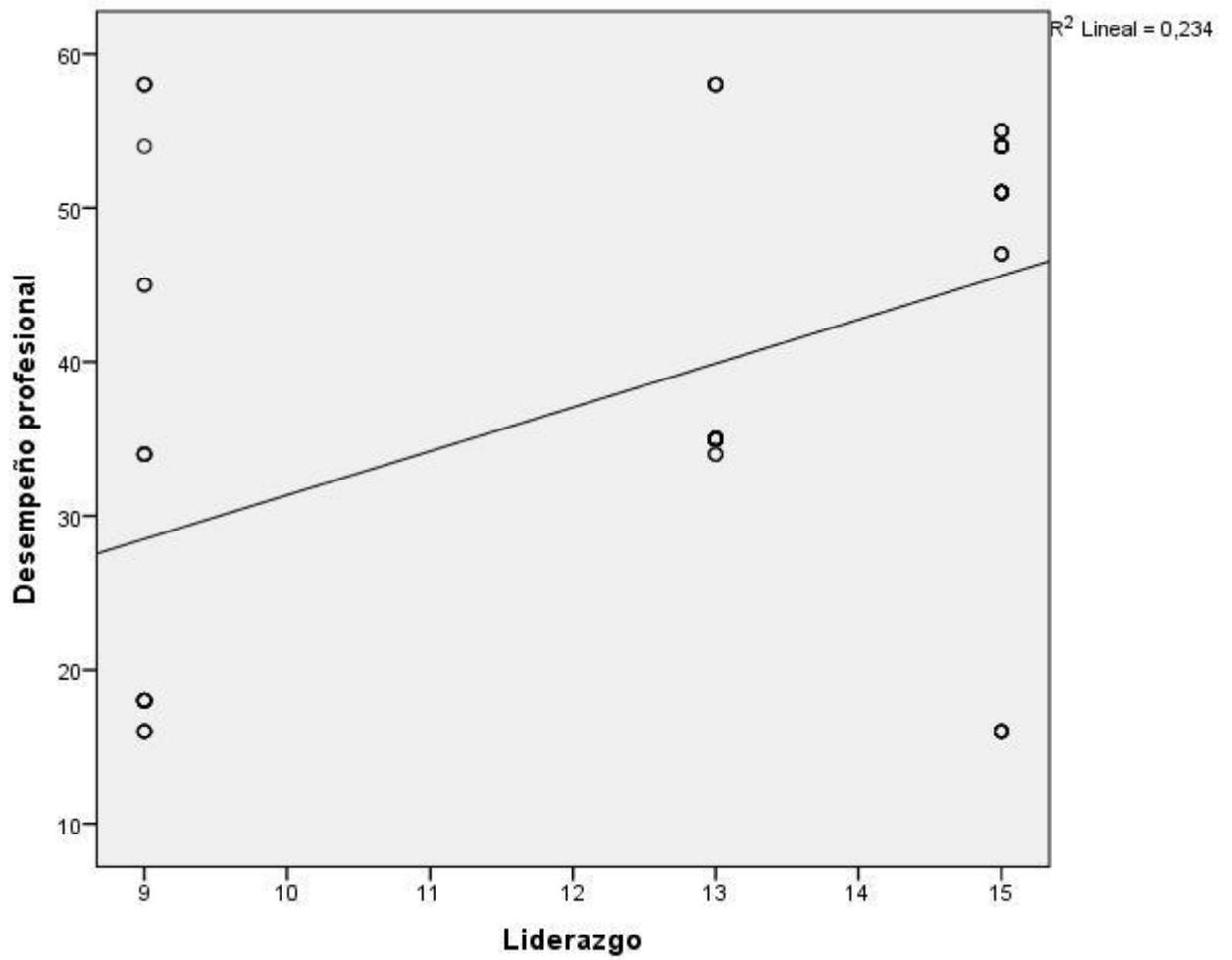


Figura 14 La dimensión liderazgo y el desempeño profesional

CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de los resultados

Los resultados realizados a la hipótesis central evidencian que existe relación entre la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018. debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,523 siendo una magnitud moderada. En virtud a ello, estas variables se relacionan entre sí, una variable no determina el comportamiento de la otra, hecho que afirma la definición de Proulx (2015) quien señala que el éxito de un cambio depende de dos características, la primera es la solución técnica lógica frente a un problema o una preocupación. La segunda es que el cambio sea aceptable para los miembros del sistema involucrados en la situación, que sea el problema o la solución, que sea corto o largo plazo. Sin embargo, por lo general no van juntas. Hecho que coincide con los resultados obtenidos en la presente investigación. Sin embargo, Ortega y Solano (2015) consideran que los cambios en las organizaciones públicas se consoliden, debe establecerse un intenso proceso de interacción entre dos ámbitos esenciales: sus procesos generales de gestión (aspectos formales de la organización) y las personas que laboran en ellas. En tanto Castillo (2016), en su investigación demostró que existe relación significativa entre la gestión del cambio y la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ambo; sin embargo considera un nivel regular para la gestión del cambio (54%), para la competitividad de los servicios (57%) y un 33,95% en el coeficiente de correlación de la hipótesis, que indican que la institución brinda servicios al público manteniendo y mejorando los estándares de calidad y competitividad lo cual es favorable para la institución, Esto significa que a pesar de haber nivel regular de gestión de cambio, la institución es competitiva y brinda servicios de calidad, hecho que demuestra que existen algunas dimensiones de las variables y se relacionan de manera débil coincidiendo con la presente investigación..

Referente a la primera Hipótesis específica se muestra que existe una relación entre la dimensión comunicación de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,590 siendo una magnitud moderada. Al respecto, Castillo (2016) en su investigación referida a la gestión del cambio y la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ambo, año 2014 menciona que existe relación entre las habilidades de los funcionarios y la competitividad de los servicios públicos, con un nivel de eficiencia regular (42%). Esto indica que los niveles de valoración y competitividad en esta institución son bajos, sin embargo, los logros de objetivos de la institución se cumplen. En tanto Torres (2013) en su análisis del clima laboral y adaptación al cambio organizacional del personal adscrito al plan nacional de vigilancia comunitaria por cuadrantes de la Policía metropolitana de Santiago de Cali, Colombia. Menciona que la capacidad profesional de esta institución tiene un grado alto de satisfacción con la labor realizada (82,5%), por lo que son personas motivadas y dispuestas a dar más de sí para el cumplimiento de sus labores y superación de expectativas, se sienten con capacidad y habilidad para el trabajo asignado; Al respecto los resultados encontrados presentan concordancia con la presente investigación en el sentido que ciertos componentes de las variables en estudio como la satisfacción, eficiencia, competitividad, lealtad, honradez y respeto durante los cambios organizacionales no afectan al logro de los objetivos institucionales y se relacionan débilmente con el desempeño laboral.

Analizando la segunda hipótesis específica se demuestra que existe una relación entre la dimensión conocimientos de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018., debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,529 siendo una magnitud moderada. En tanto Quispe (2015) en su investigación sobre el clima organizacional y desempeño profesional de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Pachucha, Andahuaylas 2015, demostró la existencia de una relación moderada (37,5%) en la comunicación interpersonal, factor determinante para la eficiencia laboral. hecho no coincidente con la presente

investigación a pesar de tratarse de un mismo tipo de investigación y metodología aplicados para estos estudios. Asimismo, Valqui (2014) en su investigación referida al clima organizacional y desarrollo laboral de servidores del Instituto Nacional Penitenciario año 2013, determinó relación positiva media entre la comunicación del clima laboral y el desempeño laboral; resultado que contradice la presente investigación debido a que el autor aplicó un trabajo sustantivo, descriptivo correlacional diseño no experimental transeccional descriptivo. Asimismo, Ruíz (2009) en su publicación sobre el modelo para la gestión del cambio organizacional en la Pymes, indicó que a menudo los cambios organizacionales decaen debido a que no se llevan a cabo correctamente estrategias de comunicación.

Contrastando la tercera hipótesis específica se muestra que existe una relación entre la dimensión motivación de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018., con una correlación de un valor de 0,490 y siendo una magnitud moderada. En tanto para Salvatierra y Vilora (2016) en su investigación sobre análisis de clima organizacional en una empresa pública Guayaquileña de Ecuador, afirman que los jefes se preocupan por mantener un elevado nivel de motivación (66%) resultados que difieren la presente investigación a pesar de haber usado el mismo método de investigación, diferencias debido a que el estudio se ha realizado en otro país con posibles culturas y normas distintas a la nuestra. Adicionalmente Prado (2015) en su investigación relacionada entre el clima laboral y desempeño en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo, indicó que el nivel de desempeño laboral en los trabajadores administrativos fue alto (58,33%), en las dimensiones de satisfacción (46,67%), y el reconocimiento (41,67%) demostrando este resultado en relación al clima laboral, hecho contrario a la presente investigación que analiza el desempeño laboral bajo la perspectiva de un proceso de cambio organizacional. Asimismo Quispe (2015) en su investigación sobre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pachucha, Andahuaylas 2015 determina que el 59,36% no han tenido motivación laboral, en relación a estos resultados se puede mencionar la coincidencia con los resultados del presente trabajo debido a la aplicación del mismo tipo de estudio y metodología; sin embargo la escasa motivación al personal del municipio se puede considerar a causa

de su ubicación en una región cuyos índices de pobreza son elevados y que su presupuesto no cubra las expectativas para efectuar acciones que motivación a su personal, sin embargo el resultado concordante con la presente investigación se efectúa en el contexto de proceso de cambio organizacional.

En la cuarta hipótesis se logra evidenciar que existe una relación entre la dimensión liderazgo de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional I del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,549 siendo una magnitud moderada. Al respecto Salvatierra y Vilora (2016) en su investigación sobre análisis de clima organizacional en una empresa pública del Ecuador, considera que con la reorganización institucional el jefe inmediato tiene una actitud abierta respecto a su punto de vista y escucha opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones lo que constituye un aspecto favorable en la percepción del clima laboral. Finalmente Ruíz (2009) en su publicación sobre el modelo para la gestión del cambio organizacional en la PYMES, indicó que los líderes deben ser innovadores, proporcionando estímulos para la mejora, aprovechamiento de oportunidades y animando a los equipos a ser creativos buscando nuevas formas de enfocar el futuro y durante los procesos de cambio el líder se ve obligado a estar siempre actuando ya que el éxito nunca es definitivo y la comunicación es la clave para que el liderazgo tenga éxito, hecho poco aplicado en nuestro País y cuyo contexto se presenta de manera contraria en la presente investigación..

Concluyendo, sostenemos que las organizaciones tienen una finalidad, objetivos de supervivencia; pasan por ciclos de vida y enfrentan problemas. Tienen una personalidad, una necesidad, un carácter y se consideran como micro sociedad, con proceso de socialización, normas y su propia historia. Todo esto relacionado con el clima, la imagen, la cultura y la gestión organizacional que en los últimos años han tenido el reconocimiento de la importante función que desempeñan en el desarrollo de la organización.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Primero: Existe relación entre la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018. debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,523 siendo una magnitud moderada.

Segundo: Existe una relación entre la dimensión comunicación de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,590 siendo una magnitud moderada.

Tercero: Existe una relación entre la dimensión conocimientos de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018., debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,529 siendo una magnitud moderada.

Cuarto: Existe una relación entre la dimensión motivación de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018., con una correlación de un valor de 0,490 y siendo una magnitud moderada.

Quinto: Existe una relación entre la dimensión liderazgo de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,549 siendo una magnitud moderada.

6.2. Recomendaciones

- **Primero:** El Ministerio de Salud debe elaborar directivas para normar los procedimientos de gestión de cambios a fin de establecer parámetros que permitan las transiciones de gestión sin alterar la productividad de la institución considerando entre los componentes la valoración del proceso, la comunicación sobre el cambio a los trabajadores, brindar los conocimientos sobre el proceso, la evaluación de la visión de los trabajadores respecto al proceso de cambio y la determinación de quien ejercerá el liderazgo durante los procesos de gestión de cambio.
- **Segundo:** El Ministerio de Salud a través de los responsables de la ejecución de los procesos de cambio, deberán mantener informados a sus trabajadores de la forma y procedimientos de los procesos de cambio a fin que los trabajadores tomen conocimientos del proceso para integrarse al mismo.
- **Tercero:** Los directivos del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018 deben implementar programas de incentivos, como promoción de cargos, capacitaciones y motivaciones personales a fin de brindarles satisfacción y seguridad para fortalecer el desempeño laboral de los servidores y cumplir con los objetivos de la institución.
- **Cuarto:** El MINSA debe considerar líderes capacitados y actualizados a los contextos externos e internos de la institución como la misión, visión, principios, objetivos y estrategias, debiendo contar como uno de los principales pilares a los servidores involucrándolos en la generación de las propuestas de cambios.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bibliografía

- Bambaren, C., & Alatrística, S. (2011). *Mantenimiento de los establecimientos de salud. Guia para la mejora de la calidad y seguridad de los servicios.* (I. 978-9972-2815-4-9, Ed.) Lima: Editores SINCO.
- Campoverde, A., & Galarza, M. (2016). *Gestión organizacional para mejorar el desempeño laboral en la ferretería Colombatti de la ciudad de Babahoyo, donde concluye que la Gestión Organizacional .* Babahoyo .: Tesis de grado. Universidad Regional Autonoma de los Andes.
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la Investigación científica. Putas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación.* Lima: San Marcos.
- Castillo, M. (2016). *Gestión del cambio y la competitividad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ambo, año 2014.* Ambo: Universidad de Huanuco. Escuela de posgrado. Tesis de maestria.
- Drobny, T. (2013). *Estudio de cambio organizacional a partir de la experiencia de Instalación de un Hospital público.* Santiago . Chile: Universidad de Chile-Facultad de Ciencias Sociales.
- Garcia, M., Camargo, P., Cervera, A., Ramirez, A., & Romero, B. (2009). *Relación entre grupos/equipos de de trabajo y cambio organizacional en una empresa comercializadora de la ciudad de Bogota.* Colombia: Universidad Catolica de Colombia.
- Hernandez, S., & E.t. (2004). *Metodologia de la Investigación.* México: Mc. Craw Hill.
- Ortega, P., & Solano, C. (2015). *La gestión del cambio organizacional en entidades públicas del poder ejecutivo peruano: una aplicación de las teorías de cambio provenientes de la gestión privada.* Lima: Pontificia Universidad Catolica del Peru.

Prado, C. (2015). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Tesis de Posgrado.

Proulx, D. (2015). *Diagnóstico y cambio organizacional: Elementos claves*. Huancayo. Perú: Universidad Continental. Tesis de grado.

Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pachuca, Andahuaylas 2015*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.

Ramirez, T. (2007). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Panapo.

Sabino, C. (2000). *El proceso de investigación*. Caracas: Panapo.

Salazar, J. (2011). *Propuesta de un modelo de intervención para contribuir en la gestión del cambio, en Hospitales en el estado de Yucatan, Mexico*. México: Universidad Mondragon. Tesis doctoral.





ANEXOS

CUESTIONARIO

El presente instrumento tiene por finalidad conocer vuestra percepción respecto a la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional.

Sírvase marcar una de las alternativas que aparecen en el lado lateral derecho, la que más se acerca a su apreciación, no existen respuestas correctas ni incorrectas. Los resultados se tratarán de manera general, confidencial y anónima.

Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca
4	3	2	1

GESTION DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL		Valores			
COMUNICACIÓN		4	3	2	1
1.	Mi Centro de Salud promueve y comunica oportunidades de capacitación				
2.	Mi jefe me mantiene enterado de las demandas del trabajo futuro				
3.	La comunicación con mi jefe inmediato es oportuna				
4.	La comunicación con mi jefe inmediato crea buena imagen de mi persona				
5.	La comunicación con mi jefe inmediato contribuye en mi desempeño laboral				
CONOCIMIENTOS		4	3	2	1
6.	Todo el personal de la empresa aprovecha al máximo los conocimientos adquiridos en los cursos de capacitación				
7.	Los conocimientos de cada persona les ha proporcionado en lugar jerárquico dentro de la organización				
8.	Considero que la capacitación es un beneficio mayor para mí que para la organización.				
9.	Son justos los procedimientos de promoción dentro de la organización				
10.	Creo que los conocimientos del personal contratado por el área de recursos humanos aumenta la capacidad de estos				
MOTIVACION		4	3	2	1
11.	Son justos los procedimientos para determinar los incrementos en los salarios				
12.	Estoy usualmente conforme con mi trabajo actual				
13.	Siento que mis compañeros apoyarían más los proyecto si recibieran alguna motivación				
14.	Creo que la motivación que proporciona la institución es la adecuada				
15.	Mis compañeros me motivan para apoyar los proyectos de mejora de la institución				
LIDERAZGO		4	3	2	1
16.	Observo que en mi institución hay liderazgo para el cumplimiento de las metas				
17.	Mi jefe me permite saber qué áreas de mi desempeño son débiles				

18.	Si tengo problemas, mi jefe está dispuesto a escucharme				
19.	Mi jefe toma el tiempo para escucharme lo que tengo que decir				
20.	Cuando hago una pregunta, mi jefe hace lo mejor que puede para darme una respuesta				

DESEMPEÑO PROFESIONAL		Valores			
PRODUCTIVIDAD		4	3	2	1
21.	El trabajo lo realizo con eficacia para aportar al logro de los objetivos de la institución				
22.	Cumplo con los procedimientos establecidos para brindar un buen trabajo				
23.	Entrego mis trabajos con eficiencia en los tiempos oportunos				
24.	Mi productividad laboral se incrementa por la satisfacción salarial				
25.	Siento que en mi área se hace uso eficiente de los recursos para nuestra actividad.				
TRABAJO EN EQUIPO		4	3	2	1
26.	Me involucro en las actividades que van más allá de las labores habituales.				
27.	Me intereso en mejorar constantemente mi trabajo en la organización				
28.	Considero que los trabajadores de mi área tienen actitud para innovar ideas de trabajo.				
29.	Existen buenas relaciones interpersonales con mi equipo de trabajo				
30.	Comparto y enseño mis habilidades al equipo de trabajo.				
TRABAJO BAJO PRESION		4	3	2	1
31.	Solicito ayuda cuando el trabajo es excesivo				
32.	Mi jefe presta demasiada atención cuando hay trabajo en exceso				
33.	Priorizo de forma adecuada mis actividades para cumplir con los trabajos encomendados				
34.	Me adapto con rapidez a la dinámica del trabajo del área				
35.	Coopero con mis compañeros, aunque no esté dentro de mis funciones.				

3.6. Matriz de consistencia

GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL ÁREA DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL HIDALGO ATOCHE LOPEZ, CHANCAY 2018

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema principal ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la dimensión comunicación de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión conocimientos de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión motivación de la gestión del cambio</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación que existe entre la dimensión comunicación de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la dimensión conocimientos de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión motivación de la gestión del cambio organizacional y el</p>	<p>Hipótesis general La gestión del cambio organizacional se relaciona con el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.</p> <p>Hipótesis específicas La dimensión comunicación de la gestión del cambio organizacional se relaciona con el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.</p> <p>La dimensión conocimientos de la gestión del cambio organizacional se relaciona con el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.</p> <p>La dimensión motivación de la gestión del cambio organizacional se relaciona con</p>	Variable 1: GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Demanda • Oportunidades • Comunicación • Información 	5	4= Siempre 3 = Casi siempre 2 = Casi nunca 1 = Nunca
			Conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos adquiridos • Conocimientos aplicados 	5	
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción • Evaluación • Aceptación • Motivación 	5	
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Mandos del líder • Ambiente laboral • Escucha a pregunta • Políticas de cambio 	5	
			Variable 2: DESEMPEÑO PROFESIONAL			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Productividad	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia en el cargo • Eficacia en el cargo. • Economía 	5	4= Siempre 3 = Casi siempre
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo entre compañeros • Iniciativa • Relaciones interpersonales 	5	
Trabajo bajo presión	<ul style="list-style-type: none"> • Exceso de trabajo • Dinámica del trabajo 	5	2 = Casi nunca			

<p>organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión liderazgo de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018?</p>	<p>desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la dimensión liderazgo de la gestión del cambio organizacional y el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.</p>	<p>el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.</p> <p>La dimensión liderazgo de la gestión del cambio organizacional se relaciona con el desempeño profesional del área de enfermería del Hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018.</p>			<p>1 = Nunca</p>
--	---	---	--	--	------------------

