



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Desarrollo organizacional y mejora continua en el Instituto de
Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Chahuillco Allahua, Benigno (ORCID: 0000-0001-5608-8572)

ASESOR:

Dr. Carranza Samanez, Kilder Maynor (ORCID: 0000-0002-6891-0065)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

PIURA — PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres y hermanos en especial a Anita y Gabino por su apoyo motivacional con su testimonio de lucha en las adversidades de la enfermedad.

Benigno

Agradecimiento

Agradezco a Dios, que siempre marca el sendero de mi vida. A los hermanos de San Juan de Dios que me apoyan en toda circunstancia y a todas las personas que me alentaron y compartieron sus conocimientos los cuales serán de mucho valor en mi vida profesional.

Benigno

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos.....	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	11
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables	14
Tabla 2: Ficha técnica del instrumento 1	16
Tabla 3: Ficha técnica del instrumento 2	16
Tabla 4: Validación de instrumentos	17
Tabla 5. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach	17
Tabla 6. Nivel de desarrollo organizacional en sus dimensiones del Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020.....	19
Tabla 7. Mejora continua en sus dimensiones en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020.	20
Tabla 8. Valoraciones en sus dimensiones del desarrollo organizacional y la mejora continua del Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020. 21	
Tabla 9. Nivel de relación de las dimensiones del Desarrollo organizacional y Mejora continua del Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020.....	22
Tabla 10. Nivel de desarrollo organizacional y la mejora continua en el proceso de atención al usuario en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020.....	23
Tabla 11. Nivel de correlación entre el desarrollo organizacional y la mejora continua en el Instituto San Juan de Dios, Piura,2020.....	24

Índice de gráficos

Figura 1. Esquema de tipo investigación.	13
Figura 2. Nivel de desarrollo organizacional y mejora continua.....	19
Figura 3. Mejora continua en sus dimensiones en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020.....	20
Figura 4. Nivel de desarrollo organizacional y la mejora continua en el proceso de atención al usuario en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020.....	23

Resumen

El estudio tuvo como objetivo fue determinar la correlación que existe entre el desarrollo organizacional y la mejora continua en el proceso de atención al usuario. La población censada estuvo conformada por 53 trabajadores que laboran en el Instituto. El tipo de investigación fue cuantitativa- correlacional, con un diseño de corte transversal. El instrumento de recolección de datos fue la encuesta, en escala de Likert, con validación de tres expertos y confiabilidad de Alfa de Cronbach.

Los resultados mostraron que, el 41,5% (22) de los trabajadores manifiestan a través de la encuesta realizada que perciben un nivel deficiente de Desarrollo organizacional al mismo tiempo indicaron que el nivel de Mejora continua es deficiente. De la misma forma 26,4% (14) de los trabajadores manifestaron que perciben un nivel regular de Desarrollo organizacional a la vez que la Mejora continua es regular. Se concluyó que, existe una relación fuerte y directa, siendo obtenida mediante la r de Spearman cuyo valor fue 0,831, por lo cual se rechazó la hipótesis nula, por lo tanto, se concluye que existe una relación directa entre las valoraciones de las dimensiones de desarrollo organizacional y mejora continua en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura.

Palabras clave: Hacer, desarrollo continuo, planificar.

Abstract

The study aimed to determine the correlation between organizational development and continuous improvement in the user service process. The census population consisted of 53 workers working at the Institute. The type of research was quantitative correlational, with a cross-sectional design. The data collection tool was Likert's scale survey with three expert validation and Cronbach Alpha reliability.

The results showed that 41.5% (22) of workers manifest through the survey that they perceive a poor level of Organizational Development at the same time indicated that the level of Continuous Improvement is poor. Similarly, 26.4% (14) of workers stated that they perceive a regular level of Organizational Development while Continuous Improvement is regular. It was concluded that, there is a strong and direct relationship, being obtained by Spearman's r whose value was 0.831, so the null hypothesis was rejected, therefore it is concluded that there is a direct relationship between the valuations of the dimensions of organizational development and continuous improvement in the Institute of Rehabilitation San Juan de Dios, Piura.

Keywords: Do, continuous development, plan.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el desarrollo de una organización no solo está referido a la mejora en su estructura financiera, infraestructura, equipamiento, o sistemas logísticos, sino que también está directamente relacionado con la atención al usuario paciente, el cual requiere también una mejora continua en el proceso de atención.

Cada vez es más relevante practicar la solidaridad, empatía y humanización del servicio.

Existen diversos problemas relacionados al tema de investigación a nivel internacional, en Estados Unidos tenemos a Perry y Brubaker (1) quienes definieron la creciente presión, para lograr los resultados médicos con recursos financieros cada vez más escasos, creando una gran necesidad de más líderes en medicina. Muchos de ellos demostraron que los médicos quieren ser dirigidos por otros profesionales de igual línea de profesión, ya que los médicos confían en sus colegas por las decisiones correctas que muchas veces creen asumir. Es por ello por lo que el 58% de los directores o gerentes de los centros hospitalarios, evidenciaron la falta de experiencia en el área gerencial y manejo administrativo en estos centros de salud.

En Cuba, según González indicó se necesitaron profesionales que tengan cualidades sustentadas en valores y que lo pongan al servicio del sector salud y no se limiten solamente a una preparación teórica y académica, en este sentido buscaban que su trabajo se convierta en uno de más calidad, basado en el talento, la experiencia y el conocimiento, el cuál será el activo más preciado de la organización. (2)

Suárez M. y Miguel D. Indicaron que los sistemas de salud en México son deficientes y complejos, no sólo en términos de percepción ciudadana, sino también para los gestores de la salud, médicos, enfermeras, etc. La estructura burocrática influyó de manera negativa en el sistema de salud, lo cual lo hizo complejo y difícil de operar. Por ello que, el 75% de los servicios de salud, clínicas y hospitales utilizan el método Kaizen para mejorar los resultados del

paciente, la calidad de atención, la productividad laboral, la velocidad y/o capacidad de respuesta ante una emergencia médica (3).

Según Kent P. En Argentina, la sustentabilidad es uno de los paradigmas que caracterizan al siglo XXI.

En Perú, según Gastelumendi R. planteó que la atención amable, buen trato y calidez al cliente involucra también la eficiencia (5).

Mientras que, en Piura, según Bustinza V. indicó que la demanda de infraestructura, insuficiencia de camas, falta de medicamentos(6), las negligencias médicas, las desidias de las autoridades y la corrupción.

Zamora V. Indicó que es compleja y difícil la realidad de la salud peruana debido a su desordenada y limitada administración; además, existieron problemas de infraestructura y financiamiento. También uno de los retos más grandes fue captar personal calificado, ya que la institución carece de hitos de cara hacia al futuro donde no existe planeamiento estratégico, ni mucho menos operativo. Finalmente, se planteó recuperar la capacidad de atraer, mantener e incentivar al personal altamente capacitado para ejercer el servicio sanitario y administrativo (7).

El instituto de rehabilitación San Juan de Dios (IRSJD) Piura, una organización privada sin fines de lucro de carácter benéfico que brinda servicios de rehabilitación ambulatoria desde hace más de 30 años en la región, y que debido a las exigencias respecto a las políticas de salud y la situación de la pandemia COVID-19 se han evidenciado diferentes situaciones de resistencia y adaptabilidad al cambio, al mismo tiempo que se dieron confusiones de responsabilidades ante situaciones de vacío normativo y objetivos nuevos no previstos para responder en esta situación.

Por ejemplo, temor en atender a los pacientes de manera directa, confusión en el uso de implementos de bioseguridad, inexistencia de manuales de

organización y funciones actualizadas y socializadas, lo cual genera desorden en el reporte operativo y estratégico; además, la duplicidad de tareas que se evidencian en la ineficiencia de atención en el servicio. Existe un inadecuado manejo del flujo Financiero a nivel de Cajas y Bancos que se evidencian en la falta de liquidez ante la imposibilidad de cobros en fechas adecuadas para carteras de pacientes a crédito. En general, existe descontrol y falta de comunicación del equipo para lograr un flujo adecuado de programación de servicios, manifestándose en las listas de espera de pacientes.

Por todo ello, se planteó como problema general de la investigación ¿Cuál es la correlación entre el desarrollo organizacional y mejora continua en el proceso de atención al usuario en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020? Mientras que los problemas específicos fueron formulados de la siguiente manera:

1. ¿Cómo es la evaluación del nivel de desarrollo organizacional que tiene el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura?
2. ¿Cómo es el análisis de la mejora continua del proceso de atención al usuario en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura? y
3. ¿Cómo son las valoraciones entre el nivel de desarrollo organizacional y la mejora continua durante el proceso de atención al usuario del Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura?

La justificación del estudio valora en paralelo el desarrollo de la organización sanitaria y la mejora continua de sus procesos, especialmente en lo relacionado con la atención del paciente y la gestión de los recursos administrativos en una organización de salud especializada en medicina física y rehabilitación en la ciudad de Piura.

El valor práctico, está referido a la utilidad científica que pueden tener los instrumentos de esta investigación, en la aplicación de otros estudios del mismo corte investigativo. Por eso, la mejora continua pretende sostener la calidad, incluyendo a todos los procesos que realiza el instituto, poniendo especial

énfasis, los colaboradores y en los valores de misión y visión. La transformación de las instituciones y la globalización de las economías han ocasionado un sin número de problemas y dificultades en los diversos sectores de la salud, el cual siempre debe ser motivo de análisis minucioso para encontrar soluciones acertadas.

La implicancia social está en relación con la misión de la organización, una entidad privada de carácter social que busca el servicio a los enfermos con calidad respaldados con los valores de Hospitalidad, Responsabilidad, Respeto y Espiritualidad.

La importancia metodológica está en relación con las recomendaciones y/o propuestas que se exponen en la investigación y son sugerentes para su aplicación de la mejora de la atención. Los instrumentos elaborados servirán para investigaciones similares o del mismo corte investigativo.

La hipótesis general que se planteó fue, existe una correlación entre el desarrollo organizacional y mejora continua en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020.

Mientras que las hipótesis específicas que se plantearon fueron:

1. El desarrollo organizacional en sus dimensiones cambios en el entorno, innovación, valores de la organización, adaptación y flexibilidad son menos valoradas en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura.
2. La mejora continua en sus dimensiones planificar, hacer, actuar y verificar son menos valoradas en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura.
3. Existe una relación directa entre las valoraciones de las dimensiones de desarrollo organizacional y mejora continua en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura.

Finalmente, se formuló el objetivo general planteado: Determinar la correlación que existe entre el desarrollo organizacional y la mejora continua en el proceso de

atención al usuario en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020.

Mientras que los objetivos específicos fueron:

1. Evaluar el nivel de desarrollo organizacional en sus dimensiones cambios en el entorno, innovación, valores de la organización, adaptación y flexibilidad del Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura.
2. Analizar la mejora continua en sus dimensiones planificar, hacer, actuar y verificar del proceso de atención al usuario en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura.
3. Comparar las valoraciones en sus dimensiones del desarrollo organizacional y la mejora continua durante el proceso de atención al usuario del Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura. (ANEXO 1).

II. MARCO TEÓRICO

Existen diversas investigaciones a nivel internacional las cuales se relacionan al tema a investigar:

Tormen C. (Ecuador, 2019) (10); el objetivo de investigación fue diseñar un modelo de desarrollo empresarial. La técnica tuvo un enfoque tipo descriptivo, con la intención de evaluar algunas características resultantes de la implementación de un proceso de mejora continua. Las consecuencias de la investigación confirman que el estudio de la oferta es factible porque está asociada con las necesidades de la corporación, así mismo, la gestión empresarial permite a que los empleados de las instituciones sean personas de superación y cumplan con los principios planteados por la organización.

Este aporte es útil, porque comprueba el cambio de actitud de los colaboradores cuando se produce el proceso de mejora continua, con la finalidad de cumplir objetivos establecidos por la empresa.

Ninaja D (Lima, 2019). (12). El tema principal del trabajo fue hallar la relación de dos variables por un lado las habilidades directivas y por otro el desarrollo organizacional en una unidad crítica del Hospital. Se utilizó la metodología descriptiva, correlacional con diseño no experimental. Con una encuesta de un

total de la población interna de 63 trabajadores. Los resultados de Rho de Spearman, en donde el valor de coeficiente de correlación de $r = 0.181$, con un nivel de significación $\alpha = 0.05$ concluye que no existe una relación significativa y que no hay correlación entre las habilidades directivas y el desarrollo organizacional.

Tapia K. (Ecuador, 2018) (8). El aporte del estudio fue contribuir el perfeccionamiento estructural de la institución. La dirección y el esquema del estudio fue no experimental. Teniéndose como resultado que el 77% que corresponde a 27 encuestados no conoce cuál es su jefe inmediato, mientras que el 33% que corresponde a 13 personas si conoce a su jefe inmediato, es fundamental esquematizar organizadores y conceptualizar secciones laborales y misiones. Se concluyó que los jefes de la empresa no tienen empatía laboral con sus trabajadores, esto repercute de manera negativa en el desarrollo de organizacional de la misma. El estudio es útil porque contribuye a entender la importancia de los manuales de organización y función (MOF) los cuales aporten orden en los procesos y descripción de las tareas asignadas.

Zambrano O. y Almeida O. (Colombia, 2018) (9). El objetivo fue analizar las estrategias de mejora continua para el proceso de nivel productivo de las organizaciones y al mismo tiempo el impacto en la calidad de vida de los trabajadores. Los resultados terminan que implementar una estrategia de mejora continua en el proceso productivo en las organizaciones impacta en la calidad de vida de los trabajadores al mismo tiempo se evidencio que el personal junto con los directivos es fuente primordial para el logro de metas y mantener en los mejores estándares a la institución.

Places M. (Ecuador, 2018). El objetivo fue analizar como el desarrollo organizacional mejora los procesos de producción en la empresa (11). La investigación tiene un enfoque cuali- cuantitativo. El resultado más relevante fue que el desarrollo de la organización busca un cambio planeado según las necesidades, exigencias de los clientes. Esta contribución pretende ser útil en la comprensión de los procesos de producción, los cuales deben ser establecidos según las necesidades de los usuarios.

Luego, dentro de las investigaciones anteriores nacionales encontramos:

Llauce M. (Perú, 2018). (14). El 56.67% perciben el concepto de mejora continua en un nivel regular, asimismo 7 auxiliares de oficina que representan el 23,33% perciben el concepto de mejora continua en un nivel bajo, mientras que 6 auxiliares de oficina que representan un 20% perciben el concepto de mejora continua en nivel alto.

Carreño, O (Piura, 2018) (16). En esta investigación de tipo descriptivo y diseño no experimental y corte transversal se realizó un cuestionario a 40 trabajadores para analizar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional. Se concluye que existe una relación significativa entre las variables tiene relación directa esto dado la correlación de Pearson igual a 0,240 con un nivel de significancia menor a 0,05. rechazando la hipótesis nula.

En la tesis realizada por Coronado A. y Huamán M. (Perú, 2016). (13). El objetivo fue diseñar una propuesta de rediseño dentro de la empresa, con el propósito de perfeccionar su grado de potencialidad en el mercado actual; la forma de estudio fue descriptivo de corte transversal; el cual tiene como fin estimar la magnitud y distribución variable dependiente, en un momento dado; además de medir otras características en los individuos como pueden ser las variables independientes (tiempo, lugar y persona), concluyendo que la investigación no había algún diseño organizacional apropiado y una educación administrativa, donde se le proporciona al personal de recursos humanos la capacidad para elegir las mejores iniciativas y tácticas precisas para el buen desempeño en las diferentes áreas de la institución, a fin de que ofrezcan un buen servicio a sus consumidores y un desarrollo personal y profesional.

El estudio aporta dos condiciones importantes que deben ser aplicadas en toda organización; la primera de ellas es que el rediseño de sus procesos y la otra es mejorar la competitividad en ese sentido, nos permite tomar mejores decisiones con respecto al servicio.

En lo que se refiere a teorías, se realizó una búsqueda de data científicas actuales sobre las variables, Daft R. (17), indica que en la actualidad el mundo está cambiando a más velocidad que nunca y los líderes son los responsables de que sus organizaciones logren adaptarse a las nuevas necesidades. La revolución digital ha cambiado todo, el cambio es inevitable y la innovación imprescindible. Hoy en día las organizaciones no permanecen estáticas están en constante adaptación a los cambios en el entorno ninguna compañía puede ignorar el entorno externo, ellos son imprevisibles mientras que el entorno interno podemos actuar logrando el orden y los cambios según nuestros objetivos. Las organizaciones empresariales para hacer frente a la globalización han adoptado modelos de gestión distintos al tradicional caracterizados básicamente por la flexibilidad, la descentralización, la apertura para la incorporación de innovaciones tanto a nivel de procesos de producción como a nivel de bienes y servicios, el trabajo en equipo. La adaptabilidad de todo desarrollo radica en la capacidad de construir estructuras que puedan ser trabajadas en equipo multidisciplinario, donde se manifieste la cooperación y la integración como maneras de superar las deficiencias detectadas.

Según Hernández J., Gallarzo M. y Espinoza J. lo definen como la creación de una cultura institucional con la finalidad de crear procesos utilizando diversas tecnologías sociales para motivar al cambio de comportamiento entre las personas, entre grupos, e individuos especialmente los comportamientos relacionados con la comunicación y la planeación en la organización (18).

El desarrollo organizacional (DO) es un procedimiento a fin motivar una variabilidad educativa orientado hacia los trabajadores con la finalidad de obtener, optimizar la competencia institucional y dar solución a las dificultades que se presentan en la organización. Destaca los principios: el perfeccionamiento humano, la equidad y el inicio, tal cual la facultad particular que accede al personal, entre las restricciones institucionales, ejecutar sus acciones como lo estimen imprescindiblemente (19).

El progreso organizacional surge desde los objetivos específicos establecido en el contexto que se busca optimizar. No obstante, constan objetivos generales que permiten o no favorecerse de cada contexto en particular. En esta finalidad destacan los siguientes(20): En primer lugar, se debe fomentar la colaboración

entre personas y equipos con la finalidad de optimizar la entereza de grupo y la unificación de todos los integrantes. En segundo lugar, se debe unificar y buscar la estabilización entre deberes y principios de la sociedad y de los trabajadores que la integran. Luego debemos optimizar las técnicas de información, comunicación y finalmente crear un ambiente de compañerismo que establezca establecer una situación de afinidad con la finalidad de comprender la efectividad estructural para determinar y resolver problemas.

Por otra parte, la implantación de un diseño de desarrollo organizacional favorece la evaluación y modificación de la cultura organizacional (conductas, valores, creencias y actitudes), además identifica las cualidades, virtudes y principios de todo el grupo y tener un ambiente pacifico, agradable respetuoso (21).

Según López V. y Nevado D. Las organizaciones con un plan de desarrollo organizacional van creciendo en sus metas y propósitos y están orientados al crecimiento continuo; además, la competitiva, innovación y creatividad (22). Las organizaciones deben actuar, para no quedarse rezagadas, lo cual lo consiguen mediante la innovación tecnológica y el direccionamiento estratégico, que son los factores determinantes para el crecimiento de esta y una mejora continua.

Las características según González A. Manifiesta que para un excelente desarrollo organizacional de una sociedad y/o compañía es liderar, y presentar destrezas e influenciar en los contribuyentes y orientarlos a realizar los objetivos de manera eficiente. Otro punto relevante es la comunicación que sirve como nexo de la transparencia y la honestidad, impulsando a sus trabajadores a conseguir las metas en un marco de cohesión organizacional, de unión y responsabilidad de todos los miembros. También muy importante la satisfacción laboral como el equilibrio del bienestar personal y el grado de satisfacción del empleador por la producción (23).

Otras características importantes del desarrollo organizacional es el crecimiento que se centra en la mejora del profesional de la institución, que motiva y estimula moral y académicamente a cumplir las metas establecidas por la organización, por ejemplo, tener áreas adecuadas dentro de la empresa para un mejor desempeño laboral. Finalmente promueve la responsabilidad social, donde los integrantes y la organización fomentan la satisfacción de la sociedad (21).

Las dimensiones según Burke W. Sostiene que el desarrollo organizacional son la primera de ellas, cambio del entorno organizacional donde la técnica de acondicionar las asociaciones a las evoluciones que tolera el medio ambiente, a través del avance tecnológico. La segunda dimensión es innovación consiste en el perfeccionamiento en las funciones corporativas por medio de un patrón de comercio, de métodos, de estructuras, de mercancía o de mercantilización para mejorar eficientemente el comercio y alcanzar el posicionamiento en el mercado. Para ir concluyendo con las dimensiones tenemos valores de la organización que es la persuasión de los integrantes de una sociedad con relación a elegir la mejor calidad del personal (la honestidad, la eficiencia, la calidad, la confianza, etc.)(24).

La última dimensión es adaptación y flexibilidad consiste en identifica a personas que expresan su eficiencia en el momento de laborar en diversas circunstancias y con distinto personal y equipos, ante los requerimientos que se establecen en su ubicación de producción y ante las diferentes acciones y comportamiento de los colaboradores (18).

El mejoramiento continuo, significa un conjunto de actividades mayores o menores que están dirigidas a obtener la calidad necesaria de los productos y servicios de la institución, es por eso que muchas instituciones cuentan con personal dedicado exclusivamente para liderar la mejora continua de la organización.(25).

Esto se interpreta en reducción de costes y tiempo, dos factores fundamentales en cualquier habilidad de mejoramiento continuo que busque la evolución de una asociación (26).

En este camino de cambios en plena búsqueda de excelencia y calidad, también crecen al paralelo la necesidad de modernización con el afán de crecer, ser exitoso y rentable, y la mejor respuesta es desarrollar los procesos de mejora continua que permite visualizar un horizonte más amplio en búsqueda de excelencia e innovación.

Para Chiavenato I. Afirma que la mejora continua es un proceso del cambio organizacional paulatino y constante enfocado en tareas principales de las organizaciones. Teniendo como apoyo principal una intensa participación del

personal. En sus tres dimensiones Cultura organizacional, liderazgo de alta dirección y la innovación (21).

El Mejoramiento Continuo, es esencial para obtener el logro comercial en este periodo de constante reforma, se busca persistentemente el progreso de los métodos utilizando una rigurosa doctrina en calidad, productividad, satisfacción del cliente, tiempos del ciclo y costos (19). El valor del mejoramiento continuo; establece en que su estudio asiste a optimizar las debilidades y reforzar las fortalezas de la empresa. Asimismo, se obtiene más producción y competencia en el mercado al cual corresponde la asociación, desde otra perspectiva, las entidades deben considerar los métodos a ser utilizados, de tal forma que si existiera algún impedimento pueda repararse o corregirse; como resultado del manejo de este procedimiento puede ser que la empresa progrese en el mercado y alcanzar a ser líderes (20).

En los procesos de Mejora continua como dimensiones tenemos la etapa de planificación (Plan), donde se detalla aquellos eventos dispuestos a mejorar y se establecen los fines a lograr dentro de las situaciones, donde surgen problemas que necesitan una solución. Dimensión Hacer (Do); proceso mediante el cual se realiza la reestructuración para llevar a cabo las mejoras requeridas que consisten en la implementación y desarrollo de los nuevos procesos. Dimensión actuar; consiste en hacer reajustes y llevar a cabo las correcciones. Y finalmente tenemos la dimensión Verificar (Check), etapa donde se mide los avances, el seguimiento y control de procesos. Al no cumplir con el progreso y perspectivas principales se efectúa innovaciones para adaptarla a los objetivos deseados (27).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Fue de tipo cuantitativa, porque se realizó mediante el uso de herramientas informáticas, estadísticas y matemáticas para obtener resultados (28).

La investigación cuantitativa, se define como el proceso de recopilar y analizar datos numéricos. Se puede utilizar para encontrar patrones y promedios, hacer predicciones, probar relaciones causales y generalizar resultados (29).

Cuantitativa, porque se diseñó una encuesta de escala Likert, el cual fue dirigido a los trabajadores donde se evaluó la mejora continua, y los resultados fueron evaluados mediante gráficos de barras a través de la utilización de las herramientas estadísticas SPSS® versión 22. El cual fue codificada con el programa MS Excell®. (ANEXO 10).

El tipo de investigación que se utilizó es correlacional; consiste en el contraste de las teorías experimentado a partir de una serie de hipótesis que surgen de ella, siendo necesario obtener una muestra, ya sea al azar o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno en estudio(22). Es decir, la investigación fue correlacional, porque se midió la relación significativa que existe entre el desarrollo organizacional y mejora continua.

El diseño de la investigación fue no experimental en corte transversal, cuyo propósito fue describir las variables, analizar su incidencia y la relación en un momento dado (28).

La investigación no experimental, es una investigación que carece de la manipulación de una variable independiente, la asignación aleatoria de participantes a condiciones u órdenes de condiciones, o ambos (30).

El esquema que se ha determinado para el tipo de investigación fue el siguiente:

Figura 1. Esquema de tipo investigación.

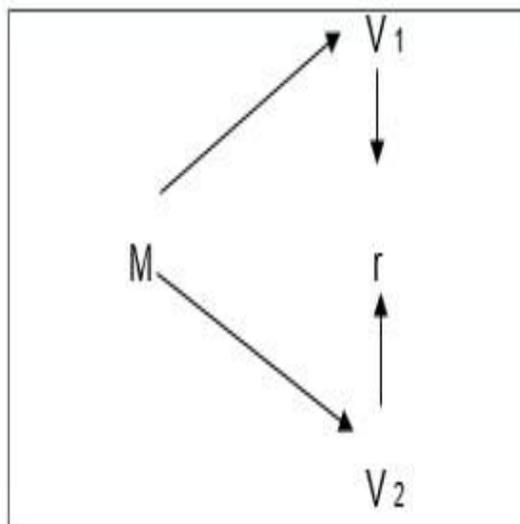
Dónde:

M: Muestra del personal

V1: Desarrollo Organizacional

V2: Mejora continua

r: Relación entre las variables de estudio



3.2. Variables de estudio

Variable 1: Desarrollo organizacional

Definición conceptual: Según Tiburcio J. Lo define como una respuesta al cambio, una compleja estrategia educativa cuya finalidad es cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, en tal forma que éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, mercados y retos, así como al ritmo vertiginoso del cambio mismo (23).

Definición operacional: Proceso planificado y sustentado que busca facilitar el cambio y desarrollo de las personas en la organización, será medido mediante un cuestionario validado por juicio de expertos.

Variable 2: Mejora continua

Definición conceptual: Es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización (19).

Definición operacional: Representa un proceso de gestión de la calidad sostenible en el tiempo; en esta investigación la identificación de problemas se medirá mediante la dimensión planificar; el cumplimiento de tareas se medirá

mediante la dimensión hacer; el nivel de acciones correctivas se medirá mediante la dimensión actuar; y finalmente los criterios de evaluación se medirá mediante a dimensión verificar. Dichas dimensiones serán pasmadas en una encuesta de elaboración propia, validado por juicio de expertos.

Tabla 1: Operacionalización de variables
(ANEXO 2)

Variables de estudio	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel y rango	Escala de medición
Variable 1: Desarrollo organizacional	Cambio en el entorno	Nueva normalidad	1-5	Técnica: Cuestionari o Instrumento : Encuesta	Ordinal	Escala Likert Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario.
		Enfoque proactivo	6-9			
	Innovación	Estrategia sanitaria	10-13			
	Valores de la organización	Nivel ético	14-17			
	Adaptación y flexibilidad	Esfuerzo Factor diferenciador	18-20			
Variable 2: Mejora continua	Planificar	Identificación de problemas Actividades Programadas Nivel de tecnológico Visión de la organización	1-7	Técnica: Cuestionari o Instrumento : Encuesta	Ordinal	Escala Likert Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Hacer	Cumplimiento de tareas Análisis de la situación Solidaridad	8-12			
	Actuar	Acciones correctivas Acciones preventivas Puntos de mejora Gestión de consultas	13-16			
	Verificar	Acciones de control Criterios de evaluación Aprendizaje	17-20			

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población según Wileidys A. y Robles M (32). Lo definen como un grupo integral de individuos, que tienen características comunes, que fueron el interés de un investigador. La población estuvo conformada por el número total de 53 trabajadores (personal de dirección, personal asistencial y personal administrativo), lo cual fue la población censal. Los criterios de inclusión estuvieron conformados por todos los colaboradores del instituto; directivos de la organización, personal que firme el consentimiento informado. Mientras que los criterios de exclusión fueron el personal contratado mediante una empresa servís, personal con licencia, personal con descanso médico y personal que no firme el consentimiento informado. En este caso por ser la población un conjunto pequeño de participantes, la población fue equivalente a la muestra.

Unidad de análisis, considerado como el personal de dirección, personal asistencial y personal administrativo del instituto Clínica San Juan de Dios.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos validez y confiabilidad

La técnica, se refiere al uso de una gran variedad de técnicas que son utilizadas para recopilar datos pertinentes, con la finalidad de buscar información que será útil para la evaluación y para abordar las preguntas de evaluación que se han identificado (33). Para la presente investigación se utilizó el cuestionario, utilizando como instrumento una encuesta de elaboración propia conformada por 20 ítems redactados coherentemente y vinculadas a las dimensiones de la variable desarrollo organizacional, evaluando si los trabajadores se adaptaron fácilmente a un nuevo entorno laboral, si existe valores de la organización entre otros.

Mientras que el otro instrumento fue una encuesta de elaboración, conformada por 20 ítems, el cual fueron asociados a las dimensiones de la variable mejora continua, donde se evaluó problemas administrativos dentro de la organización y auditoría dentro de la institución entre otros. (ANEXO 3)

Tabla 2: Ficha técnica del instrumento 1

Nombre del cuestionario	Cuestionario de Desarrollo Organizacional
Autor	Br. Benigno Chahuillco Allahua
Adaptado	No, elaboración propia
Lugar	Clínica San Juan de Dios.
Fecha de aplicación	Primera mitad de noviembre de 2020.
Objetivo	Evaluar el nivel de desarrollo organizacional que tiene el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios Piura.
Dirigido a	Usuarios internos.
Tiempo estimado	20 minutos.
Margen de error	0,05
Estructura	20 ítems, con 4 dimensiones relacionado al desarrollo organizacional de escala Likert con valores.

Tabla 3: Ficha técnica del instrumento 2

Nombre del cuestionario	Cuestionario de Mejora Continua
Autor	Br. Benigno Chahuillco Allahua
Adaptado	No, elaboración propia
Lugar	Clínica San Juan de Dios.
Fecha de aplicación	Primera mitad de noviembre de 2020.
Objetivo	Analizar la mejora continua del proceso de atención al usuario en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios Piura.
Dirigido a	Usuarios internos.
Tiempo estimado	20 minutos.
Margen de error	0,05
Estructura	20 ítems, con 4 dimensiones relacionado a la variable mejora continua de escala Likert con valores.

(ANEXO 3)

Con respecto a la validez del instrumento se realizó mediante un juicio de expertos, a quienes se les solicitó la revisión del instrumento sobre Desarrollo Organizacional y Mejora continua. Los expertos evaluaron si los instrumentos estuvieron directamente relacionados con las variables en estudio, teniendo en cuenta, si presentaron pertinencia, relevancia y claridad. (ANEXO 4)

Tabla 4: Validación de instrumentos

Experto	Grado Académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Dr.	Dr. Abel Chávarry Isla	Aplicable
2	Mg.	Mg. Rivas Coronel María del Carmen	Aplicable
3	Mg.	Mg. Mundaca Alvarado Milagros	Aplicable

Con respecto a la confiabilidad, se aplicó el instrumento a 10 participantes de la investigación, mediante la herramienta estadística Excel y aplicando la prueba alfa de Cronbach verificaremos si fue confiable o no el instrumento. (ANEXO 5)

Tabla 5. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		Niveles ³
Alfa de Cronbach	N° de elementos	
0,95	20 ítems de la variable desarrollo organizacional	Bueno
		[74 – 100]
0.916	20 ítems de la variable mejora continua	Regular
		[47 – 73]
		Deficiente
		[20 – 46]

3.5. Procedimiento

El presente estudio de investigación ha presentado un procedimiento direccionado (inicio a fin), y se detalla en:

En primer lugar, se identificó el contexto del problema, que surge dentro de la Institución Clínica San Juan de Dios. En segundo lugar, se evidenció la realidad problemática, estableciendo las variables concatenadas a las líneas de investigación de la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo. En tercer lugar, se determinó el enfoque investigativo, por medio de diversas técnicas e instrumentos de recolección de data. En cuarto lugar, se solicitó el permiso respectivo a la dirección de la clínica San Juan de Dios, para llevar a cabo el desarrollo de la presente investigación. Además, se les informó a los participantes, que el desarrollo de los instrumentos fue confidencial, con la finalidad de no perjudicar al participante. (ANEXO 6,7,8,11)

3.6. Método de análisis de datos.

Los análisis estadísticos que se utilizó en la presente investigación fue la herramienta descriptiva e inferencial. Las mediciones estadísticas que se utilizaron: Frecuencia relativa, Media aritmética, Varianza, Desviación Estándar y Coeficiente de variabilidad. Dicha data se presentó en figuras con tablas y se analizaron los instrumentos utilizados (34). (ANEXO 9)

3.7. Aspectos éticos.

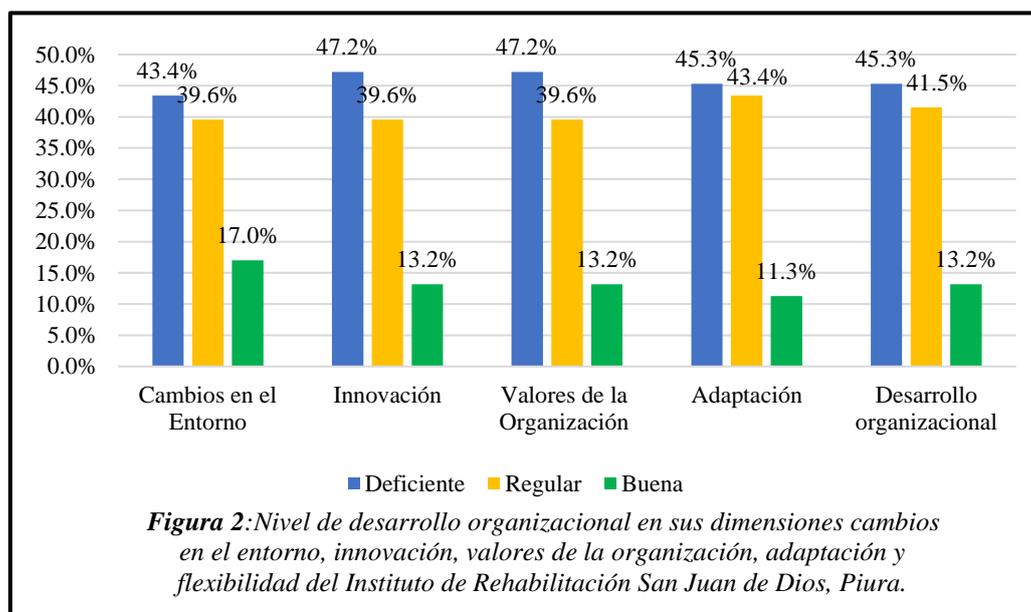
Para la presente investigación se consideró tres criterios éticos establecidos por Martín S.(35) que a continuación se definen: Respeto a las personas: representa un valor y cualidad humana que no siempre fue reconocida; posibilita la capacidad de decidir sobre la salud individual, elegir el prestador, actuar en consecuencia con sus necesidades; ser digno, lo más que se pueda, amplificada a todas las personas, considera esta última como principio y fin. La beneficencia: acción o práctica de hacer el bien, ayudar a las personas que más lo requieren, sin esperar un beneficio a cambio. La justicia: principio moral, que incluye obrar con la verdad y que en los ambientes hospitalarios debe ser considerado como el centro de la igualdad social.

IV. RESULTADOS

Tabla 6. Nivel de desarrollo organizacional en sus dimensiones del Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020.

	Cambios en el Entorno		Innovación		Valores de la Organización		Adaptación		Desarrollo organizacional	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	23	43,4	25	47,2	25	47,2	24	45,3	24	45,3
Regular	21	39,6	21	39,6	21	39,6	23	43,4	22	41,5
Buena	9	17,0	7	13,2	7	13,2	6	11,3	7	13,2
Total	53	100,0	53	100,0	53	100,0	53	100,0	53	100,0

Fuente: Elaboración propia



Interpretación:

Los resultados de la tabla seis y figura dos, se aprecia que el desarrollo organizacional y sus dimensiones, donde 45,3% indica que el nivel deficiente es relevante, asimismo el 41,5% indica un nivel regular y 13,2% indica un nivel bueno; por lo tanto, el desarrollo organizacional en sus dimensiones cambios en el entorno, innovación, valores de la organización, adaptación y flexibilidad son menos valoradas en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura.

Tabla 7. Mejora continua en sus dimensiones en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020.

	Planificar		Hacer		Actuar		Verificar		Mejora continua	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	24	45,3	23	43,4	26	49,1	26	49,1	25	47,2
Regular	18	34,0	19	35,8	16	30,2	16	30,2	17	32,1
Buena	11	20,7	11	20,8	11	20,7	11	20,7	11	20,8
Total	53	100,0	53	100,0	53	100,0	53	100,0	53	100,0

Fuente: Elaboración propia

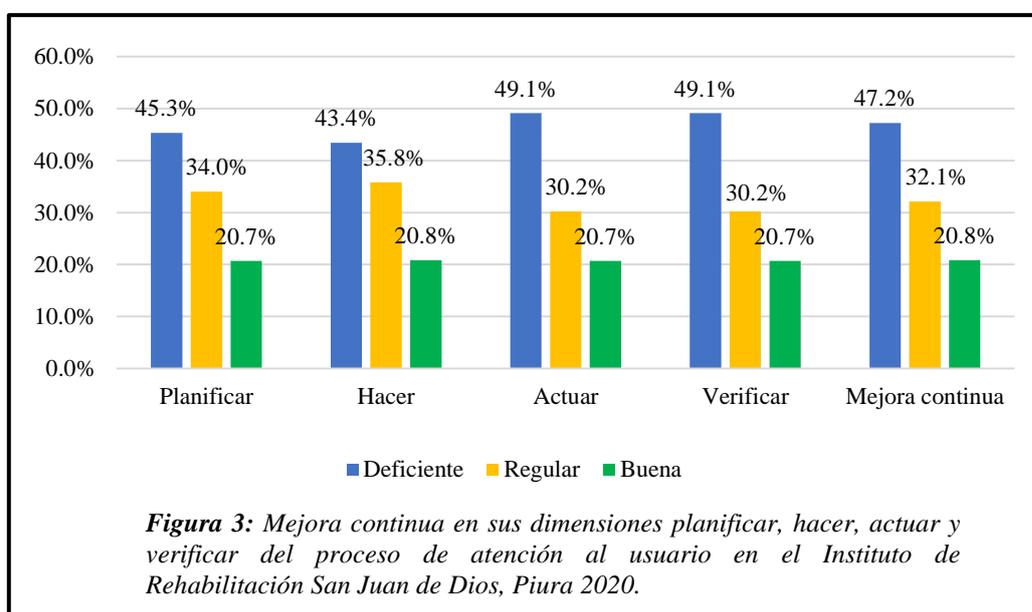


Figura 3: Mejora continua en sus dimensiones planificar, hacer, actuar y verificar del proceso de atención al usuario en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura 2020.

Interpretación:

Los resultados de la tabla siete y figura tres, se aprecia que la mejora continua y sus dimensiones, donde 47,2% indica que el nivel deficiente es relevante, asimismo el 32,1% indica un nivel regular y 20,8% indica un nivel bueno, por lo tanto, la mejora continua en sus dimensiones planificar, hacer, actuar y verificar son menos valoradas en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura.

Tabla 8. Valoraciones en sus dimensiones del desarrollo organizacional y la mejora continua del Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020.

DIMENSIONES		MEJORA CONTINUA																
		PLANIFICACIÓN				HACER				ACTUAR				VERIFICA				
		Deficiente	Regular	Buena	Total	Deficiente	Regular	Buena	Total	Deficiente	Regular	Buena	Total	Deficiente	Regular	Buena	Total	
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	CAMBIO	Deficiente	19	3	1	23	18	4	1	23	20	2	1	23	21	1	1	23
		Regular	5	13	3	21	5	13	3	21	5	13	3	21	4	14	3	21
		Buena	0	2	7	9	0	2	7	9	1	1	7	9	1	1	7	9
		Total	24	18	11	53	23	19	11	53	26	16	11	53	26	16	11	53
	INNOVACIÓN	Deficiente	22	2	1	25	21	3	1	25	22	2	1	25	22	2	1	25
		Regular	2	15	4	21	2	15	4	21	4	13	4	21	4	13	4	21
		Buena	0	1	6	7	0	1	6	7	0	1	6	7	0	1	6	7
		Total	24	18	11	53	23	19	11	53	26	16	11	53	26	16	11	53
	ORGANIZACIÓN	Deficiente	21	4	0	25	20	5	0	25	21	4	0	25	21	4	0	25
		Regular	3	14	4	21	3	14	4	21	5	12	4	21	5	12	4	21
		Buena	0	0	7	7	0	0	7	7	0	0	7	7	0	0	7	7
		Total	24	18	11	53	23	19	11	53	26	16	11	53	26	16	11	53
ADAPTACIÓN	Deficiente	22	1	1	24	21	2	1	24	22	1	1	24	22	1	1	24	
	Regular	2	17	4	23	2	17	4	23	4	15	4	23	4	15	4	23	
	Buena	0	0	6	6	0	0	6	6	0	0	6	6	0	0	6	6	
	Total	24	18	11	53	23	19	11	53	26	16	11	53	26	16	11	53	

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Se observa en la variable mejora continua que 24 de los trabajadores indican que hay una deficiente planificación, seguido del nivel regular, esto prevalece en cada una de las dimensiones, en cuanto a la variable desarrollo organizacional se tiene que 23 de los trabajadores indican que hay un deficiente cambio, seguido del nivel regular, esto prevalece en cada una de las dimensiones.

Comprobación de hipótesis

H₁: Existe una relación directa entre las valoraciones de las dimensiones de desarrollo organizacional y mejora continua en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020.

Tabla 9. Nivel de relación de las dimensiones del Desarrollo organizacional y Mejora continua del Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020.

		Planificación	Hacer	Actuar	Verifica	
Rho de Spearman	Cambio	Coeficiente de correlación	0,714**	0,690**	0,690**	0,734**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000
		N	53	53	53	53
	Innovación	Coeficiente de correlación	0,803**	0,780**	0,757**	0,757**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000
		N	53	53	53	53
	Valores de la Organización	Coeficiente de correlación	0,808**	0,787**	0,759**	0,759**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000
		N	53	53	53	53
	Adaptación	Coeficiente de correlación	0,831**	0,808**	0,786**	0,786**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	0,000
		N	53	53	53	53

Fuente: Elaboración Propia

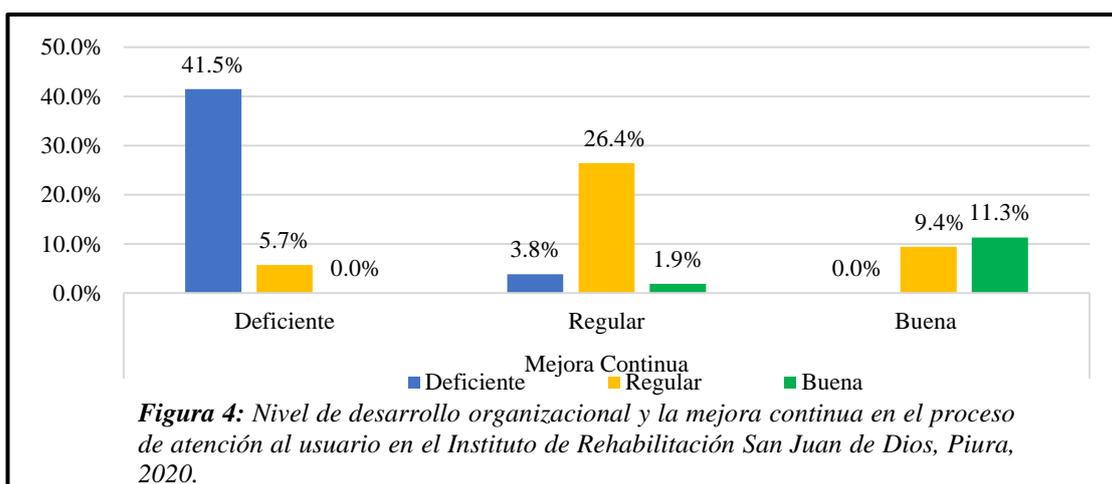
Interpretación:

Los resultados muestran la relación entre las valoraciones de las dimensiones de desarrollo organizacional y mejora continua en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura. El r de Spearman índice existe una correlación fuerte y directa, con respecto a cada una de las dimensiones de la variable mejora continua esto es explicado en 0,831 con respecto a la dimensión planificación, 0,808 con respecto a la dimensión hacer; así sucesivamente, además el grado de significancia fue 0,000 ($p = <0,05$) indicando que existe relación entre la dimensión adaptación del desarrollo organizacional y las dimensiones de la mejora continua estadísticamente significativas. Rechazando la hipótesis nula, por lo tanto, se concluye que existe una relación directa entre las valoraciones de las dimensiones de desarrollo organizacional y mejora continua en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura.

Tabla 10. Nivel de desarrollo organizacional y la mejora continua en el proceso de atención al usuario en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020.

		Mejora continua			Total	
		Deficiente	Regular	Buena		
Desarrollo organizacional	Deficiente	Recuento	22	2	0	24
		% del total	41,5%	3,8%	0,0%	45,3%
	Regular	Recuento	3	14	5	22
		% del total	5,7%	26,4%	9,4%	41,5%
	Buena	Recuento	0	1	6	7
		% del total	0,0%	1,9%	11,3%	13,2%
Total		Recuento	25	17	11	53
		% del total	47,2%	32,1%	20,8%	100,0%

Fuente: Elaboración propia



Interpretación:

Los resultados de la tabla diez, y figura cuatro muestran que el 41,5% (22) de los trabajadores indican que el instituto presentan un nivel deficiente de desarrollo organizacional al mismo tiempo que indicaron que el nivel de mejora continua es deficiente, debido a que el instituto no implementa procesos planificados que facilitan el cambio y el desarrollo de la organización, además, como parte de la gestión de la calidad se observa una deficiente ejecución de los procesos operativos que están dirigidos a la mejora continua. De la misma forma 26,4% (14) de los trabajadores indicaron que tienen un nivel regular de desarrollo organizacional a la vez que la mejora continua es regular.

Comprobación de Hipótesis

Hipótesis General

H: Existe una relación entre el desarrollo organizacional y mejora continua en el instituto San Juan de Dios, Piura, 2020.

Tabla 11. Nivel de correlación entre el desarrollo organizacional y la mejora continua en el Instituto San Juan de Dios, Piura, 2020.

		Mejora continua	
Rho de Spearman	Desarrollo Organizacional	Coefficiente de correlación	0,831**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	53

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

El valor de r de Spearman es de 0,831 indica una correlación fuerte y directa, quiere decir que la mejora continua esta explicado en 83.1% con respecto al desarrollo organizacional en el Instituto San Juan de Dios, donde el grado de significancia fue 0,000 ($p = <0,05$). Indicando que existe relación entre las variables estadísticamente significativa. Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y concluimos que existe una relación entre el desarrollo organizacional y mejora continua en el instituto San Juan de Dios, Piura. 2020.

V. DISCUSIÓN

El desarrollo de una organización depende de la satisfacción durante el proceso de atención; en especial, en instituciones prestadoras de servicio de salud. El presente estudio pretende establecer relaciones entre el desarrollo de la institución en función a la mejora continua del proceso clave de atención al paciente; el objetivo fue analizar dicha relación, en base a un conjunto de hipótesis cuyas dimensiones pretenden definir la falta de valoración con respecto a la atención ofrecida por los colaboradores.

La metodología correlacional nos permite medir racionalmente las variables del estudio y hacer más aplicables sus resultados en la vida diaria; proporciona, además, un buen punto de partida para futuras investigaciones; sin embargo, no explica en forma integral

la naturaleza del fenómeno en estudio, ni justifica su causalidad debido al posible sesgo en la información proporcionada por el colaborador.

La discusión empieza con el primer objetivo específico en la tabla 6, con relación a la dimensión innovación. El 47,2% de los trabajadores lo catalogan como deficiente, afirmando que el Instituto, no cuenta con solvencia necesaria para afrontar la crisis sanitaria que estamos pasando. Además, no se generan cambios tecnológicos; adicionalmente, existe un desconocimiento del Manual de organización y funciones (MOF) de parte del personal que labora en el Instituto; mientras que solo el 13,2% lo califican como buena. Con respecto a la dimensión valores de la organización el 47,2% de los trabajadores lo consideran como deficiente es decir en algunas áreas del instituto la atención a los pacientes es inadecuada debido a la escasa información brindada. Además, se percibe una inestabilidad en el clima laboral (faltas de respeto entre ellos, falta de liderazgo entre otros). Mientras que solo el 13,2% lo califica como bueno.

Por lo tanto, el desarrollo organizacional en sus dimensiones cambios en el entorno, innovación, valores de la organización, adaptación y flexibilidad son menos valoradas en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura. Estos resultados son contrastados con el estudio de Gastelumendi R.; quien sostiene que el desarrollo organizacional no solo se basa en el buen trato, la calidez y espíritu humanista en la inquietud también incluye las habilidades de resolución mostradas por los trabajadores de la organización. Además, estos hallazgos son contrarios al estudio de Tapia K. (9). El 77% de las personas no sabe quién es su jefe inmediato, mientras que el 33% de los encuestados dice conocerlo; es importante presentar al organizador y conceptualizar varias partes y tareas del trabajo. La conclusión es que los jefes de las empresas no sienten simpatía por los empleados, lo que tiene un impacto negativo en su desarrollo organizacional. Esta investigación es útil porque ayuda a comprender la importancia del Manual de Organización y Función (MOF), que proporciona una descripción de la secuencia y las tareas asignadas en el proceso. Además, los resultados se basaron en la teoría realizada por Dalf R. (18). Sostienen que las organizaciones empresariales se enfrentan a la globalización y deben adoptar un modelo de gestión diferente al de las organizaciones tradicionales. Sus cualidades clave son la adaptabilidad, la descentralización, la receptividad para incorporar el ciclo de creación y desarrollo en productos y emprendimientos, y la colaboración en grupos de trabajo. Un factor de éxito

clave para el éxito de la atención al paciente. Finalmente, este trabajo es significativo porque sus recomendaciones se pueden analizar durante el proceso de planificación de la atención. Es de suma importancia prestar atención al clima organizacional que se tiene en la empresa, ya que esto puede ayudar a aumentar o disminuir el rendimiento de ella. Si los empleados se sienten identificados e integrados a la empresa, es muy probable que sean más eficientes a la hora de trabajar.

Estos hallazgos contrastan fuertemente con el estudio de Gonzales (2), que determinó que el sector salud necesita personal altamente calificado para brindar servicios de calidad. Pero la preparación académica no es suficiente, sino que debes utilizarlos correctamente en base a valores sólidos. El talento es el líder del desarrollo actual y futuro de la organización, porque es el activo más flexible y el activo que le da mayor vitalidad. Estos estudios son similares en método a Ninaja D. (13), y sus resultados son diferentes de este estudio. Este último usa el Rho de Spearman, el valor del coeficiente de correlación es $r = 0,181$, y el grado de criticidad $\alpha = 0,05$ es 95% entre los dos. Se acepta que no existe una relación crítica ni una relación entre las habilidades de gestión y el desarrollo organizacional en las unidades regionales clave de los hospitales de las fuerzas armadas. Estos resultados se basan teóricamente en Guizar R., en el cual confirmó que el Desarrollo Organizacional (DO) es un proceso de incentivar las diferencias educativas orientadas al trabajador con el fin de obtener (20), optimizar capacidades institucionales, y unirse para resolver dificultades en las organizaciones.

Con respecto al segundo objetivo específico en la tabla 7, con respecto a la dimensión actuar el 49,1% de los trabajadores lo valoraron como deficientes, es decir algunos trabajadores no se encuentra capacitado para solucionar diversos problemas que generan dentro de la institución, además carece de constante mejora; mientras que solo el 20,7% lo califica como buena. En relación con la dimensión verificar el 49,1% de los trabajadores lo califica como deficiente debido a que no existe auditoria ni control dentro de la organización del personal. Además, no cuenta con protección personal y aseveran que no reciben un reconocimiento por su desempeño laboral. Este hallazgo reafirma la hipótesis específica, que describe las dimensiones planificar, hacer, actuar y verificar como menos valoradas en la institución.

Estos resultados se contrastan con Gastelumendi R. (5), quien concluye que la mejora continua dentro de las organizaciones ayuda a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la misma; logrando que el personal sea más productivo y competitivo; por otra parte, las organizaciones deben estudiar los procesos que se practican dentro la organización, de manera que si existe algún inconveniente pueda corregirse; el cual permitirá cumplir con sus objetivos de manera óptima logrando en los pacientes satisfacción en la atención. Además, se contrastó con el estudio realizado por Zambrano O. y Almeida O. (10), donde los resultados obtenidos permitieron observar que el impacto de la estrategia de mejora continua utilizada por las organizaciones juega un papel determinante en la calidad de vida de los colaboradores, siendo estos la fuente primordial para el logro de metas y objetivos estratégicos organizacional, sin embargo la alta gerencia es la responsable de propiciar involucrar y motivar a los colaboradores en la construcción y diseño de las estrategias empresariales. También se contrastó con la investigación realizada por Llauce M., cuyos resultados fueron que el 56,67% perciben la mejora continua en un nivel regular, asimismo 7 auxiliares de oficina que representan el 23,33% perciben el concepto de mejora continua en un nivel bajo, mientras que 6 auxiliares de oficina que representan un 20% perciben el concepto de mejora continua en nivel alto.

Se discute el tercer objetivo específico, al comparar las valoraciones de las dimensiones de la variable desarrollo organizacional con las dimensiones de la variable mejora continua, tienen una tendencia donde prevalece el nivel deficiente durante el proceso de atención al usuario del Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios. Estos resultados se contrastaron con Zamora V. Indica que es complejo y difícil la realidad de salud peruana, debido a su desordenada y limitada administración; existen problemas de infraestructura y el financiamiento. También para captar personal calificado la institución carece de hitos de cara hacia al futuro donde no existe planeamiento estratégico, ni mucho menos operativo. Finalmente, se necesita recuperar la capacidad de atraer, mantener e incentivar al personal altamente capacitado para ejercer el servicio sanitario y administrativo (7).

También se contrastó con la tesis realizada por Coronado A. y Huamán M. (13), concluyeron que no hubo suficiente planificación organizacional y capacitación administrativa en la encuesta, en este tipo de encuesta el personal de recursos humanos

tiene la capacidad de elegir el mejor plan y estrategia precisa para lograr un buen desempeño en diferentes áreas de la organización. Brindar buenos servicios al consumidor y desarrollo personal y profesional.

Los resultados de la investigación se compararon con la investigación realizada por Ronca P. (15); el propósito es analizar la importancia del clima laboral, evaluar el desarrollo, habilidades y preparación de talentos, consolidar métodos de gestión efectivos e incrementar el entusiasmo y compromiso de algunos empleados de la organización, aumentando así la productividad. Tener en cuenta el entorno laboral de la empresa es muy importante, porque el principal recurso de la empresa son los empleados, que es la clave de sus ventajas. Esta investigación es importante porque nos permite evaluar las competencias y el compromiso con la organización, por lo que estos factores posibilitan un mejor clima laboral, caracterizado por la integración, sin individualismo ni duras condiciones laborales.

Se comparo con Chiavenato I. (21), quien afirma que el desarrollo organizacional favorece la evaluación de conductas, valores, creencias y actitudes de las personas integrantes de una institución, para aplicar modificaciones en la cultura organizacional, identificando las cualidades, virtudes y principios de todo el grupo y tener un ambiente pacífico, agradable respetuoso y con ello alcanzar mejores niveles de productividad y eficiencia. El mejoramiento continuo, es el conjunto de acciones dirigidas a obtener la mayor calidad posible de los productos, servicios y procesos de una empresa. La mayoría de las grandes empresas disponen de un departamento dedicado exclusivamente a mejorar continuamente sus procesos organizacionales (25). La mejora continua debe ser uno de los pilares básicos de una institución. La búsqueda y el afán por seguir mejorando es la única manera de conseguir alcanzar la máxima calidad y la excelencia. La mejora continua debe ser algo que se apoye en todos los agentes de una empresa y/o institución. Desde la tecnología hasta el capital humano, pasando por todos los procesos y procedimientos que tienen lugar en el sistema. De esta forma, la mejora continua involucra a toda la institución en la búsqueda de la calidad total, permitiendo incluso que los trabajadores se involucren personalmente en esta mejora. También es cierto que hay que tener en cuenta que se debe formar y preparar a los empleados para poder adaptarse a los cambios que propone la mejora continua, además de disponer de los instrumentos, herramientas y tecnologías indicadas para llevarla a cabo. En

cualquier caso, la mejora continua siempre busca un eficiente retorno de la inversión, y estar a la vanguardia en cuanto a calidad siempre merece la pena.

Para concluir se discute el objetivo general, en la tabla 11 mediante la prueba estadística r de Spearman se obtuvo un valor 0,831 de significancia lo cual indica que existe una relación fuerte y directa; rechazándose la hipótesis nula. Estos resultados concuerdan con Roncal (15), quien sostiene que un deficiente desarrollo organizacional perjudica notoriamente a la organización, el cual no permite su desarrollo y buen funcionamiento, es decir se dan cambios importantes dentro de la institución en todas las áreas de esta, así como desde la alta gerencia hasta el nivel más bajo, provocando con ello daños desmedidos dentro de la organización.

VI. CONCLUSIONES

Se concluyó que, existe una relación fuerte y directa, siendo obtenida mediante la r de Spearman cuyo valor fue 0,831, por lo cual se rechazó la hipótesis nula.

Primero. Se concluyó que, un porcentaje considerado de trabajadores indican que el instituto no cuenta herramientas innovadoras, generando que la atención a los pacientes sea deficiente. Además, los pacientes perciben confusión al momento de recibir información por parte del personal.

Segundo. Se concluyó, que un porcentaje considerado de trabajadores indican que el proceso de verificación es deficiente debido a que no son supervisados y/o monitoreados por sus jefes de área, generando en una mala praxis de sus funciones, generando un malestar físico y/o psicológico los pacientes.

Tercero. Se concluyó que, al comparar las valoraciones de las dimensiones de ambas variables predominó el nivel deficiente. Lo cual evidencia, deficiencias en el proceso de atención al usuario del Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la dirección de la institución innovar las políticas y verificar los procedimientos de atención a los usuarios.

Primero. Utilizando herramientas de digitalización para la reserva de citas on line, historia clínica electrónica, telemedicina, telefarmacia, y telediagnóstico; asimismo, fortalecer el reconcomiendo de los valores organizacionales a través de estrategias de comunicación a los pacientes.

Segundo. Se sugiere a la dirección de la Institución implementar sistemas de control interno que permitan medir el cumplimiento de las actividades expuestas en el planeamiento operativo institucional; asimismo, determinar la eficiencia de los nuevos protocolos de atención al usuario paciente.

Tercero. Se recomienda realizar evaluaciones trimestrales para la mejora de las estrategias de desarrollo organizacional considerando como factores críticos de éxito la innovación constante, la predica de los valores y un constante pensamiento de cambio a través de la adaptación y flexibilidad de los procesos.

REFERENCIAS

1. Perry J, Brubaker M, Mobley F. Most Doctors Have Little or No Management Training, and That's a Problem. 1 [Internet]. 2017;1. Disponible en: <https://hbr.org/2017/12/most-doctors-have-little-or-no-management-training-and-thats-a-problem>
2. González M, Molina A. Talent Management: Reflections from Primary Health Care [Internet]. Cuba; 2018 p. 4. Disponible en: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3203/2018>
3. Suárez M, Miguel D. International Journal of Environmental Research and Public Health. 2 [Internet]. 2020;1. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/341308856_Kaizen-Kata_a_Problem-Solving_Approach_to_Public_Service_Health_Care_in_Mexico_A_Multiple-Case_Study
4. Kent P. Gestión y evaluación de la sustentabilidad Organizacional. Cienc Adm [Internet]. 2020 [citado 1 de diciembre de 2020];(15):058-058. Disponible en: <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/view/5603>
5. Gastalumendi R. Caótico sistema de salud peruano. 2 [Internet]. 2018;1:1. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/01/26/por-que-es-tan-caotico-el-sistema-de-salud-peruano/>
6. Bustinza V. ¿Cuáles son los retos de la salud pública en el Perú? [Internet]. UDEP Hoy | Universidad de Piura. 2019 [citado 1 de diciembre de 2020]. Disponible en: <http://udep.edu.pe/hoy/2019/cuales-son-los-retos-de-la-salud-publica-en-el-peru/>
7. Zamora V. La Salud Hoy: Problemas y Soluciones. 1 [Internet]. :3. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3443.pdf>
8. Tapia K, Vinuesa A. El desarrollo organizacional de la empresa ESUM de la ciudad de Riobamba y el servicio al cliente.L. 22 de marzo de 2019 [citado 1 de diciembre de 2020]; Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5544>
9. Zambrano-Valdivieso O, Almeida-Salinas O. Mejora continua en productividad organizacional y su impacto en colaboradores. Colombia, 2017. Desarro Gerenc [Internet]. 5 de diciembre de 2018 [citado 1 de diciembre de 2020];10(2):83-102. Disponible en: <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/3033>

10. Tormen C. Desarrollo organizacional en la empresa Vehysa. 2019 [citado 1 de diciembre de 2020]; Disponible en: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2681>
11. Places M. Desarrollo organizacional y su incidencia con el sistema de producción en la empresa Calzado Marlo- Ecuador [Internet]. [Ecuador]: Universida Técnica de Ambato; 2018. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/15861>
12. Ninaja D. Habilidades directivas y desarrollo organizacional en la unidad de áreas críticas en un Hospital de las Fuerzas Armadas- 2019. Repos Inst - UCV [Internet]. 2019 [citado 1 de diciembre de 2020]; Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36530>
13. Coronado Oblitas AL, Huamán Delgado M. Propuesta de rediseño organizacional de la Empresa Ginsac Import S.A.C. ubicada en Lambayeque periodo 2015 [Internet]. [Chiclayo]: universidad católica santo toribio de mogrovejo; 2016 [citado 8 de octubre de 2020]. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/816>
14. Llauce M. Mejora continua y calidad de servicio en la empresa Touring y Automóvil Club del Perú – 2018 [Internet]. [Lima]: Universidad Autónoma del Perú; 2018 [citado 8 de octubre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/autonoma/830>
15. Roncal P. El clima laboral y su incidencia en el desarrollo organizacional del AFP Horizonte Cajamarca. Scielo [Internet]. 2018; Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2266/EI%20Clima%20Laboral%20y%20su%20incidencia%20en%20el%20Desarrollo%20Organizacional%20de%20AFP%20Horizonte-Cajamarca%2C%20per%20C3%AD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Carreño O. habilidades gerenciales y desarrollo organizacional de los colaboradores de la empresa de limones peruanos srl en la ciudad de Piura 2018. Repos Inst - USS [Internet]. 2020 [citado 1 de diciembre de 2020]; Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/7315>
17. Daft R. Teoría y diseño organizacional. 2019;3(4):676. Disponible en: <https://latinoamerica.cengage.com/ls/9786075268149/>

18. Hernández J, Gallarzo M, Espinoza J. Administración del proceso de desarrollo organizacional [Internet]. 2011 p. 50. Report No.: 2. Disponible en: https://www.kelipereiradeoliveira.com/site/wp-content/uploads/2018/07/desarrollo_organizacional62962.pdf
19. Guizar R. Desarrollo Organizacional [Internet]. 2.^a ed. Vol. 6. México: Mc Graw Hill; 2014. 198 p. Disponible en: https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/4_DO-Gu%C3%ADzar-Rafael.pdf
20. Hernández J, Gallarzo M, Espinoza J. Desarrollo organizacional. En: Recursos Humanos [Internet]. Lima: Pearson; 2017. p. 234. Disponible en: https://www.kelipereiradeoliveira.com/site/wp-content/uploads/2018/07/desarrollo_organizacional62962.pdf
21. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración. S.A. de CV.P. Mc Graw Hill; 431 p.
22. López V, Nevado D. Modelo de control estratégico desde la perspectiva del valor de los intangibles. Método y aplicación. Innovar Rev Cienc Adm Soc [Internet]. 2016 [citado 1 de diciembre de 2020];26(59):9-20. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/43786566>
23. Gonzáles A. Desarrollo Organizacional [Internet]. Coombia: Pearson; Disponible en: <https://es.scribd.com/document/432042333/Gonzalez-Mario-Alfonso-Desarrollo-Organizacional-pdf>
24. Burke W. Desarrollo Organizacional. Colombia [Internet]. 2.^a ed. Vol. 3. Colombia: Iberoamericana; 2016. 87 p. Disponible en: <http://www.cips.cu/wp-content/uploads/2013/03/articulo17.pdf>
25. Bonilla E, Díaz B, Noriega T. Mejora continua de los procesos. 3.^a ed. Lima: Sigma; 2017. 45 p.
26. Carro R, González D. Administración de la calidad total [Internet]. Vol. 34. Argentina: Trilas; 2013. 45 p. Disponible en: http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
27. Chang R. Mejora continua de procesos [Internet]. 2.^a ed. Vol. 1. Colombia; 2016. 23]. Disponible en: http://www.ephpo.es/Procesos/GUIA_DISENO_MEJORA/5.pdf
28. Hernández S, Fernández C, Baptista P. Metodología de a investigación [Internet]. 6.^a ed. México: Mc Graw Hill; 2016. 634 p. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

29. Bhandari P. What Is Quantitative Research? | Definition, Uses and Methods [Internet]. Scribbr. 2020 [citado 1 de diciembre de 2020]. Disponible en: <https://www.scribbr.com/methodology/quantitative-research/>
30. Chiang I-CA, Jhangiani RS, Price PC. Overview of Nonexperimental Research. En: Research Methods in Psychology [Internet]. BCcampus; 2015 [citado 1 de diciembre de 2020]. Disponible en: <https://opentextbc.ca/researchmethods/chapter/overview-of-nonexperimental-research/>
31. tiburcio j. Definición do (Bennis).pdf | Desarrollo organizacional | Liderazgo [Internet]. Scribd. [citado 8 de octubre de 2020]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/254658323/Definicion-do-Bennis-pdf>
32. Wileidys A, Robles M. Metodología de la investigación [Internet]. Argentina; Disponible en: <http://www.revista.unam.mx/vol.11/num11/art107/art107.pdf>
33. García B, Cisnero E, Díaz E. 4.Técnicas de recolección de datos [Internet]. Entorno Virtual para el Desarrollo de Competencias en Evaluación. [citado 1 de diciembre de 2020]. Disponible en: <http://entornovirtualparaeldesarrollode.weebly.com/4teacutecnicas-de-recoleccion-acuten-de-datos.html>
34. Fernández P, Pértega S. Estadística descriptiva de los datos [Internet]. <https://www.fisterra.com/mbe/investiga/10descriptiva/10descriptiva.asp>. [citado 8 de octubre de 2020]. Disponible en: <https://www.fisterra.com/mbe/investiga/10descriptiva/10descriptiva.asp>
35. Martín s. aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación. Scielo [Internet]. 56:4. Disponible en: https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/58_59_02.pdf
36. Ore Andrés “Gestión y desempeño en un Hospital de Essalud, Cañete, Lima,2017” tesis de maestría. Universidad pacífico.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Hipótesis	Objetivo	Variable	Dimensión	Indicadores	Método
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la correlación entre el desarrollo organizacional y la mejora continua en el proceso de atención al usuario en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020?</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H: Existe una correlación entre el desarrollo organizacional y mejora continua en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre el desarrollo organizacional y la mejora continua en el proceso de atención al usuario en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios Piura, 2020.</p>	<p>1: Diseño Organizacional</p>	Cambios en el entorno	Nueva normalidad. Enfoque proactivo.	<p>Tipo enfoque. Cuantitativo correlacional.</p> <p>Diseño. No experimental corte transversal.</p> <p>Población 53 trabajadores.</p>
				Innovación	Estrategia sanitaria.	
				Valores de la organización.	Nivel ético.	
				Adaptación y flexibilidad.	Esfuerzo y factor diferenciador	
<p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cómo es la evaluación del nivel de desarrollo organizacional que tiene el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura?</p> <p>2. ¿Cómo es el análisis de la mejora continua del proceso de atención al usuario en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura?</p> <p>3. ¿Cómo son las valoraciones entre el nivel de desarrollo organizacional y la mejora continua durante el proceso de atención al usuario del Instituto San Juan de Dios, Piura?</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>1: El desarrollo organizacional en sus dimensiones cambios en el entorno, innovación, valores de la organización, adaptación y flexibilidad son menos valoradas en el instituto San Juan de Dios, Piura.</p> <p>2. La mejora continua en sus dimensiones planificar, hacer, actuar y verificar son menos valoradas en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura</p> <p>3. Existe una relación directa entre las valoraciones de las dimensiones de desarrollo organizacional y mejora continua en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Evaluar el nivel de desarrollo organizacional en sus dimensiones cambios en el entorno, innovación, valores de la organización, adaptación y flexibilidad del Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura.</p> <p>2. Analizar la mejora continua en sus dimensiones planificar, hacer, verificar y actuar del proceso de atención al usuario en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura.</p> <p>3. Comparar las valoraciones en sus dimensiones del desarrollo organizacional y la mejora continua durante el proceso de atención al usuario del Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura.</p>	<p>V2: Mejora continua</p>	Planificar	<p>Identificación de problemas</p> <p>Actividades Programadas</p> <p>Nivel de tecnológico</p> <p>Visión de la organización</p>	<p>Muestra. Censal, total de la población.</p> <p>Técnica. Encuesta</p> <p>Instrumento. cuestionario</p>
				Hacer	<p>Cumplimiento de tareas</p> <p>Análisis de la situación</p> <p>Solidaridad</p>	
				Actuar	<p>Acciones correctivas</p> <p>Acciones preventivas</p> <p>Puntos de mejora</p> <p>Gestión de consultas</p>	
				Verificar	<p>Acciones de control</p> <p>Criterios de evaluación</p> <p>Aprendizaje</p>	

Anexo 2: Operacionalización de variables

Variables de estudio	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel y rango	Escala de medición
Variable 1: Desarrollo organizacional	Cambio en el entorno	Nueva normalidad	<p>¿La institución cumple con los objetivos de la organización San Juan de Dios?</p> <p>¿La institución tiene un Planeamiento estratégico definido por un documento de gestión actualizado?</p> <p>¿La institución tiene planes de contingencia para enfrentar la crisis global de la pandemia?</p> <p>¿EL personal administrativo está preparado para enfrentar esta nueva forma de trabajo (post pandemia)</p> <p>¿El personal asistencial está preparado para enfrentar esta nueva normalidad?</p>	Técnica: Cuestionario Instrumento: Encuesta	Ordinal 1: Totalmente de acuerdo 2: De acuerdo 3: Ni en acuerdo ni desacuerdo 4: En Desacuerdo 5: Totalmente desacuerdo	Escala Likert Técnica: Encuesta Instrumento: Encuesta, semi estructurada. Dirigido a los tomadores de decisiones del Instituto de rehabilitación San Juan de Dios Piura.
		Enfoque proactivo	<p>¿El personal administrativo es dinámico para la solución de problemas?</p> <p>¿El personal asistencial es dinámico con respecto a la solución de problemas de salud?</p> <p>¿Usted considera que la organización trabaja bajo un sistema de integración con todos los servicios?</p> <p>¿Existen buenas relaciones entre los compañeros de trabajo?</p>			
	Innovación	Estrategia sanitaria	<p>¿La institución está desactualizada en el aspecto tecnológico?</p> <p>¿La institución es solvente económicamente para para enfrentar la crisis?</p> <p>¿La organización cuenta con manual de organización y funciones?</p> <p>¿El cuerpo médico tiene protocolos de manejo clínico por cada patología atendida en los establecimientos?</p>			
	Valores de la organización	Nivel ético	<p>¿Existe ineficiencia en la atención al paciente?</p> <p>¿El personal de la institución se muestra solidarios con los pacientes?</p> <p>¿Los trabajadores son transparentes y éticos con la información clínica de los pacientes?</p> <p>¿El respeto mutuo está presente en toda la organización?</p>			
	Adaptación y flexibilidad	Esfuerzo Factor diferenciador	<p>¿Los trabajadores se esfuerzan por cumplir la visión y misión de la organización?</p> <p>¿Usted considera que el sector salud está en una crisis generalizada?</p> <p>¿Usted considera que la organización a la que usted pertenece se encuentra en crisis organizacional?</p>			
Variable 2: Mejora continua	Planificar	Identificación de problemas Actividades Programadas Nivel de tecnológico Visión de la organización	<p>¿La institución tiene problemas administrativos difíciles de solucionar?</p> <p>¿La institución tiene problemas de falta de equipamiento biomédico?</p> <p>¿En su opinión las actividades de proyección a la comunidad ¿están bien orientadas y dirigidas por el personal asignado?</p> <p>¿Se cumplen las actividades preventivas programadas por la institución?</p> <p>¿Está de acuerdo con la Historia clínica electrónica?</p> <p>¿Usted reconoce que los pacientes utilizan la tecnología para acceder a los servicios de la clínica?</p> <p>¿Los servicios deben tener un valor económico de acuerdo a su complejidad?</p>	Técnica: Cuestionario Instrumento: Encuesta	Ordinal 1: Totalmente de acuerdo 2: De acuerdo 3: Ni en acuerdo ni desacuerdo 4: En Desacuerdo 5: Totalmente desacuerdo	Escala Likert Técnica: Cuestionario Instrumento: Encuesta Dirigido a los usuarios pacientes. Escala Likert
		Hacer	Cumplimiento de tareas Análisis de la situación Solidaridad			
	Actuar	Acciones correctivas Acciones preventivas Puntos de mejora Gestión de consultas	<p>¿Los problemas en admisión de paciente se solucionan con rapidez?</p> <p>¿Existen planes de capacitación a todo el personal?</p> <p>¿El servicio de atención medica está en constante mejora?</p> <p>¿Usted considera que el sistema informático de consultas es el adecuado?</p>			
		Verificar	Acciones de control Criterios de evaluación Aprendizaje			

Anexo 3: Instrumento Recolección de datos.

INFORMACIÓN GENERAL

Hola, soy Benigno Chahuilco Allahua, fisioterapeuta del Hogar Clínica San Juan de Dios, Piura. Pertenezco al Programa de Posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo con sede en la ciudad de Piura en Perú. Estoy estudiando: la aplicación de las herramientas de desarrollo organizacional y mejora continua es por ello que te agradezco los 20 minutos que te va a llevar a cumplimentar la siguiente encuesta que tiene dos partes: la primera consiste en responder un cuestionario correspondiente al desarrollo organizacional de la institución. y en el mismo sentido el segundo cuestionario corresponde definir el nivel de trabajo de la mejora continua.

A continuación, encontrará enunciados en relación con lo explicado. Le pedimos su colaboración respondiendo correctamente y lo más cercana a su experiencia y conocimiento. No existen preguntas buenas ni malas. Lo que interesa es su punto de vista sobre los temas mencionados. Es importante que brinde respuesta a todas las preguntas y no deje casilleros en blanco. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, en ningún caso accesible a otras personas y se garantiza la protección de tus datos como el anonimato en el estudio.

I. Cargo

Dirección ()

Administrativo ()

Asistencial ()

II. Desarrollo organizacional.

Este cuestionario incluye 20 preguntas. Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una **X**. Debe responder todas las preguntas.

Dimensión Cambio en el entorno		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	¿La institución cumple con los objetivos de la organización San Juan de Dios?					
2	¿La institución tiene un Planeamiento estratégico definido por un documento de gestión actualizado?					
3	¿La institución tiene planes de contingencia para enfrentar la crisis global de la pandemia?					
4	¿EL personal administrativo está preparado para enfrentar esta nueva forma de trabajo (post pandemia)?					
5	¿El personal asistencial está preparado para enfrentar esta nueva normalidad?					
6	¿El personal administrativo es dinámico para la solución de problemas?					
7	¿El personal asistencial es dinámico con respecto a la solución de problemas de sus servicios?					
8	¿Usted considera que la organización trabaja bajo un sistema de integración con todos los servicios?					
9	¿Existen buenas relaciones entre los compañeros de trabajo?					
Dimensión Innovación						
10	¿La institución está desactualizada en el aspecto tecnológico?					
11	¿La institución es solvente económicamente para para enfrentar la crisis?					
12	¿La organización cuenta con un manual de organización y funciones?					
13	¿El cuerpo médico tiene protocolos de manejo clínico por cada patología atendida en los establecimientos?					
Dimensión Valores de la organización						
14	¿Existe ineficiencia en la atención al paciente?					
15	¿El personal de la institución se muestra solidarios con los pacientes?					
16	¿Los trabajadores son transparentes y éticos con la información clínica de los pacientes?					
17	¿El respeto mutuo está presente en toda la organización?					
Dimensión Adaptación y flexibilidad						
18	¿Los trabajadores se esfuerzan por cumplir la visión y misión de la organización?					
19	¿Usted considera que el sector salud está en una crisis generalizada?					
20	¿Usted considera que la organización a la que usted pertenece se encuentra en crisis organizacional?					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

III. Mejora continua

Este cuestionario incluye 20 preguntas. Para responder elija una sola respuesta para cada pregunta y marque con una **X**. Debe responder todas las preguntas.

Dimensión Planificar		Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni en acuerdo ni desacuerdo (3)	En Desacuerdo (4)	Totalmente desacuerdo (5)
1	¿La institución tiene problemas administrativos difíciles de solucionar?					
2	¿La institución tiene problemas de falta de equipamiento biomédico?					
3	¿En su opinión las actividades de proyección a la comunidad ¿están bien orientadas y dirigidas por el personal asignado?					
4	¿Se cumplen las actividades preventivas programadas por la institución?					
5	¿Está de acuerdo con la Historia clínica electrónica?					
6	¿Usted reconoce que los pacientes utilizan la tecnología para acceder a los servicios de la clínica?					
7	¿Los servicios deben tener un valor económico de acuerdo a su complejidad?					
Dimensión Hacer						
8	¿Usted está de acuerdo con los horarios establecidos por la clínica?					
9	¿El paciente se siente seguro en el interior de la clínica?					
10	¿Usted está de acuerdo con los servicios de rehabilitación ofrecidos por la clínica?					
11	¿La clínica debe atender solidariamente a pacientes de bajos recursos?					
12	¿La clínica debe atender en forma solidaria a pacientes que tienen ingresos medios o altos?					
Dimensión Actuar						
13	¿Los problemas en admisión de paciente se solucionan con rapidez?					
14	¿Existen planes de capacitación a todo el personal?					
15	¿El servicio de atención medica está en constante mejora?					
16	¿Usted considera que el sistema informático de consultas es el adecuado?					
Dimensión Verificar						
17	¿Usted considera necesario que existan auditorias de control en la organización?					
18	¿El personal de admisión cuenta con equipo de protección personal para la atención?					
19	¿Los tiempos de espera para la atención son adecuados?					
20	¿Usted está de acuerdo con los programas de reconocimientos a los trabajadores más eficientes de la institución?					

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4: Validaciones de instrumentos

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 1



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CHAVARRY ISLA, ABEL EDUARDO DNI 16644393	MEDICO CIRUJANO Fecha de Diploma:	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO
CHAVARRY ISLA, ABEL EDUARDO DNI 16644393	MAGISTER EN ADMINISTRACION Fecha de Diploma:14/07/2004	UNIVERSIDAD ESAN
CHAVARRY ISLA, ABEL EDUARDO DNI 16644393	MAGISTER ADMINISTRACION Fecha de Diploma:21/07/2004	UNIVERSIDAD ESAN
CHAVARRY ISLA, ABEL EDUARDO DNI 16644393	BACHILLER EN CIENCIAS MEDICINA HUMANA Fecha de Diploma:10/06/93	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 1

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO													
TÍTULO DE LA TESIS: Desarrollo organizacional y mejora continua en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020													
DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN									OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
			NUNCA	A VECES	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE LA INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Desarrollo organizacional	Cambio en el entorno	Nueva normalidad La institución cumple con los objetivos de la organización San Juan de Dios. La institución tiene un Planeamiento estratégico definido por un documento de gestión actualizado. La institución tiene planes de contingencia para enfrentar la crisis global de la pandemia. El personal administrativo está preparado para enfrentar esta nueva normalidad. El personal asistencial está preparado para enfrentar esta nueva normalidad.			X	X		X		X		X	
				X	X		X		X		X		X
	Enfoque proactivo	El personal administrativo es proactivo con la solución de problemas El personal asistencial es proactivo con respecto a la solución de problemas de salud. Usted considera que la organización trabaja un sistema de integración con todas las filiales. Existen buenas relaciones entre los compañeros de trabajo.		X	X		X		X		X		X
Innovación	Estrategia sanitaria	La institución está desactualizada en el aspecto tecnológico. La institución cuenta con estructura financiera sólida para enfrentar la crisis. La organización cuenta con protocolos de gestión administrativa establecidos por central. El cuerpo médico tiene protocolos de manejo clínico por cada patología atendida en los establecimientos.		X	X		X		X		X		X

MATRIZ DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO I EXPERTO 1

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta

OBJETIVO: Ev. el desarrollo organizacional y mejora continua

DIRIGIDO A: Trabajadores

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Chanerry Isla Abel Eduardo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MBA en Administración

CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR: Docente Universitario

EXPERTICIA DEL EVALUADOR: 10 años

VALORACIÓN

MUY ADECUADO	ADECUADO	REGULAR	INADECUADO	MUY INADECUADO
	X			


FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 1

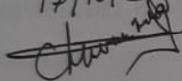
	Valores de la organización	Nivel ético	Existe maltrato al paciente durante su atención. El personal de la institución se muestra solidarios con los pacientes. Los trabajadores son transparentes y éticos con la información de pacientes. Los trabajadores son transparentes y éticos con la información sobre la organización.			X	X		X		X		X
	Adaptación y flexibilidad	Esfuerzo Factor diferenciador	Los trabajadores se esfuerzan por cumplir la visión y misión de la organización. Usted considera que el sector salud está una crisis generalizada. Usted considera que la organización a la que usted pertenece se encuentra en crisis organizacional.			X	X		X		X		X
Variable 2: Mejora continua	Planificar	Identificación de problemas	La institución tiene problemas administrativos difíciles de solucionar. La institución tiene problemas de falta de equipamiento biomédico.			X	X		X		X		X
		Actividades Programadas	En su opinión las actividades de proyección a la comunidad están bien orientadas y dirigidas por el personal asignado			X	X		X		X		X
		Nivel de tecnológico	Se cumplen las actividades preventivas programadas por la institución.			X	X		X		X		X
		Visión de la organización	Esta de acuerdo con la Historia clínica electrónica. Usted reconoce que los pacientes utilizan la tecnología para acceder a los servicios de la clínica. Los servicios deben tener un valor económico de acuerdo a su complejidad.			X	X		X		X		X
	Hacer	Cumplimiento de tareas Análisis de la situación Solidaridad	Usted está de acuerdo con los horarios establecidos por la clínica. Usted está de acuerdo con la seguridad ofrecida al paciente.			X	X		X		X		X
			Usted está de acuerdo con el servicio El centro de rehabilitación. La clínica debe atender solidariamente a pacientes de bajos recursos. La clínica debe atender en forma solidaria a pacientes que tienen ingresos medios o altos.			X	X		X		X		X

	Actuar	Acciones correctivas Acciones preventivas Puntos de mejora Gestión de consultas	Los problemas en admisión de paciente se solucionan con rapidez. Existen planes de capacitación a todo el personal El servicio de atención médica está en constante mejora Usted considera que el sistema informático de consultas es el adecuado			X	X		X		X		X
	Verificar	Acciones de control	Usted considera necesario que existan auditorías de control en la organización			X	X		X		X		X
		Criterios de evaluación	El personal de admisión cuenta con equipo de protección personal para la atención			X	X		X		X		X
		Aprendizaje	Los tiempos de espera para la atención son adecuados Usted está de acuerdo con los programas de reconocimientos a los trabajadores más eficientes de la institución.			X	X		X		X		X

Fecha

17/10/2020

Firma



MATRIZ DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO II EXPERTO 1

TÍTULO DE LA TESIS: Capacidad de respuesta y estrés del personal de salud durante la pandemia COVID-19 en un hospital de Chiclayo.

Ficha de evaluación del instrumento

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	95
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					95
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					95
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					95
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					95

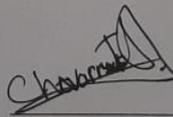
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																					95
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																					95
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					95
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					95

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados. Obtener la puntuación promedio y la valoración obtenida

PROMEDIO: 95 VALORACIÓN: Excelente

Piura, 17/10

Dr/a.: Abel Chavarry Isk
 DNI: 16644393
 Teléfono: 942490895
 E-mail: abelchavarryisk@hotmail.



Firma

GRADOS Y TÍTULOS DEL EXPERTO II



REPÚBLICA  DEL PERÚ

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
A NOMBRE DE LA NACIÓN



El Rector de la Universidad, por cuanto:

El Consejo Universitario ha acordado conferir el TÍTULO PROFESIONAL de:

Licenciado en Psicología
MILAGROS MUNDACA ALVARADO

a Don (ña):
Por tanto:

De acuerdo con lo dispuesto por las leyes de la República y Estatuto vigente, se expide el presente Diploma para que se le reconozca como tal.

Dado y firmado en Chiclayo, el 09 de Setiembre del 2005

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD - LAMBAYEQUE
HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE
EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL QUE HE TENIDO A LA VISTA.



Mariela Villena Felayo
AR. MARIELA VILLEN FELAYO
SECRETARIA GENERAL



Alberto Ortiz Prieto
AR. ALBERTO ORTIZ PRIETO
RECTOR



Reynaldo Murillo Vega
LIC. REYNALDO MURILLO VEGA
PRESIDENTE COMITÉ DE GOBIERNO

Juan de Dios Camacho Cubas
JUAN DE DIOS CAMACHO CUBAS
FEDATARIO

20 NOV 2014



A NOMBRE DE LA NACIÓN



El Rector de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Por cuanto el Consejo Directivo de la Escuela de Postgrado, con fecha 4 de Julio del año 2014, ha aprobado el grado académico de:

*Maestra en Ciencias de la Educación
con Mención en Docencia y Gestión Universitaria*

a don (a)

Milagros Mundaca Alvarado

Por tanto el Consejo Universitario le confiere el mencionado grado académico, a cuyo efecto se le expide el presente Diploma para que se le reconozca como tal.

Dado y firmado en Lambayeque, el 11 de Julio del año 2014.



Mariano Aguilar Ramos
RECTOR
Miguel Ángel Simón Zamora, M.Sc.
SECRETARIO GENERAL



Juan de Dios Camacho Cubas
JUAN DE DIOS CAMACHO CUBAS
FEDATARIO

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD - LAMBAYEQUE
HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE
EL PRESENTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL QUE HE TENIDO A LA VISTA.

Juan de Dios Camacho Cubas
JUAN DE DIOS CAMACHO CUBAS
FEDATARIO

18 AGO 2014

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO												
TÍTULO DE LA TESIS: Desarrollo organizacional y mejora continua en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020												
DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
			NUNCA	A VECES	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE LA INDICADOR Y EL ÍTEM Y		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1: Desarrollo organizacional	Cambio en el entorno	Nueva normalidad			/	/		/		/		
		Enfoque proactivo			/	/	/	/	/	/		
	Innovación	Estrategia sanitaria			/	/	/	/	/	/		

MATRIZ DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO I EXPERTO 2

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: *Encuesta*

OBJETIVO: *Evaluar el desarrollo y mejora continua*

DIRIGIDO A: *Los trabajadores*

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MUNDACA ALVARADO MILAGROS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister En Gestión y Docencia Universitaria

CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR: Psicóloga hospital Regional Lambayeque(nombrada)

EXPERTICIA DEL EVALUADOR: 15 años como Psicóloga clínica, 8 años como Docente Universitaria

VALORACIÓN

MUY ADECUADO	ADECUADO	REGULAR	INADECUADO	MUY INADECUADO
	X			

[Firma]

FIRMA DEL EVALUADOR

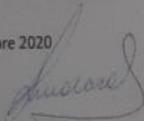
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 2

Variable 2: Mejora continua	Valores de la organización	Nivel ético	Existe maltrato al paciente durante su atención. El personal de la institución se muestra solidarios con los pacientes. Los trabajadores son transparentes y éticos con la información de pacientes. Los trabajadores son transparentes y éticos con la información sobre la organización.			/	/		/		/	/	
	Adaptación y flexibilidad	Esfuerzo	Los trabajadores se esfuerzan por cumplir la visión y misión de la organización. Usted considera que el sector salud está una crisis generalizada.			/	/		/		/	/	
		Factor diferenciador	Usted considera que la organización a la que usted pertenece se encuentra en crisis organizacional.			/	/		/		/	/	
	Planificar	Identificación de problemas	La institución tiene problemas administrativos difíciles de solucionar. La institución tiene problemas de falta de equipamiento biomédico.			/	/		/		/	/	
Actividades Programadas		En su opinión las actividades de proyección a la comunidad están bien orientadas y dirigidas por el personal asignado. Se cumplen las actividades preventivas programadas por la institución. Está de acuerdo con la Historia clínica electrónica.			/	/		/		/	/		
Hacer	Cumplimiento de tareas Análisis de la situación Solidaridad	Usted reconoce que los pacientes utilizan la tecnología para acceder a los servicios de la clínica. Los servicios deben tener un valor económico de acuerdo a su complejidad.			/	/		/		/	/		
		Usted está de acuerdo con los horarios establecidos por la clínica. Usted está de acuerdo con la seguridad ofrecida al paciente. Usted está de acuerdo con el servicio El centro de rehabilitación. La clínica debe atender solidariamente a pacientes de bajos recursos. La clínica debe atender en forma solidaria a pacientes que tienen ingresos medios o altos.			/	/		/		/	/		

Actuar	Acciones correctivas Acciones preventivas Puntos de mejora Gestión de consultas	Los problemas en admisión de paciente se solucionan con rapidez. Existen planes de capacitación a todo el personal.			/	/		/		/	/	
		El servicio de atención médica está en constante mejora. Usted considera que el sistema informático de consultas es el adecuado.			/	/		/		/	/	
Verificar	Acciones de control	Usted considera necesario que existan auditorías de control en la organización. El personal de admisión cuenta con equipo de protección personal para la atención.			/	/		/		/	/	
		Criterios de evaluación	Los tiempos de espera para la atención son adecuados.			/	/		/		/	/
	Aprendizaje	Usted está de acuerdo con los programas de reconocimientos a los trabajadores más eficientes de la institución.			/	/		/		/	/	

Fecha 16 de Octubre 2020

Firma



GRADOS Y TÍTULOS DEL EXPERTO III

 **REPÚBLICA**  **DEL PERÚ**

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
A NOMBRE DE LA NACIÓN



El Rector de la Universidad, por cuanto:
El Consejo Universitario ha acordado conferir el TÍTULO PROFESIONAL de:
Licenciado en Tecnología Médica - Esp. Terapia Física y Rehabilitación
a Don (ña): **MARÍA DEL CARMEN RIVAS CORONEL**
Por tanto: *De acuerdo con lo dispuesto por las leyes de la República y Estatuto vigente, se expide el presente Diploma para que se le reconozca como tal.*
Dado y firmado en Chiclayo, el 09 de diciembre del 2008

 **Lic. LUIS GÓMEZ SEGURA**
SECRETARIO GENERAL

 **ARQ. AUGUST TOFFEL AMENERO**
RECTOR

 **Mag. DANILÓ ESCOBAR GUTIÉRREZ**
DECANO

REPÚBLICA  **DEL PERÚ**

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
ESCUELA DE POSTGRADO
A NOMBRE DE LA NACIÓN



El Rector de la Universidad Particular de Chiclayo otorga a:
MARIA DEL CARMEN RIVAS CORONEL
El Grado Académico de:
Maestro
Con mención en:
Gerencia en Servicios de Salud
De conformidad con lo dispuesto por las leyes de la República y el Reglamento de la Escuela de Postgrado, se expide el presente Diploma, para que se le reconozca como tal,
Dado y firmado en Chiclayo, el 28 de **setiembre** de 2018

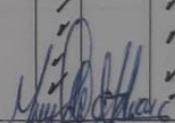
 **Mg. JAVIER SORIANO DÍAZ DÍAZ**
SECRETARIO GENERAL

 **Dr. MBA. ANÍBAL ALBERTO FELIPE ORTIZ PRIETO**
RECTOR

 **Dra. MARIA SOFÍA TAMAYO PALACIOS**
DIRECTORA (H)

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 3

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO														
TÍTULO DE LA TESIS: Desarrollo organizacional y mejora continua en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020														
DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIÓN V/O RECOMENDACIONES	
			NUNCA	A VECES	SIEMPRE	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE LA INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1: Desarrollo organizacional	Cambio en el entorno	Nueva normalidad			/	/		/		/		/		
		Entoque proactivo			/	/		/		/		/		
	Innovación	Estrategia sanitaria			/	/		/		/		/		


Mg. María del Carmen Rivas Coronel
 CTMP. 6919
 TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN
 CLÍNICA
San Juan de Dios
 CHICLAYO | PERÚ

MATRIZ DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO I EXPERTO 3

FICHA DE JUEZ VALIDADOR DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta

OBJETIVO: Evaluar el desarrollo organizacional y mejoras en trabajadores

DIRIGIDO A:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Rivas Coronel María del Carmen

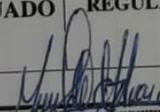
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

CARGO ACTUAL DEL EVALUADOR: Coordinadora de Área de Rehabilitación HCSTJ Chiclayo

EXPERTICIA DEL EVALUADOR: Grados y Publicación

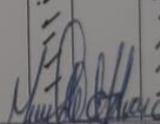
VALORACIÓN

MUY ADECUADO	ADECUADO	REGULAR	INADECUADO	MUY INADECUADO
--------------	----------	---------	------------	----------------

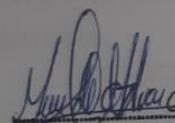

Mg. María del Carmen Rivas Coronel
 CTMP. 6919
 TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN
 CLÍNICA
San Juan de Dios
 CHICLAYO | PERÚ

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 3

	Valores de la organización	Nivel ético	Existe matarón al paciente durante su atención. El personal de la institución se muestra solidarios con los pacientes. Los trabajadores son transparentes y éticos con la información de pacientes. Los trabajadores son transparentes y éticos con la información sobre la organización.			/	/		/		/		
	Adaptación y flexibilidad	Esfuerzo Factor diferenciador	Los trabajadores se esfuerzan por cumplir la visión y misión de la organización. Usted considera que el sector salud está una crisis generalizada. Usted considera que la organización a la que usted pertenece se encuentra en crisis organizacional.			/	/		/		/		
Variable 2: Mejora continua	Planificar	Identificación de problemas Actividades Programadas Nivel de tecnológico Visión de la organización	La institución tiene problemas administrativos difíciles de solucionar. La institución tiene problemas de falta de equipamiento biomédico. En su opinión las actividades de proyección a la comunidad están bien orientadas y dirigidas por el personal asignado. Se cumplen las actividades preventivas programadas por la institución. Está de acuerdo con la Historia clínica electrónica. Usted reconoce que los pacientes utilizan la tecnología para acceder a los servicios de la clínica. Los servicios deben tener un valor económico de acuerdo a su complejidad.			/	/		/		/		
	Hacer	Cumplimiento de tareas Análisis de la situación Solidaridad	Usted está de acuerdo con los horarios establecidos por la clínica. Usted está de acuerdo con la seguridad ofrecida al paciente. Usted está de acuerdo con el servicio el centro de rehabilitación. La clínica debe atender solidariamente a pacientes de bajos recursos. La clínica debe atender en forma solidaria a pacientes que tienen ingresos medios o altos.			/	/		/		/		


Mg. María del Carmen Rivas Coronel
 CTMP. 6919
 TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN
 CLÍNICA
San Juan de Dios
 CHICLAYO | PERU

	Actuar	Acciones correctivas Acciones preventivas Puntos de mejora Gestión de consultas	Los problemas en admisión de paciente se solucionan con rapidez. Existen planes de capacitación a todo el personal. El servicio de atención médica está en constante mejora. Usted considera que el sistema informático de consultas es el adecuado.			/	/		/		/		
	Verificar	Acciones de control Criterios de evaluación Aprendizaje	Usted considera necesario que existan auditorías de control en la organización. El personal de admisión cuenta con equipo de protección personal para la atención. Los tiempos de espera para la atención son adecuados. Usted está de acuerdo con los programas de reconocimientos a los trabajadores más eficientes de la institución.			/	/		/		/		

Fecha **16/10/2020**
 Firma

Mg. María del Carmen Rivas Coronel
 CTMP. 6919
 TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN
 CLÍNICA
San Juan de Dios
 CHICLAYO | PERU

MATRIZ DE VALIDACIÓN INSTRUMENTO II EXPERTO 3

TÍTULO DE LA TESIS: Capacidad de respuesta y estrés del personal de salud durante la pandemia COVID-19 en un hospital de Chiclayo.

Ficha de evaluación del instrumento

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACIÓN		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				95						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				95						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				95						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				95						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				95						

Maria del Carmen Rivas Coronel
 Mg. María del Carmen Rivas Coronel
 CTMP. 6919
 TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACION
 CLINICA
 San Juan de Dios
 CHICLAYO | PERU

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				95	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				95	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				95	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				95	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados. Obtener la puntuación promedio y la valoración obtenida

PROMEDIO: 95 VALORACIÓN: Excelente

Plura, 16/10/2020

Dr/a.: María del Carmen Rivas Coronel
 DNI: 43774420
 Teléfono: 953548454
 E-mail: maricbn1@hotmail.com

Maria del Carmen Rivas Coronel
 Mg. María del Carmen Rivas Coronel
 CTMP. 6919
 TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACION
 CLINICA
 San Juan de Dios
 CHICLAYO | PERU

Anexo 5: Confiabilidad del instrumento

FICHA TÉCNICA DESARROLLO ORGANIZACIONAL

1. **Autor** : Benigno Chahuillco Allahua
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 20 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Trabajadores del Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura
5. **Administración y Calificación:**
Los participantes tuvieron que utilizar el siguiente equipo:
 - Laptop o máquina de escritorio
6. **Consigna**
El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 20 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.
7. **Baremación** : Autor
8. **Consistencia Interna**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna aplicando el alfa de Cronbach, para lo que se consideró una prueba piloto:

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	Vt	
1	5	5	4	4	4	4	5	4	3	2	3	4	5	2	5	4	4	5	3	2	77	
2	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
3	5	4	4	4	4	4	5	4	3	2	4	5	5	2	5	5	5	5	5	4	3	82
4	5	3	3	4	4	4	4	2	4	2	3	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	72
5	5	1	3	3	2	4	4	1	2	5	3	5	4	1	1	1	5	4	5	1	60	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	1	5	5	5	5	5	3	3	86
7	1	1	1	1	1	4	1	3	1	4	1	3	1	2	4	1	1	1	2	3	37	
8	5	5	5	4	4	4	4	5	5	2	3	5	5	1	5	5	5	5	5	4	2	83
9	3	3	3	3	4	3	4	2	4	5	3	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	71
10	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
Vi	1.7	2.8	1.4	1.3	1.4	0.3	1.4	1.8	1.8	1.7	0.8	0.5	1.5	2	1.5	2.3	1.4	1.4	0.7	1		

Para calcular el alfa de cronbach se aplica la siguiente formula

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Reemplazando los datos:

$K = 20$ pregunta

$\sum V_i = 28,977$ y $\sum V_t = 220,222$

Luego en la fórmula:

$$\alpha = \frac{20}{20-1} \left[1 - \frac{28,977}{220,222} \right]$$

$$\alpha = (1,0416)(0,8684)$$

$$\alpha = 0,9045$$

$$\alpha = 0,905$$

Luego para el instrumento conocimiento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	20

Entonces podemos indicar que el instrumento es altamente confiable pues el valor encontrado se aproxima a 1.

9. Opciones de Respuesta

Es la baremación del instrumento

Nº de Ítems	Categorías - Desarrollo organizacional
Del 1 al 20	Bueno [74 – 100]
	Regular [47 – 73]
	Deficiente [20 – 46]

FICHA TÉCNICA MEJORA CONTINUA

1. **Autor** : Benigno Chahuillco Allahua
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 20 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Trabajadores del Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura
5. **Administración y Calificación:**

Los participantes tuvieron que utilizar el siguiente equipo:

- Laptop o máquina de escritorio.

6. Consigna

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 19 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

7. Baremación : Autor

8. Consistencia Interna

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna aplicando el alfa de Cronbach, para lo que se consideró una prueba piloto:

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	V	
1	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78
2	1	3	4	3	5	1	4	1	1	4	5	1	2	1	1	3	4	4	2	5	55	
3	2	1	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	2	5	4	4	5	5	2	4	80	
4	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	4	3	79	
5	2	3	4	1	5	5	3	1	1	5	5	1	1	1	5	1	1	1	5	1	52	
6	2	1	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	77	
7	1	2	1	1	4	1	2	1	1	1	4	2	1	4	1	1	1	1	1	4	35	
8	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	5	5	4	3	79	
9	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	5	4	82	
10	2	1	1	5	1	2	1	3	1	1	1	1	5	1	1	1	2	5	1	1	37	
Vi	0.3	1.3	1.7	2.5	1.6	3.1	1.8	3.2	3.7													

Para calcular el alfa de cronbach se aplica la siguiente formula

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Reemplazando los datos:

K = 20 pregunta

$\sum V_i = 42,4888$ y $\sum V_t = 352,2667$

Luego en la fórmula:

$$\alpha = \frac{20}{20-1} \left[1 - \frac{42,4889}{352,2667} \right]$$

$$\alpha = (1,0416)(0,8793)$$

$$\alpha = 0,91602$$

$$\alpha = 0,916$$

Luego para el instrumento conocimiento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	20

Entonces podemos indicar que el instrumento es altamente confiable pues el valor encontrado se aproxima a 1

9. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Mejora Continua
1 -20	Buena [70 – 95]
	Regular [44 – 69]
	Deficiente [19 – 43]

Anexo 6: Autorización de aplicación de instrumentos



CLÍNICA
San Juan de Dios
PIURA | PERÚ

Clínica San Juan de Dios - Piura

Urb. Santa Isabel Jr. San Cristóbal 104 - 108 | Piura | Perú

Teléfonos: (073) 310874 | 965001904

www.clinicasanjuandediospiura.pe

 Clínica San Juan de Dios de Piura

AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA TESIS CONSTANCIA

La Gerente del Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura consta por el presente documento que el Lic.

BENIGNO CHAHUILLCO ALLAHUA

Alumno de la licenciatura de Posgrado del Programa Académico de "Maestría de Gestión de los Servicios de Salud" de la Universidad Cesar Vallejo, filial Piura, ejecutará en este Centro el Proyecto de Investigación "Desarrollo organizacional y mejora continua en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020"

Se expide la presente constancia, careciendo de valor oficial para asuntos judiciales en contra de los directivos y autoridades de la institución.

Piura, 01 de octubre del 2020



Lic. Dante Yasmany Garcés Abendano

Administrador

A.O.H. HOGAR CLINICA SAN JUAN DE DIOS PIURA

Anexo 7: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

VERBAL

Título: Desarrollo organizacional y mejora continua en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020
Investigador principal: Benigno Chahuillco Allahua

Estimado(a) Señor(a):

Me dirijo a usted para solicitar su participación para conocer «**la correlación existente entre el desarrollo organizacional y mejora continua**». Este trabajo es parte del estudio de investigación del nivel de Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud, de la Universidad Cesar Vallejo, Piura. En la actualidad, pueden existir problemas en la gestión y administración y es una de las preocupaciones de todos, por eso consideramos conocer la percepción que tienen los trabajadores sobre la relación existente de los procesos de desarrollo organizacional y mejora continua en la institución. Sin duda, será un punto de partida para tomar las medidas necesarias en busca de mejorar la calidad de atención y la eficacia organizacional.

El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información de percepción de la institución. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico upg.piura@ucv.edu.pe.

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 15 minutos, por las medidas de bioseguridad (COVID – 19) les solicitaremos su correo electrónico para enviarles las encuestas vía internet que deberán ser llenadas con una (X) solo una alternativa, y una vez llenado reenviar al correo electrónico benig21@hotmail.com . Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible los dos cuestionarios adjuntos. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración

Declaración de(la) Investigador(a):

Yo, Benigno Chahuillco Allahua, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.



Firma del Investigador

Perú 12/10/2020

País y Fecha

Anexo 8: Compromiso del investigador

COMPROMISO DEL INVESTIGADOR INVESTIGADOR

Título: Desarrollo organizacional y mejora continua en el Instituto de Rehabilitación San Juan de Dios, Piura, 2020
Investigador principal: Benigno Chahuilco Allahua

Declaración del Investigador:

Yo, **Benigno Chahuilco Allahua**, en mi propio nombre, me comprometo en todo momento a guardar el anonimato de los individuos estudiados, al estricto cumplimiento de la confidencialidad de los datos obtenidos, y al uso exclusivo de los mismos con fines estadísticos y científicos, tanto en la recogida como en el tratamiento y utilización final de los datos de usuarios correspondientes a historias clínicas y/o base datos institucionales autorizadas con motivos del estudio de investigación. Solo haré usos de estos datos y en caso requiera disponer de datos adicionales deberé contar con su consentimiento informado. Asimismo, mantendré seguridad de ellos y no serán accesibles a otras personas o investigadores. Garantizo el derecho de los usuarios, del respeto de valores éticos de sus datos, su anonimato y el respeto de la institución de salud involucrada, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú.


Firma del investigador

10/10/2020
País y Fecha

Anexo 9: Base de datos

Base de datos de Mejora continua

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	C				
PLANIFICACIÓN							HACER							ACTUAR							VERIFICA				PLANIF	HACER	ACTUAR	VERIFICA	MEJORA	C
M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	M15	M16	M17	M18	M19	M20	PLANIF	HACER	ACTUAR	VERIFICA	MEJORA	C					
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	25	20	20	100						
2	2	1	1	3	2	2	2	1	2	3	1	3	1	1	1	2	2	1	1	13	10	5	6	34						
3	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	10	8	7	6	31						
4	3	1	1	1	3	3	3	1	3	1	2	2	1	1	2	3	1	1	3	15	9	7	8	33						
5	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	16	12	9	5	42						
6	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	12	8	7	11	38						
7	5	4	5	4	3	3	3	5	5	5	2	2	5	4	5	3	5	5	3	27	19	17	16	73						
8	3	4	1	1	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	4	1	3	2	2	18	12	11	10	51						
9	3	2	1	1	4	4	4	4	3	1	4	1	3	3	4	1	3	2	3	19	13	11	10	53						
10	2	1	1	3	2	2	2	1	2	3	1	3	1	1	1	2	2	1	1	13	10	5	6	34						
11	2	1	1	3	2	2	2	1	2	3	1	3	1	1	1	2	2	1	1	13	10	5	6	34						
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	15	12	12	60						
13	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	15	12	12	53						
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	15	12	12	60						
15	2	1	1	3	2	2	2	1	2	3	1	3	1	1	1	2	2	1	1	13	10	5	6	34						
16	2	1	1	3	2	2	2	1	2	3	1	3	1	1	1	2	2	1	1	13	10	5	6	34						
17	2	1	1	3	2	2	2	1	2	3	1	3	1	1	1	2	2	1	1	13	10	5	6	34						
18	3	4	1	1	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	4	1	3	2	2	18	12	11	10	51						
19	2	1	1	3	2	2	2	1	2	3	1	3	1	1	1	2	2	1	1	13	10	5	6	34						
20	2	1	1	3	2	2	2	1	2	3	1	3	1	1	1	2	2	1	1	13	10	5	6	34						
21	2	1	1	3	2	2	2	1	2	3	1	3	1	1	1	2	2	1	1	13	10	5	6	34						
22	3	4	1	1	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	4	1	3	2	2	18	12	11	10	51						
23	3	2	1	1	4	4	4	4	3	1	4	1	3	3	4	1	3	2	3	19	13	11	10	53						
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	14	10	8	8	40						
25	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	1	1	1	1	3	2	16	14	6	7	43						
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	35	25	20	20	100						
27	3	4	1	1	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	4	1	3	2	2	18	12	11	10	51						
28	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	17	14	9	9	43						
29	5	4	5	4	3	3	3	5	5	5	2	2	5	4	5	3	5	5	3	27	19	17	16	73						
30	5	4	5	4	3	3	3	5	5	5	2	2	5	4	5	3	5	5	3	27	19	17	16	73						
31	3	4	1	1	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	4	1	3	2	2	18	12	11	10	51						
32	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	1	1	1	1	15	13	10	4	42						
33	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	3	14	12	7	3	42						
34	5	4	5	4	3	3	3	5	5	5	2	2	5	4	5	3	5	5	3	27	19	17	16	73						
35	2	1	1	3	2	2	2	1	2	3	1	3	1	1	1	2	2	1	1	13	10	5	6	34						
36	2	1	1	3	2	2	2	1	2	3	1	3	1	1	1	2	2	1	1	13	10	5	6	34						
37	2	1	1	3	2	2	2	1	2	3	1	3	1	1	1	2	2	1	1	13	10	5	6	34						
38	5	4	5	4	3	3	3	5	5	5	2	2	5	4	5	3	5	5	3	27	19	17	16	73						
39	5	4	5	4	3	3	3	5	5	5	2	2	5	4	5	3	5	5	3	27	19	17	16	73						
40	2	2	2	2	4	4	4	4	3	1	4	1	3	2	2	2	2	2	2	20	13	9	8	50						
41	1	1	1	1	2	3	2	2	3	2	3	4	3	1	1	1	1	1	1	11	14	6	4	35						
42	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	4	2	1	2	2	1	2	13	10	9	6	38						
43	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	23	12	12	12	53						
44	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	2	2	1	1	17	14	9	5	45						
45	5	4	5	4	3	3	3	5	5	5	2	2	5	4	5	3	5	5	3	27	19	17	16	73						
46	5	4	5	4	3	3	3	5	5	5	2	2	5	4	5	3	5	5	3	27	19	17	16	73						
47	2	1	1	3	2	2	2	1	2	3	1	3	1	1	1	2	2	1	1	13	10	5	6	34						
48	3	4	1	1	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	4	1	3	2	2	18	12	11	10	51						
49	3	2	1	1	4	4	4	4	3	1	4	1	3	3	4	1	3	2	3	19	13	11	10	53						
50	3	4	1	1	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	4	1	3	2	2	18	12	11	10	51						
51	2	1	1	3	2	2	2	1	2	3	1	3	1	1	1	2	2	1	1	13	10	5	6	34						
52	3	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	2	2	12	13	23						
53	3	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	5	4	2	2	12	13	23						

Anexo 10: Base de datos

Base de datos de Desarrollo Organizacional

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
	CAMBIO									INNOVACIÓN			ORGANIZACIÓN				ADAPTACIÓN			CAMBIO	INNOVACION	ORGAN	ADAPTACIÓN	DES_ORG	
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	D20					
1	2	3	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	5	3	2	5	3	2	3	5	24	12	13	10	59
2	3	1	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	8	8	6	45
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	1	3	1	3	1	2	3	2	34	9	7	8	58
4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	1	1	1	1	2	22	12	7	4	45
5	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	4	1	2	3	3	2	3	3	15	11	9	8	43
6	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	8	8	6	44
7	2	3	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	5	3	2	5	3	2	3	5	24	12	13	10	59
8	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	22	12	8	6	48
9	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	21	13	12	9	55
10	1	2	1	1	1	2	2	5	3	1	3	4	3	1	3	1	1	3	3	1	18	11	6	7	42
11	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13	4	4	3	24
12	4	2	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	25	10	10	7	52
13	5	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	23	9	9	7	48
14	5	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	23	10	10	8	51
15	5	3	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	20	7	7	8	40
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	4	4	3	20
17	3	1	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	8	8	6	45
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	20	20	15	100
19	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	1	1	1	1	2	22	12	7	4	45
20	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	4	1	2	3	3	2	3	3	15	11	9	8	43
21	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	8	8	6	44
22	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	25	12	11	9	57
23	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	22	12	8	6	48
24	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	21	13	12	9	55
25	1	2	1	1	1	2	2	5	3	1	3	4	3	1	3	1	1	3	3	1	18	11	6	7	42
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	20	20	15	100
27	4	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	21	10	9	7	47
28	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	16	9	10	8	43
29	2	3	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	5	3	2	5	3	2	3	5	24	12	13	10	59
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	20	20	15	100
31	3	1	4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	22	11	11	8	52
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	4	4	3	20
33	3	1	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	8	8	6	45
34	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	1	3	1	3	1	2	3	2	3	34	9	7	8	58
35	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	1	1	1	1	2	22	12	7	4	45
36	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	4	1	2	3	3	2	3	3	15	11	9	8	43
37	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	8	8	6	44
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	20	20	15	100
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	20	20	15	100
40	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	21	13	12	9	55
41	1	2	1	1	1	2	2	5	3	1	3	4	3	1	3	1	1	3	3	1	18	11	6	7	42
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	4	4	3	20
43	3	1	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	8	8	6	45
44	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	1	3	1	3	1	2	3	2	3	34	9	7	8	58
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	20	20	15	100
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	20	20	15	100
47	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	8	8	6	44
48	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	25	12	11	9	57
49	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	2	22	12	8	6	48
50	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	21	13	12	9	55
51	1	2	1	1	1	2	2	5	3	1	3	4	3	1	3	1	1	3	3	1	18	11	6	7	42
52	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	19	11	10	7	47
53	3	3	2	3	4	3	5	3	3	3	3	2	2	2	5	4	4	4	4	3	29	10	15	11	65

Anexo 11. Fotos del trabajo de campo

