



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTION
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Ética en salud y gestión del cambio en los profesionales en
un hospital público de Áncash, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Mercedes Cano, Maritza Yanet (orcid.org/0000-0001-6882-6448)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Félix (orcid.org/0000-0002-9279-7189)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo de investigación va dedicada a mi familia y a las personas que han estado conmigo y dándome su apoyo y fortaleza incondicional a lo largo de los años y gracias a ello he podido lograr con mis objetivos.

Maritza Yanet Mercedes Cano

Agradecimiento

A tal orgullo deseo expresar mi agradecimiento a todos los docentes del Instituto por darnos la mejor enseñanza.

Maritza Yanet Mercedes Cano

Índice de Contenidos

| | Pág. |
|---|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de Contenidos | iv |
| Índice de Tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| RESUMEN | vii |
| ABSTRACT | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA | 12 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación: | 12 |
| 3.2. Variables y Operacionalización | 13 |
| 3.3. Población, criterios de selección, muestra y muestreo, unidad de análisis. 14 | |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 15 |
| 3.5. Procedimientos | 16 |
| 3.6. 17 | |
| 3.7. Aspectos éticos | 17 |
| IV. RESULTADOS | 18 |
| V. DISCUSIÓN | 21 |
| VI. CONCLUSIONES | 28 |
| VII. RECOMENDACIONES | 29 |
| REFERENCIAS | 31 |
| ANEXOS | 38 |

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Nivel de ética en salud en los profesionales en un hospital público de Ancash 2022 | 18 |
| Tabla 2: Nivel de la gestión del cambio de los profesionales sanitarios en el hospital público de Ancash 2022 | 19 |
| Tabla 3: Relación entre ética en salud y gestión del cambio en los profesionales en un hospital público de Ancash 2022. | 20 |

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1: Nivel de ética en salud en los profesionales en un hospital público de Ancash 2022 | 72 |
| Figura 2 : Nivel de la gestión del cambio de los profesionales sanitarios en el hospital público de Ancash 2022 | 73 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre ética en salud y gestión del cambio en los profesionales en un hospital público de Ancash 2022. La investigación fue de tipo cuantitativa con finalidad básica, diseño experimental, tipo correlación – transversal. Asimismo, la población estuvo conformada por 54 profesionales de salud del hospital público de Ancash, que, mediante un muestreo no aleatorio de tipo censal, se determinó que se tomará toda la población de estudio, ya que éstos comparten las mismas características. La técnica empleada fue la aplicación de una encuesta y como instrumento un cuestionario. Se empleó la escala de Likert, el cual pasó por un proceso de validez de juicios de experto y confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach. Los datos recolectados fueron procesados mediante estadística descriptiva e inferencial. los resultados de la investigación mostraron que, existe una correlación significativa de 0.768 entre ambas variables de estudio; por otro lado, se identificó del total de profesionales del estudio, el 59.3% de estos consideran que existe un nivel de ética “bueno” y el 63% un nivel de gestión de cambio “bueno”. Se concluye que un nivel bueno de ética y de gestión de cambio promueve una en valores éticos y morales, así como una eficiente atención y servicio de salud.

Palabras clave: gestión, cambio, ética, valores.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between health ethics and change management in professionals in a public hospital in Ancash 2022. The research was quantitative with a basic purpose, experimental design, correlation-cross-sectional type. Likewise, the population consisted of 54 health professionals of the public hospital of Ancash, who, by means of a non-random census sampling, it was determined that the entire study population would be taken, since they share the same characteristics. The technique used was the application of a survey and a questionnaire as an instrument. The Likert scale was used, which underwent a process of validity of expert judgments and reliability through Cronbach's Alpha. The data collected were processed through descriptive and inferential statistics. The results of the research showed that there is a significant correlation of 0.768 between both study variables; on the other hand, it was identified that 59.3% of the total number of professionals in the study consider that there is a "good" level of ethics and 63% consider that there is a "good" level of change management. It is concluded that a good level of ethics and change management promotes ethical and moral values, as well as efficient health care and service.

Keywords: Management, change, ethics, values.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día el personal de salud se enfrenta a constantes situaciones de ética en el ejercicio clínico, las cuales son desconcertantes porque conllevan demasiado tiempo y además hay un desgaste emocional (Morley et. al, 2020). La experiencia, la empatía y el ser una buena persona, no nos asegura que el personal de salud pueda resolver conflictos éticos, por lo tanto, es de suma importancia conocer cuáles son los problemas éticos más comunes (Taquete,2022). En un estudio realizado en Brasil se encontró que el 80% de los conflictos éticos de la Atención Primaria de Salud estaban relacionados con diferentes opiniones en el mismo equipo de salud, con los usuarios y con la misma organización o sistema de salud (Zóboli y Fortes, 2016).

También se realizó una propuesta de ética asistencial para la Atención Primaria de Salud en Chile, en la que, de un total de 100 funcionarios, 70 de ellos determinó que los principales problemas éticos que ocurrían en los establecimientos de salud estaban relacionados con las características de los usuarios, las relaciones entre el personal asistencial, la atención del personal de contacto y otros conflictos relacionados a la institución (León, Araya y Niveló, 2017).

Durante mucho tiempo se han generado transformaciones en el sector de salud en Cuba, siendo un reto que requiere nuevas decisiones para seguir mejorando. El principal desafío está en resolver dos situaciones, por un lado, el poder alcanzar una mejor calidad de asistencia y por otro, mantener los costos que estén de acuerdo con el desarrollo del país (Oleribe, 2019). Este aporte analizó las estrategias para generar un cambio, el cual fue dirigido principalmente hacia los recursos humanos y las organizaciones de la salud (INFODIR, 2017).

Con respecto a la ética de salud en Perú, se ha observado que en los últimos dos años se presentan algunas debilidades a las que están expuestos el personal sanitario debido a las nuevas condiciones de trabajo (post pandemia), las cuales son expresadas por el 90% de los pacientes en diversos estudios realizados en hospitales Covid, y que responden a situaciones como

certificados médicos deficientes, mala relación entre médicos, conflictos entre el médico y la familia del paciente hospitalizado, generando así una visión negativa de parte de los usuarios hacia el sistema de salud público peruano. (Mendoza, 2019)

En Perú, la gestión del cambio está relacionado con el tema de la modernización por pilares y ejes transversales, en el cual se propone una mejora continua de los procesos; actualmente, este término es entendido como la forma en que aquellos funcionarios atienden de manera adecuada las necesidades de las personas y luchan por hacer que se respeten sus derechos a través de la ética gubernamental y la transparencia en las decisiones públicas. Por lo tanto, el camino hacia una gestión pública con visión de cambio exige que el 100% de las organizaciones estatales se encuentren preparadas para enfrentar la incertidumbre del cambio (García, 2019).

En cuanto a la realidad institucional, con respecto a la ética en la función pública, no se realizan talleres de sensibilización para entender con claridad la norma ética; definitivamente se tiene problemas con el entendimiento de los derechos y deberes del servidor público, de esta manera se pueden detallar problemas sobre el mercado de las asistencia, la información considerada como reserva y por ello se deteriora el gobierno abierto institucional; por otro lado, existe el bajo nivel de conocimiento respecto a la gestión del cambio en la modernización de los establecimientos de salud. Por esa razón prescribo la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre ética en salud y gestión del cambio en los profesionales en un hospital público de Ancash 2022?

Asimismo, la utilidad de los resultados de este estudio sirve para tomar las diferentes decisiones en la gestión de los servicios de salud contribuyendo al conocimiento teórico de cada una de las variables en un contexto de crisis y corrupción a nivel nacional. Con el propósito general de determinar la relación que existe entre ética en salud y gestión del cambio en los profesionales en un hospital público de Ancash 2022 y los propósitos específicos de identificar el nivel de ética en salud en los profesionales en un hospital público de Ancash

2022; de igual forma identificar el nivel de la gestión del cambio de los profesionales sanitarios en el hospital público de Ancash 2022.

La presente investigación es conveniente porque analiza la relación entre los principios éticos en salud y su relación con la gestión del cambio, en especial con los profesionales sanitarios que trabajan en un hospital público en Ancash. La implicancia social, lo determina el público beneficiario del estudio en dicho este establecimiento. Por otro lado, la investigación podrá ser utilizado en cualquier contexto con características similares, las cuales persiguen el mismo fin.

Teniendo como hipótesis Ha: Existe relación entre ética en salud y gestión del cambio en los profesionales en un hospital público de Ancash 2022 y H0: No existe relación entre ética en salud y gestión del cambio en los profesionales en un hospital público de Ancash 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, en Ecuador, Saldivia (2016), tuvo como objetivo concientizar la importancia de la ética en salud. Fue un estudio descriptivo – inductivo, teniendo como muestra a un total de 10837. Para la obtención de información se utilizó un cuestionario y una guía de observación. Se concluye que el personal de salud debe estar preparado éticamente para ejercer su profesión en un entorno donde la ciencia y la tecnología están en constante cambio. Los principios éticos que han solucionado los problemas anteriores son un modelo para evitarlos y tratarlos actualmente. Poder entenderlos nos permitirá mejorar la calidad de atención que se brinda a los pacientes y la confianza que se depositada en los profesionales.

En Colombia, esta investigación tuvo como objetivo analizar la influencia de la implementación de los modelos de gestión hospitalaria en la satisfacción del usuario como elemento en la calidad en la atención. Se encontraron 9 modelos referidos a la variable en estudio, en los que se identificó sus factores y componentes, de igual manera su contribución en las diligencias tanto del trabajador como del usuario que requiere el servicio. Finalmente se llegó a la conclusión de que todos los modelos buscan asegurar una buena calidad de atención en sus pacientes, pero son ellos quienes perciben si la atención fue la más adecuada. (Díaz, 2021)

En España, Rojo, Torres, et al. (2020), tuvieron como objetivo describir el uso de la simulación como instrumento de apoyo a la gestión estratégica del cambio en Salud. El método que usaron fue crear cinco grupos encargados de establecer las estrategias para la innovación y cambio asistencial, determinar los criterios para seleccionar las diferentes propuestas y seleccionarlás, diseñar y poner en práctica los programas elegidos y evaluar sus resultados. Se obtuvo que gracias a los cambios se identificaron estrategias durante los años 2017-2018: usar recursos adecuados, implementar planes de salud de interés común, mejorar la seguridad de los pacientes, gestionar al personal sanitario, desarrollar nuevas áreas y seleccionar e implementar una nueva tecnología. De esta manera se concluye que dicha simulación clínica sirve para promover estrategias

de innovación y facilitar que los profesionales y sus pacientes se adapten al cambio.

En Suecia, se realizó un estudio con el fin de investigar las apreciaciones del estado de la ética en el trabajo diario de las personas que laboran en el sector. Fue un estudio cualitativo y se tuvo como muestra a 13 gestores de la salud. Además, se utilizó una entrevista como instrumento para el recojo de información. Este análisis describió la falta de desarrollo con respecto a ética en la salud, también se expresó que este problema fue aplicado por la misma mercantilización del sistema de atención médica. Finalmente se llegó a la conclusión de que, para mejorar esta situación de la ética en salud, se debe integrar las labores diarias de los profesionales y también la toma de decisiones. (Höglund y Falkenström, 2018).

En Cuba, Amaro (2019), su investigación tuvo como objetivo caracterizar las actitudes y valores éticos de los profesionales de salud para garantizar la seguridad y satisfacción de sus pacientes. Se obtuvo como resultados que, en el caso de los servicios de salud, las acciones no son las más adecuadas en cuanto a los niveles de satisfacción con los servicios y en el caso de la seguridad del paciente es adecuado, pero se puede mejorar aún más. Finalmente se concluyó que si se quiere lograr una calidad de atención adecuada que favorezca el estado de salud de los usuarios, es de suma importancia contar con los valores éticos de cada profesional, teniendo en cuenta que la satisfacción depende más que todo de la relación afectiva que se establece entre el médico y su paciente.

En Turquía; Cakiroglu, Hobek y Harmanci (2021), tuvieron como objetivo descubrir la visión de las enfermeras sobre los procesos de gestión del cambio en la salud. Fue un estudio cualitativo – descriptivo y como muestra se tuvo a 18 personas. Se utilizó entrevistas para recolectar la información necesaria y las juntaron en tres temas que son; enfoques generales y sus respuestas iniciales, factores que afectan sus actitudes con respecto al cambio y los errores cometidos durante el proceso de transformación. Finalmente se concluyó que las enfermeras muestran varias reacciones frente a la gestión del cambio, las cuales se puede ver relacionadas de forma negativa y positiva.

A nivel nacional, en Tarapoto, Ríos (2016), en su investigación, tuvo por objetivo conocer la relación entre el nivel de desarrollo de la gestión hospitalaria y la ética. Fue un estudio descriptivo correlacional, teniendo como muestra a 20 personas y se utilizó el método empírico, estadístico a través de una entrevista. Se obtuvieron como resultado que los elementos de gestión alcanzaron un nivel regular (57.78%) ya que se encontraba por debajo de lo establecido que es 90%. De esta manera se concluye que la prueba arrojó un coeficiente de 0,726 a un nivel de 0.01, indicando que existe correlación entre las variables de estudio.

En Cañete, Oré (2017), su aporte investigativo tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las prácticas de gestión y el desempeño organizacional. Fue un estudio no experimental transversal, teniendo como muestra a 43 profesionales de la salud. Los resultados muestran que el 70% de los directivos lo percibieron como regular y el 12% como buena. Se llegó a la conclusión de que se debe implementar una evaluación continua para la mejora en la atención de los pacientes mediante la aplicación y ejecución de los diferentes procesos de gestión.

En Chiclayo, Castro (2017), su investigación tuvo como objetivo plantear estrategias para solucionar las diferencias y las necesidades que existen en los servicios de salud, para establecer una relación afectuosa y armoniosa entre la calidad de atención que se brinda al paciente, sus necesidades y la disponibilidad de los recursos. Se utilizó un análisis FODA para ver los problemas principales, cuya propuesta se registra en el plan específico de actividades que incluye la evaluación mediante indicadores de calidad ya propuestos.

Clavo (2018), en Chiclayo hizo una investigación que tenía como objetivo identificar, describir y analizar las experiencias obtenidas sobre el cuidado ético que brindan las enfermeras a sus pacientes. Fue un estudio cualitativo con enfoque estudio de caso. Para recolectar la información se aplicó una entrevista adaptada. Se llegó a la conclusión de que el cuidado ético brindado por las enfermeras es muy bueno, ya que a pesar de que hay muchas complicaciones, consideran a sus pacientes personas débiles, que sienten, escuchan y anhelan contar con el cuidado que les corresponde.

A nivel local, en Ancash, Ramírez (2017), realizó un aporte investigativo con el objetivo de describir la gestión del cuidado de enfermería, para iniciar mejores estrategias en cuanto a los modelos de gestión. Este estudio se llevó a cabo en ocho Hospitales, aplicando un instrumento elaborado por Sampayo, el cual fue validado y puesto a confiabilidad (92%). Para el procesamiento de datos se utilizó Microsoft Excel y se obtuvo como resultados que el 50% de los hospitales cumplen los indicadores de Gestión del Cuidado de Enfermería; 70% cumple en la dimensión Estructura; 38% en la dimensión Proceso y un 42.5% en la dimensión Resultado.

Santos (2016) en su investigación realizada en Trujillo, acerca nivel de conocimiento y la actitud ética en cuanto al cuidado del paciente en el centro de salud Leoncio Prado de Huamachuco, quien tiene como objetivo determinación si existe una relación en cuanto al nivel de conocimiento y la actitud ética. Para ello, se empleó una estructura de tipo descriptiva, correlacional, de corte transversal aplicado a una muestra de 20 enfermeras asistenciales; asimismo, mediante la herramienta de SPSS v22 se utilizó prueba de chi – cuadrado. En los resultados se observa que el 65% tiene una actitud ética adecuado en cuanto al cuidado del paciente en el centro de salud.

Pastor (2019) encima estimación realizada en Trujillo acerca de la relación entre la gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos dentro del centro de salud Belén de Trujillo, 2018, quien tiene como finalidad la determinación de la relación entre la gestión del cambio la identificación institucional. Para ello, se trabajó bajo una estructura investigativa de tipo cuantitativa, no experimental diseño con relación al transversal aplicado a la población total del estudio. En los resultados se puede apreciar que existe una correlación significativamente baja entre las dos variables, pero se identificó que existe un gran nivel de avance en cuanto a la gestión de cambio de los servidores públicos dentro del centro de salud en la que se ha aplicado el estudio.

Para Sánchez-Vázquez (2016) la ética es el comportamiento que tienen los individuos frente a su entorno. Es decir, es una forma de la conducta humana. La ética estudia los rasgos individuales de las personas con respecto a

sus actos, siempre teniendo en cuenta poder reflexionar la honestidad para un fin común (Barroso, 2018).

Dasuky, (2016) refiere que la ética es definida como una reflexión a los actos libres y la explicación de aquellos motivos que generaron cualquier tipo de acción.

Vicente (2018) define a la moral como un conjunto de normas para ver si un individuo es bueno en su vida diaria, además se verá la contribución que tuvo en la sociedad para ver si hace las cosas de la mejor manera o su obrar es el correcto, esto ayudará a reconocer lo que es bueno y malo, de la misma manera lo correcto o incorrecto. Asimismo, la moral viene a ser la práctica repetitiva por aquellas generaciones de individuos, grupos sociales, etc.; donde se les ha impuesto lo que deben y no deben hacer, sin que haya ningún tipo de castigo ni un señalamiento o amenaza de que no sean aceptados o de que los excluyan de sus grupos sociales (Prado 2016).

Para Morales (2021) este término se refiere a las normas, valores y creencias que existen y por lo tanto son aceptadas en la sociedad, las cuales ayudan como un modelo que debemos seguir con respecto a nuestra conducta para darnos cuenta de lo que está bien y lo que no.

Son las actividades realizadas por el personal público, teniendo siempre en cuenta sus valores, principios y deberes, los cuales aseguran su capacidad profesional y desempeño en la elaboración de sus actividades. (Piwowar,2021)

De acuerdo con esta Ley, los principios éticos de la función pública vienen a ser: respeto, probidad, eficiencia, la idoneidad, la veracidad, lealtad y obediencia, la justicia y la equidad y la lealtad al Estado de Derecho y como deberes: la neutralidad, la transparencia, la discreción, el ejercicio adecuado del cargo, el uso adecuado de los bienes del Estado y la responsabilidad (Nasuka, 2021).

Según Díaz (2019), es el conjunto de normas éticas y morales con las que el profesional de salud actúa con las personas y sobre todo en favor a los servicios que brinda a sus pacientes. De igual manera, indica que la ética del trabajo es la realización de nuestras laborales de manera correcta y no dejar de

cumplirlas, ya que esto tiene que ver con el compromiso que hicimos al estudiar dicha profesión, en la cual utilizaremos nuestros conocimientos intelectuales y prácticos para poder ayudar y generar el bienestar a los demás.

La honestidad es un componente del carácter moral que connota atributos positivos y virtuosos, como la integridad, la veracidad y la franqueza, incluida la claridad de conducta, junto con la ausencia de mentiras, trampas, robos, etc. La honestidad implica ser confiable, digno de confianza, leal, justo y sincero (Czajkowska-Białkowska, 2022).

La justicia se refiere a lo que es legalmente correcto o incorrecto. Idealmente, la justicia es ética, y se supone que hacer lo que es ético es legal y hacer lo legal es ética (Luban & Wendel, 2020).

Chiavenato (2016), menciona que el cambio es un proceso en el que aprendemos y descubrimos nuevas actitudes, valores y comportamientos. De esta manera el individuo entiende lo efectivo que son las nuevas actitudes y las acepta para poder internalizarlas y convertirse en un patrón normal de su comportamiento (Verplanken & Orbell, 2022; Lee et. Al, 2022). Durante esta etapa aparecen ideas que conllevan a la gente a pensar y actuar de manera diferente.

Según la Real Academia Española (2017), el cambio es la transformación de un estado pasado hasta su estado actual.

También para Ferrater (2019), el cambio viene a ser algo que está en continuo movimiento para transformarse en otra cosa, es decir, pasar de un estado actual a uno futuro de manera diaria.

Robbins y Coulter (2016) definen al cambio organizacional como una modificación del personal, estructura o tecnología en una organización. Estas transformaciones requieren de la guía de una persona denominada “agente de cambio”, la cual es seleccionada por la misma empresa, la que será responsable de llevar a cabo de manera exitosa este proceso (Karasvirta & Teerikangas, 2022).

Es el proceso de apoyar a aquellas personas durante un cambio, con el objetivo de asegurar que sea exitoso a largo tiempo. Implementar nuevas

tecnologías de salud es costosa y lenta porque obliga a todos los usuarios a y cambiar sus horarios laborales (Nilsen et. Al, 2020; Crowley, et. al, 2021). En cuanto a salud se procura que estos proyectos tengan éxito, para ayudar a organizar, difundir información y modificar las prácticas de gestión en todos los centros hospitalarios, con el fin de mejorar la atención para los pacientes (Harrison et. Al, 2021) Los elementos más importantes para que se dé una gestión del cambio son el liderazgo, participación de los interesados directos (pacientes), comunicación, análisis y rediseño de los flujos de trabajo, capacitación y educación; y por último seguimiento y evaluación para ver en que podemos seguir mejorando (Tolita, 2018).

El liderazgo es el arte de motivar a un grupo de personas a actuar para lograr un objetivo común. En un entorno empresarial, esto puede significar dirigir a los trabajadores y colegas con una estrategia para satisfacer las necesidades de la empresa (van Knippenberg, 2020).

Un trabajador de la salud es cualquier persona que trabaja en un entorno de atención médica o social, incluidos los estudiantes de atención médica en prácticas clínicas, los trabajadores de atención médica de primera línea y otros trabajadores de la salud que no están en contacto directo con el paciente (Joseph & Joseph, 2016).

El flujo de información en una organización es toda la comunicación entre los departamentos, empleados y sistemas que se requiere para que una empresa funcione correctamente (Horoshilov et al., 2020).

El proceso de organización es una estructura formal dentro de una organización. Una organización es el orden y diseño de las relaciones dentro de una empresa o firma. Consiste en dos o más personas que trabajan juntas con un objetivo común y claridad de propósito. Las organizaciones formales también tienen líneas de autoridad bien definidas, canales para el flujo de información y medios de control (Wang & Zhou, 2019)

El liderazgo hace referencia a las cualidades que asume una persona que dirige una organización y esta tiene la capacidad para influir en sus colaboradores para poder lograr que todo ellos se involucren en la estrategia de la empresa y proceso de cambio. Así mismo los líderes tienen el autocontrol de

su conducta ya que son capaces de adaptarse a los diferentes cambios que se presentan en el entorno desarrollando así las capacidades de innovación y flexibilidad dentro de ello.

Los colaboradores dentro de la organización se encuentran motivados y en capacidad para mejorar su desempeño dentro de la jornada laboral involucrándose en los proyectos de la empresa. Asimismo, es importante la valoración de los objetivos institucionales que se deben transformar para una mejoría de ella (Osborne & Hammoud, 2017).

Los canales de comunicación son flujos donde los trabajadores faciliten y agilizan la información que se dan dentro de la organización ya sea de manera ascendente, descendente, unidireccional. Asimismo, esto influye en las conductas de las personas que se encuentran a la interna y externa de la organización para el cumplimiento firme de los objetivos de manera eficiente.

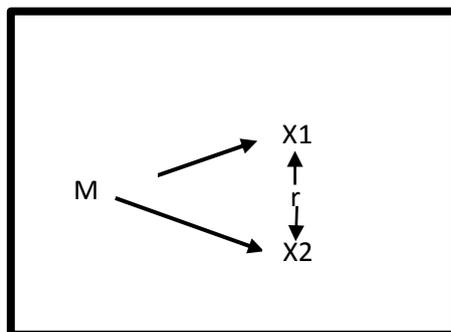
Con respecto a la estructura organizacional, se conoce como la manera en la que la empresa distribuye las funciones y las plasma en cada puesto que demandan, es decir, la organización de los roles que corresponde a cada miembro que forma parte de la empresa, rol que debe ser cumplido dentro de las métricas que correspondan, conllevando al éxito o fracaso del cumplimiento de los objetivos organizacionales.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación:

Tipo de investigación: Se utilizó una investigación de tipo básica, porque se compone por bases teórica (Murillo, 2018); asimismo, tiene un enfoque cuantitativo correccional, ya que pretende medir el grado de relación entre las variables del presente estudio; para que de esta manera se pueda medir la correlación. Asimismo, se analizó a través de herramientas estadísticas las variables sin influencia de alguna variable extraña.

Diseño de investigación: El diseño que se consideró fue no experimental de corte transversal simple, ya que el estudio mide y establece una relación entre dos variables, se realizó a través de la observación de situaciones tal cual como se dan en el entorno de la población, sin manipular las variables para después analizarlas. (Mejía, 2017). Por otro lado, se busca la asociación entre ambas variables, que previo a ello tuvieron que ser descritas en el marco teórico (Arias, 2020).



Dónde:

X1: Variable ética en salud

r: Relación entre las variables de estudio.

X2: Variable gestión del cambio en salud

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Ética en salud

Definición conceptual

La ética en salud promueve la consideración valores en la priorización y justificación de las acciones de los profesionales de salud, que impactan en salud de las personas y el bienestar de las comunidades. Por ello es importante que cada profesional sea formado con valores, con vocación para que el desempeño de sus actividades sea en beneficios de la salud de los paciente y sociedad (Capps, 2022).

Definición operacional

La ética en salud constituye un campo de amplio conocimiento y práctica de límites que fue medido a través de un cuestionario.

Para determinar la relación que existe en ambas variables, la ética en salud tuvo una aplicación de 30 ítems, basados en las dimensiones de honestidad y justicia.

Variable 2: Gestión del cambio en salud

Definición conceptual

Es el proceso de apoyar a aquellas personas durante un cambio, con el objetivo de asegurar que sea exitoso a largo tiempo. Implementar nuevas tecnologías de salud es costosa y lenta porque obliga todos los usuarios y a cambiar sus horarios laborales. (Toolkit, 2018)

La gestión del cambio ayuda a los centros de salud a lograr sus objetivos organizacionales con una mínima resistencia al cambio por parte del personal de atención. Los ejecutivos de atención médica deben crear planes de gestión de cambios estructurados y enfocados para guiar de manera efectiva al personal para lograr los resultados deseados. Un plan eficaz elimina la ansiedad, la confusión y el estrés de los equipos de atención durante las transiciones organizativas mayores o menores (Milella et al., 2021).

Definición operacional

La gestión de cambio en salud facilita la implementación adecuada de los procesos de transformación, lo cual implicó trabajar con los individuos para que acepten y asimilen los diferentes cambios que se presentan.

Para determinar la relación entre ambas variables se aplicó un cuestionario de 28 ítems, basados en las dimensiones de liderazgo, personas, flujo de información y proceso y estructura

3.3 Población, criterios de selección, muestra y muestreo, unidad de análisis.

3.3.1. Población muestral

Tamayo (2018), este término viene a ser un conjunto de personas que tienen semejanzas en común y son parte de un grupo de estudio, para realizar este estudio se consideró a 54 profesionales de salud del Hospital Público de Ancash durante el año 2022. Asimismo, la investigación posee un muestreo censal debido a que todos los elementos de la población poseen la misma característica. (Arias,2020)

| Profesionales de la Salud | Cantidad |
|----------------------------------|-----------------|
| Médicos | 12 |
| Enfermeros | 21 |
| Obstetras | 16 |
| Psicólogos | 1 |
| Nutricionista | 1 |
| Bióloga | 1 |
| Químico Farmacéutico | 1 |
| Asistente Social | 1 |
| TOTAL | 54 |

Para garantizar que se tenga una adecuada selección de los individuos a ser parte de la muestra, se tomará en cuenta los siguientes criterios de inclusión:

- Profesionales que laboran en el Hospital Público de Ancash, 2022.
- Personales que laboran en dicho establecimiento durante el año 2022 que completarán en su totalidad el cuestionario.

Asimismo, cabe mencionar los siguientes criterios de exclusión:

- Profesionales de la salud que laboran en otros hospitales.
- Profesionales que laboran en el establecimiento durante el año 2022 y que no completarán en su totalidad el cuestionario.

Tipo de muestreo: La investigación se caracterizó por tener un muestreo no aleatorio, no probabilístico de tipo censal; puesto que tomó toda la población de estudio ya que estos comparten las mismas características.

Unidad de análisis: Denominados también casos o elementos que participan en el estudio. En la presente investigación se tomó a cada profesional de salud del Hospital de Ancash.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

López y Fachelli (2015), definen a la encuesta como una técnica para obtener información de un grupo acerca de sí mismos o un tema en particular.

Instrumento: Cuestionario

Hernández, et al, (2008), citado por Pozzo (2018) definen al cuestionario como un instrumento que recolecta datos a través de preguntas cerradas o abiertas con relación a una o más variables. Asimismo, se utilizaron dos cuestionarios; es decir, se aplicó el cuestionario para la variable de ética en salud en tipo de escala de Likert de 5 niveles, donde va en una escala de 1 que significa “nunca” y 5

significa “siempre”, que constó de 30 ítems realizada por Velarde, (2017). Para la variable gestión de cambio se aplicó un cuestionario tipo escala de Likert de 5 niveles donde va en una escala de 1 que significa “nunca” y 5 significa “siempre”, que constó de 28 ítems realizada por Tarazona (2017). Asimismo, estos cuestionarios han sido tomado de las referencias antes mencionados y adaptador con finalidad de determinar la correlación entre la ética en salud y la gestión de cambio.

Asimismo, el cuestionario mide su confiabilidad a través de la experiencia de jueces expertos que tenga el perfil acorde con el tema de investigación, para luego realizar la V de Aiken, que el que determina el grado de confiabilidad (Mamani et al., 2021).

En cuanto a la fiabilidad de investigación fue sometida a una prueba piloto en la que se tomará solo el 15% de otro Hospital que reúnen las mismas características de estudio para luego aplicarle la herramienta del Alfa de Cronbach la cual salió para el cuestionario de la variable ética en salud con 0,96 y la variable la gestión del cambio con 0,98 que permitió medir la fiabilidad del estudio y asegurarnos que cuando se aplique al total de población tenga los menores errores posibles. (Rodríguez & Reguant, 2020)

3.5 Procedimientos

En la investigación para el recojo de la información se desarrollan distintas actividades de campo:

En primer lugar solicitar la carta de presentación a la Dirección de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, donde se solicite al Hospital Pública de Ancash la autorización para facilitar la información que ayude a la elaboración del proyecto y desarrollo de trabajo de investigación, previa coordinación con el responsable del establecimiento, se procedió a la recopilación de datos para determinar la cantidad de profesionales de las distintas áreas de salud que laboran en dicho centro.

Una vez obtenido el permiso y autorización correspondiente por el administrador del Hospital Público de Ancash, se recopiló la información necesaria para identificar a la población, ya que dada que es son pocos trabajadores se tomó la decisión de tomar a toda la población de estudio para una mayor representación.

Asimismo, los que participaron en dicho estudio de investigación se aplicó en un primer momento el consentimiento informado, y medio los instrumentos de recolección se cumplió con los criterios de inclusión.

Finalmente, los datos fueron sistematizados en cuadros y gráficos para el logro de los objetivos previamente trazados.

3.6 Método de análisis de datos

En la investigación se utilizó el software estadístico IBM SPSS v.25 y para elaborar gráficos se utilizó Microsoft Excel. Asimismo, se hará uso del análisis inferencial de los datos a través de la herramienta estadísticas de Rho Spearman para medir la correlación o asociación de ambas variables. Además, también la investigación hizo uso del análisis descriptivo para que mediante tablas de frecuencia y porcentajes se realizó la interpretación y así responder a los objetivos previamente planteados.

3.7 Aspectos éticos

Se conceptualizan como los criterios que funcionan como sustento que permite la justificación de los preceptos éticos y valoraciones particulares de acciones humanas. (Miranda-Novales & Villasís-Keever, 2019)

Con relación al respeto a las personas, el estudio hace mención del respeto que se le tiene a cada individuo y sus derechos inherente a las personas; por lo que aplicar esta investigación no se está agrediendo ni ofendiendo a ningún ser humano; ya que cada participante actúa por su propia voluntad, por el cual bajo un consentimiento informado acepta ser parte de la aplicación de la aplicación.

El beneficio de la investigación sirvió para poder describir la realidad de las acciones éticas en el campo de la salud con respecto a la gestión de cambio en el establecimiento de salud de Ancash. Esto contribuye a poder señalar como las acciones éticas influyen en la gestión de cambio con la finalidad de poder generar un eficiente servicio y calidad de vida a los pacientes.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de ética en salud en los profesionales en un hospital público de Ancash 2022

| Niveles | f | % |
|---------|----|-------|
| Malo | 6 | 11,1 |
| Regular | 19 | 29,6 |
| Bueno | 32 | 59,3 |
| Total | 54 | 100,0 |

Nota: En la tabla 1 se muestra el nivel de ética en salud en los profesionales en un hospital público de Ancash 2022

Los resultados muestran que del 100,0% (54) de los profesionales en un hospital público de Ancash en relación con el nivel de ética en salud la mayoría indica que es bueno esto es 59,3% (32) de los profesionales; además 29,6% (19) de los profesionales indican un nivel regular y finalmente 11,1% (6) de los profesionales indican un nivel malo.

Tabla 2

Nivel de la gestión del cambio de los profesionales sanitarios en el hospital público de Ancash 2022

| Niveles | f | % |
|---------|----|-------|
| Malo | 6 | 11,1 |
| Regular | 14 | 25,9 |
| Bueno | 34 | 63,0 |
| Total | 54 | 100,0 |

Nota: En la tabla 2 se muestra el nivel de la gestión del cambio de los profesionales sanitarios en el hospital público de Ancash 2022

Los resultados muestran que del 100,0% (54) de los profesionales en un hospital público de Ancash en relación con el nivel de la gestión del cambio la mayoría indica que es bueno esto es 63,0% (34) de los profesionales; además 25,9% (14) de los profesionales indican un nivel regular y finalmente 11,1% (6) de los profesionales indican un nivel malo.

Tabla 3

Relación entre ética en salud y gestión del cambio en los profesionales en un hospital público de Ancash 2022.

| Relación | | Gestión del cambio |
|-----------------|----------------|--------------------|
| Rho de Spearman | Ética en salud | ,768 |
| | | ,000 |
| | | 54 |

Nota: Se muestra la prueba del coeficiente de correlación Rho de Spearman

En la tabla se observa el valor del Rho de Spearman es 0,768 lo que muestra relación directa entre las variables de estudio, así mismo el p – valor es 0,000 menor a 0,05 lo que indica además que es significativo, es así como por la regla de decisión se rechaza H_0 . Por tanto, se puede concluir que la ética en salud está en relación directa con la gestión de cambio en los profesionales en un hospital público de Ancash 2022.

V. DISCUSIÓN

Numerosas veces se ha pensado sobre la ética en salud dentro de las instituciones hospitalarias, tanto en ámbito público como privado. Asimismo, sin importar la gestión u origen, los hospitales son de vital importancia en la sociedad debido al servicio que ofrecen. Por ello, surgió la necesidad de estudiar a los trabajadores de salud para determinar sus valores éticos y como esta influye en la gestión de cambio; y al mismo tiempo si se practica la calidad de atención hacia los pacientes. Debido a estos planteamientos, es que se ha querido estudiar la gestión del cambio y los valores éticos en el campo de salud dentro del hospital de Ancash.

En el estudio, se formuló la interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre la ética en salud y gestión del cambio en los profesionales en un hospital Público de Ancash 2022?, puesto que actualmente en las instituciones de salud públicas se ha observado actos de corrupción; asimismo, no se realizan talleres de sensibilización que permita entender con claridad la normativa. Por otro lado, existe un bajo conocimiento respecto a la gestión de cambio, puesto que los establecimientos de salud trabajan con procesos obsoletos provocando lentitud y por consecuencia un mal resultado final que es recibido por el usuario.

En el apartado de los resultados se observó que, con respecto al objetivo general, que tiene como finalidad determinar la relación existente entre la ética en salud y la gestión de cambio, en la tabla 3 se comprobó de que existe una relación significativa (0,768) mediante la correlación de Rho Spearman; por lo que se acepta H_0 , donde se concluye que la variable, ética en salud está en relación directa con la variable gestión de cambio en los profesionales que laboran en el hospital público de Ancash.

Esto comprueba de que las normas éticas con la que el colaborador de salud realiza sus actividades permite realizar una mejor labor de manera que busca facilitar y conseguir una implementación eficiente en cuanto a los procesos de transformación de la gestión de cambio (Díaz, 2019). Sin embargo, se requiere que el proceso de cambio del trabajador descubra y aprenda nuevas actitudes, valores y comportamientos; puesto que, de esta

manera, entiende lo efectivo, y la internaliza para convertirse en un patrón cotidiano tanto en su vida personal como laboral, siendo un agente de cambio dentro del establecimiento de salud en el cual desempeña sus actividades.

Asimismo, esto asegura un cumplimiento exitoso de los objetivos de la organización; puesto mejora las practicas hospitalarias y la atención a los pacientes; ya que permite tener un mejor liderazgo de los profesionales, como una involucración directa con los pacientes; de manera que rediseña los flujos de trabajos. Por otro lado, estos cambios en los procesos se le debe realizar un seguimiento continuo, que asegure su correcto funcionamiento y retroalimentación para implementaciones futuras.

Con respecto al primer objetivo específico, el cual es identificar el nivel de ética en salud en los profesionales en un hospital público de Áncash 2022. En la sección de resultados se observa específicamente en la tabla 1 que del 100%, el 59.3% de los profesionales del establecimiento de salud indican que es bueno, 29.6% de los profesionales del establecimiento de salud indican que es regular y que 11.1% de los profesionales del establecimiento de salud indican que es malo el nivel de ética.

Tal como lo afirma el autor Díaz en su investigación realizada en el 2021 asegura que tener una eficiente calidad de atención en el paciente significa tener una mejora en la satisfacción del usuario, llega a esta conclusión al identificar un nivel regular de la ética presente en su población de estudio, es decir, con profesionales más éticos, con un perfil guiado por la ética generan mayor confianza al usuario y que estos se sientan atendidos de manera óptima y respetados sus derechos como usuarios de un servicio público. Por otro lado, Saldivia (2016) en su estudio en el cual concientizó a los trabajadores de un establecimiento de salud público la importancia de la ética en salud. Asimismo, en su observación de dicha implementación concluye que existe un nivel regular de nivel ético en el establecimiento; además hace referencia de la importancia que es los principios éticos y la manera en cómo solucionarlos, de manera que permita mejorar la calidad de atención que brinda el establecimiento.

Estudios realizados en Suecia por los autores Höglund y Falkenström (2018) acerca de las apreciaciones del estado de ética dentro de un establecimiento de salud. Asimismo, mediante el instrumento de la entrevista se información que permite concluir de que existe un desarrollo y nivel ética bajo debido a la falta de implementaciones y normativas éticas y morales dentro del establecimiento; como también la aplicación de la mercantilización del sistema de atención médica; puesto que se debe mejorar dicha situación de la ética en salud que permita integrar mejores prestaciones diarias en cuanto al servicio de salud en cuanto a la atención y toma de decisiones ofrecido al paciente por parte de los profesionales de salud.

Con respecto al segundo objetivo, el cual es identificar el nivel de gestión del cambio de los profesionales sanitarios en el hospital público de Áncash, 2022; en la sección de resultados específicamente de la tabla 2, en el cual se observa que del 100 %, el 63% de los profesionales de salud indican de que existe un nivel de gestión de cambio calificado como bueno, el 25.9% de los profesionales de salud indican de que existe un nivel de gestión de cambio, calificado como regular, el 11.1% de los profesionales de salud indican de que existe un nivel de cambio calificado como malo.

En contraste con lo mencionado anteriormente, según Torres et al. (2020) el cual en su investigación se realizó una simulación del instrumento de la gestión del cambio en un establecimiento de salud; asimismo, dicha implementación permitió promover estrategias de innovación , así como una capacidad de respuesta adaptación a los profesionales de salud; indicado que dicho instrumento de gestión del cambio tuvo un nivel regular después de su implantación en el centro de salud mejorando y desarrollando nuevas estrategias de innovación; así como incrementado una mayor eficiencia en cuanto a la calidad de atención y servicio brindado a los pacientes.

Los resultados también se comparan con un estudio realizado por Cakiroglu, Hobek y Harmanci (2021), en Turquía acerca de los procesos para la gestión de cambio, en el cual en los resultados se observa de que trabajadores de salud muestra distintas reacciones frente a dicha implementación tanto una reacción positiva y negativa, que pueda perjudicar dicho procesos de

transformación, puesto que se necesita que los colaboradores estén abiertos al cambio y con capacidad de adaptación a los distintos cambios que permite tanto mejorar los procesos como el servicio de atención en general en beneficio de los usuarios.

Por otro lado, según el autor Oré (2017) en su estudio sobre las prácticas de gestión y desempeño organizacional, en donde en los resultados se observa que los trabajadores indican que 70% de estos indican un nivel regular y 12 % indica un nivel bueno. Esto significa que debe existir mejoras que deben implementarse, así como una evaluación continua que permita mejorar la atención de los usuarios mediante los procesos de gestión. Asimismo, esta implementación debe realizarse por parte de los altos mando del establecimiento de salud para que dicho proceso de cambio sea de la parte más alta del organigrama, hasta la parte más baja de la misma.

Asimismo, en los estudios antes mencionados muestran una similitud con el resultado del presente estudio en cuanto al alto nivel de la gestión de cambios por parte de la gran mayoría de los trabajadores de salud, lo que significa que esto resulta en la modernización estatal de la institución con procesos que permitan una implementación eficaz y eficiente en cuanto a organización, difusión de información y buenas prácticas por parte de los trabajadores de salud.

Es significativo evaluar la asociatividad entre la gestión del cambio y la ética en salud tomando en consideración las diferencias entre el servicio público y privado, en este estudio se observa mediante la aplicación de la herramienta de la correlación Rho Spearman se muestra un valor de 0.768 y un P menos al 0.05, lo que denota una puntuación significativa; afirmando de que existe una relación directa entre la ética en salud y la gestión de cambio; concluyendo una correlación entre ambas variables de estudio.

Un estudio realizado por Santos (2016) acerca de la actitud ética en cuanto al cuidado de pacientes, en la se tuvo como finalidad observa la relación del nivel de conocimiento y actitud ética, en la cual mediante la prueba de chi - cuadrado, se observa que existe una correlación significativa entre ambas variables de estudio, permitiendo afirmar que existe una relación directa.

Asimismo, esto indica que un mejor nivel de conocimiento permite tener una mayor actitud ética dentro de las actividades que habitualmente desempeña el colaborador, así como una eficiente calidad de atención y servicio a los pacientes.

Estudios realizados por Rios (2016) en el cual su finalidad de conocer la relación entre el nivel de desarrollo de la gestión hospitalaria y la ética en el cual se obtuvo de que existe una relación significativa de 0.726 entre ambas variables. Asimismo, a su vez se alcanzaron niveles según indican los profesionales de salud, un 57.78% como regular como el resultado más importante encontrado. Por otro lado, se muestra un nivel por lo debajo de lo establecido por el centro de salud; puesto que está por debajo del 90% indicado.

Asimismo, en los antes mencionados se visualiza de que se asemejan el resultado del presente estudio con otras realidades; afirmando una relación entre la ética en salud y la gestión de cambio de modernización en el centro hospitalario. Asimismo, al estar relacionadas, se infiere de que un mayor nivel en cuanto a valores ética por parte de los profesionales desemboca en una mejor gestión del cambio; en la cual se debe implementar para realizar procesos ágiles y eficiente dentro de los hospitales.

En conclusión, los resultados que se han obtenido en el presente estudio, no alcanza el 50% o más en relación a las cifras que se manejan al nivel nacional como lo es nuestro país, pese a que se ha logrado un avance significativo en cuanto a la implementación y mejora de la ética en salud y gestión del cambio según lo reportado por los trabajadores del establecimiento de salud en un hospital de Ancash; puesto que se evidencia que se debe seguir en esa línea de cambiar y adaptarse a la nuevos proceso que permiten mejorar lo que actualmente existe en cuanto a la calidad en la atención hacia los usuarios .

Asimismo, se confirma que a nivel de localidad existen diversas mejoras por realizar que permitan elevar la eficiencia de lo se viene haciendo en el establecimiento de salud y en el sistema en general; por lo que se necesita que los profesionales de salud tenga formación ética y que esto se vea reflejado en el campo de acción; así como por parte de los jefes de los

establecimientos de salud que fomenten e implemente un gestión de cambio para la mejora continua de la eficiencia y eficacia de los servicio que presta está a la comuna; por ello, se necesita superar estas principales barreras de acceso a los servicios de salud y más aún de los servicios especializados, el cual no incluyo gastos de bolsillo adicionales; de allí la importancia de seguir trabajando de manera conjunta para que el nivel tanto de la ética en salud y la gestión de cambio permita alcanzar la satisfacción del usuario.

En el estudio la capacidad de respuesta está por la dimensión técnica científica, el cual está referido a la atención rápida, minuciosa completa e interés por solucionar el problema de salud, permite identificar la dimensión con mayores debilidades y facilitar la implementación de las medidas estratégicas para mejorar estos aspectos que no permiten alcanzar una calidad de atención exitosa y favorable.

Asimismo, la implicancia de la ética en el campo de salud es vital, sobre todo para los segmental más vulnerables de la población, lo cuales estuvieron más expuestos en los tiempos de confinamiento, ya que debido a las exigencias de atención de paciente a causa de la Covid – 19, se requería profesionales totalmente capacitados con actuaciones éticas que puedan ofrecer un servicio de calidad. Por otro lado, se requiere una implementación progresiva que permite que el cambio sea continuo, de manera que se pueda ver reflejado en la atención que recibe cada paciente.

Por tanto, la práctica de valores forma parte de un elemento inherente e importante en las organizaciones dentro del campo de salud, ya que esto sirve para fortalecer la convivencia organizacional. Asimismo, realizar una gestión de cambio hacia la modernización de los procesos permite mejores resultados en el desempeño de los trabajadores de salud, permitiendo un mejor servicio de salud y atención a los pacientes

En síntesis, en la mayoría de los estudios realizados por diversos autores indican la relación estadísticamente significativa entre la ética en salud y la gestión del cambio, esto quiere decir que, a una mayor disposición por realizar actividades de manera ética – moral, mejor será implementación de la

gestión del cambio en los trabajadores de salud, de manera que ofrecen una mejor atención al usuario.

De esta manera se ha demostrado que, al nivel local, el estudio ha podido recopilar una muestra mínima de la realidad que se vive en cada centro de salud. Asimismo, se ha tenido resultados favorables, en los cuales se visualizan que la gran mayoría posee un alto grado ético – moral, lo que significan que actúan buscando el bien y el bienestar de las personas; sin embargo, se debe seguir realizando capacitaciones que permitan conocer al personal las normas éticas; así como llevar un control de las acciones de cada trabajador que busquen siempre una mejora del comportamiento ética. Por otro lado, en cuanto a la gestión de cambio se debe implementar por parte de los altos mandos una modernización de cada proceso, ya que es vital para que la organización continúe con flujos ágiles y eficiente, con respuesta a tiempo en favor de la sociedad y usuarios.

VI. CONCLUSIONES

Primera. De acuerdo con el objetivo general y a la prueba de correlación de Rho de Spearman para ambas variables es de 0.768, el cual indica una correlación positiva significativa que permite aceptar el H_0 , por lo tanto podemos determinar que existe una relación entre la ética en salud y gestión del cambio en los profesionales en un hospital público de Ancash 2022.

Segunda. Según el primer objetivo específico y de acuerdo con la tabla 1, de acuerdo a la frecuencia se observa que existe un nivel de ética bueno, lo que demuestra que los profesionales de salud cumplen con sus actividades dentro del normativo ético y moral, que a su vez permite una eficaz y eficiente atención a los usuarios/pacientes.

Tercero. Según el segundo objetivo específico y de acuerdo con la tabla 2 de acuerdo a la frecuencia se observa un nivel de gestión del cambio bueno, lo que determina que en el hospital de Ancash se fomenta la armonía entre los colaboradores, los valores compartidos, la fluidez de información y sobre todo la predisposición al cambio frente a los nuevos procesos de atención en salud.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero.** Se recomienda a los funcionarios públicos del hospital en estudio desarrollar evaluaciones que puedan medir la resistencia al cambio y el conocimiento de la ley de ética de la función pública a todos los trabajadores administrativos y/o asistenciales con el fin de poder elaborar planes de acción que refuercen la correlación del hallazgo en este estudio y ofrecer un servicio óptimo y de un estándar superior al usuario paciente.
- Segundo.** Se sugiere a la alta gerencia de la institución sanitaria promover capacitaciones referentes a la deontología y bioética de los servicios de salud con el fin de propiciar el desarrollo integrado de las competencias técnico/científicas y resaltar los valores del conocimiento especializado, los valores del conocimiento global y el proceso de humanización del paciente.
- Tercero.** En la institución de salud en la cual se ha realizado el estudio si bien muestra un nivel alto en cuanto al nivel de ética y gestión, se recomienda continuar con las buenas prácticas de manera que se maximice la eficiencia en cuanto a los procesos de la gestión de cambio. Asimismo, se debe continuar con un monitoreo constante en cuanto a la medición del comportamiento de cada trabajador, con la finalidad de que sus objetivos y actividades puedan ayudar y contribuir a mejorar la calidad de vida del paciente.

REFERENCIAS

- Amaro, C. (2019). La ética de la gestión, uno de los factores determinantes de la calidad de los servicios de salud. *Infodir*, 0(30). <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/615/833>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis Guía para la elaboración*. Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú.
- Bravo, G. (2017). *Gestión del cambio y clima organizacional en la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, Lima, 2017* [Universidad César Vallejo].
- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14678/Tarazona_LBF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Busquets Losada, P., & Hernández Cortina, A. (2021). Aspectos éticos en la investigación científica relacionada a COVID-19. *Rehabilitación Integral*, 15(1), 7–8. <https://doi.org/10.51230/ri.v15i1.61>
- Canada Health Infoway. (2018). *Salud Digital*. Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento. <https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/comunicacion/publicaciones/salud-digital>
- Cancela, R., Cea, N., Galindo, G., & Valilla, S. (2010). *Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto*. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID. https://investigacion-educativa9.webnode.es/_files/200000028-28c3a29c05/Estudios%20comparativos%20casuales%20o%20ex%20post%20facto.pdf
- Capps, B. (2022). One health ethics. *Bioethics*, 36(4), 348–355. <https://doi.org/10.1111/bioe.12984>
- Castro, L. (2017). *Plan De Gestión Desde La Perspectiva De Patricia Benner: Cuidado, Sabiduría Clínica Y Ética En Enfermería*. Servicio De

Supervisión. Hospital Iii Essalud. Chiclayo 2015 [Universidad Santo Toribio de Mogrovejo].
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1030/3/TL_CastroLimoLidia.pdf

Celebi Cakiroglu, O., Ulutas Hobek, G., & Harmanci Seren, A. K. (2022). Nurses' views on change management in health care settings: A qualitative study. *Journal of Nursing Management*, 30(2), 439–446.
<https://doi.org/10.1111/jonm.13500>

Chiavenato, N. (2016). *Gestión de personas: el nuevo rol de recursos humanos en las organizaciones* (3ª ed.). Sevier.

Clavo, C. (2018). Experiencias sobre el cuidado ético que brindan las enfermeras al paciente en el servicio de emergencia del hospital III -1- ESSALUD [Universidad Santo Toribio de Mogrovejo].

http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1198/TM_ClavoYturriaCelinda.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Crowley, R., Daniel, H., Cooney, T. G., Engel, L. S., & Health and Public Policy Committee of the American College of Physicians. (2020). Envisioning a better U.s. health care system for all: Coverage and cost of care. *Annals of Internal Medicine*, 172(2 Suppl), S7–S32. <https://doi.org/10.7326/M19-2415>

Dasuky. (2016). La ética y la moral: paradojas del ser humano* Ethics and moral: Human being paradoxes. *Scielo*, 9(1), 109–121.
<http://www.scielo.org.co/pdf/cesp/v9n1/v9n1a08.pdf>

Diaz, J. (2021). *Modelos de Gestión Hospitalaria y su Influencia en la Calidad de Atención al usuario del Servicio de Salud: Revisión Sistemática Rápida de la literatura* [Universidad EAN].

<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10484/DiazJuan2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Domínguez. (2009). *Sistema de Indicadores para el Cambio Organizacional – S.I.C.O.: Una propuesta de medición del cambio organizacional*. Universidad de la República, Facultad de Ciencias Económicas. <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/720/1/M-CD3874.pdf>

Dourado, J. V. L., Aguiar, F. A. R., Lopes, R. E., Silva, M. A. M. da, & Ferreira Júnior, A. R. (2020). Problemas éticos vivenciados por enfermeiros na Estratégia Saúde da Família. *Revista Bioética*, 28(2), 356–364. <https://doi.org/10.1590/1983-80422020282397>

Ferrater, M. (2019). *Diccionario de filosofía*. Ariel. <http://200.60.81.165/bitstream/handle/UNE/4887/Piero%20Giovanni%20BEJARANO%20BRAVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 42. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/n42/n42a4.pdf>

Gobierno del Perú. (2018). *Ley de Código de Ética de la Función Pública*. <https://www.mimp.gob.pe/files/transparencia/CET/ley27815.pdf>

Höglund, A. T., & Falkenström, E. (2018). The status of ethics in Swedish health care management: a qualitative study. *BMC Health Services Research*, 18(1), 608. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3436-8>

Horoshilov, D. N., Krasnikova, A. V., Rybkina, O. V., Enina, E. P., Milovanova, N. S., & Kranov, S. E. (2020). Organization of the information flows in company management in the context of digitalization. *Proceedings of the Russian Conference on Digital Economy and Knowledge Management [RuDEcK 2020]*.

- Joseph, B., & Joseph, M. (2016). The health of the healthcare workers. *Indian Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 20(2), 71–72. <https://doi.org/10.4103/0019-5278.197518>
- Julián, M. (2019). *Relación entre la gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38120/julian_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Karasvirta, S., & Teerikangas, S. (2022). Change organizations in planned change – A closer look. *Journal of Change Management*, 22(2), 163–201. <https://doi.org/10.1080/14697017.2021.2018722>
- Lee, H. R., Santana, L. M., McPartlan, P., & Eccles, J. S. (2022). Components of engagement in saying-is-believing exercises. *Current Psychology (New Brunswick, N.J.)*, 1–16. <https://doi.org/10.1007/s12144-022-02782-z>
- León, F. J., Araya, J., & Niveló, M. (2017). Propuesta de Comités de Bioética en la Atención Primaria de Salud en Chile. *Rev. Medicina y Humanidades*, 2(1). http://www.rilillo.educsalud.cl/Capac_Etica_BecadosFOREAPS/Etica%20Atencion%20Primaria/Propuesta%20Comites%20APS.pdf
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*.): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. <http://ddd.uab.cat/record/129382>
- Luban, D., & Wendel, B. (2020). La filosofía de la ética profesional: una historia entrañable. *Revista de Derecho*, 33(2), 49–78. <https://doi.org/10.4067/s0718-09502020000200049>

- Mamani- Benito, O., Landa-Barzola, M., Carranza Esteban, R. F., Elguera-Pajares, A., & Mejia, C. R. (2021). Diseño y validación de una escala de uso de medios académicos virtuales durante la pandemia COVID-19. *Propósitos y representaciones*, 9(2). <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n2.1390>
- MaríaVelarde. (2017). *Ética profesional y la gestión administrativa de los trabajadores del área seguros del hospital San Juan de Lurigancho, 2017* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14642/Velarde_LMK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mayra, P., Díaz Garced, L., M-, Organizacional, D., Certificada, M., Universidad, Ana G, Méndez, R., & En, E. (2020). *Ética en los Profesionales de la Salud*. https://carolina.uagm.edu/sites/une.suagm.edu/files/documentos/modulo_etica_salud.pdf
- Mendoza, F. (2018). Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto. *Med Exp Salud Pública*, 28(4), 670–675. https://investigacion-educativa9.webnode.es/_files/200000028-28c3a29c05/Estudios%20comparativos%20casuales%20o%20ex%20post%20facto.pdf
- Milella, F., Minelli, E. A., Strozzi, F., & Croce, D. (2021). Change and innovation in healthcare: Findings from literature. *ClinicoEconomics and Outcomes Research: CEOR*, 13, 395–408. <https://doi.org/10.2147/CEOR.S301169>
- Morales, A. (2014, mayo 2). *Significado de Moral*. Significados. <https://www.significados.com/moral/>
- Morley, G., Grady, C., McCarthy, J., & Ulrich, C. M. (2020). Covid-19: Ethical challenges for nurses. *The Hastings Center Report*, 50(3), 35–39. <https://doi.org/10.1002/hast.1110>

- Nasuka, M., Nahdlatul Ulama Islamic University, Wijaya, T., Hidayat, A., Yogyakarta State University, & Islamic University of Indonesia. (2021). The role of Islamic marketing ethics for customer loyalty in Islamic banking through customer satisfaction. *Economic Annals-XXI*, 187(1–2), 189–196. <https://doi.org/10.21003/ea.v187-18>
- Oleribe, O. O., Momoh, J., Uzochukwu, B. S., Mbofana, F., Adebisi, A., Barbera, T., Williams, R., & Taylor-Robinson, S. D. (2019). Identifying key challenges facing healthcare systems in Africa and potential solutions. *International Journal of General Medicine*, 12, 395–403. <https://doi.org/10.2147/IJGM.S223882>
- Oré, A. (2017). *Gestión y desempeño en un Hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017* [Universidad del Pacífico]. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1968/Andres_Tesis_maestr%c3%ada_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Osborne, S., & Hammoud, M. S. (2017). Effective employee engagement in the workplace. *International journal of applied management and technology*, 16(1). <https://doi.org/10.5590/ijamt.2017.16.1.04>
- Piwowar-Sulej, K. (2021). Human resources development as an element of sustainable HRM - with the focus on production engineers. *Journal of Cleaner Production*, 278(124008), 124008. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.124008>
- Pozzo, M. I., Borgobello, A., & Pierella, M. P. (2018). Uso de cuestionarios en investigaciones sobre universidad; análisis de experiencias desde una perspectiva situada. *Revista latinoamericana de metodología de las ciencias sociales*, 8(2), e046. <https://doi.org/10.24215/18537863e046>

- Prado-Carrera, G. J. (2016). La moral y la ética: Piedra angular en la enseñanza del derecho. *Opción*, 32(13), 369–390. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31048483019>
- Ramírez, M. (2017). *Gestión del cuidado de enfermería en hospitales de complejidad II. Áncash, 2017* [Universidad San Pedro]. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/7090/Tesis_58813.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Raunel Hernández, A. (2017). Enfoque para el cambio necesario en las organizaciones de salud. *INFODIR*, 25, 79–96. <https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2017/ifd1725j.pdf>
- Rios, G. (2016). *Modelo de gestión hospitalaria y valores éticos y morales en el RR. HH. Del Hospital II – 1 Rioja 2016* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26006/Rios_LG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2010). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *Revista d'innovació i recerca en educació*, 13(2). <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Saldivia, C. (2015). *Análisis De La Ética Médica De Los Profesionales De La Salud En El Servicio De Ginecología – Obstetricia Y Anestesiología Del Hospital Maternidad “Babahoyo”* [UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO]. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/1710/T-UTB-CEPOS-MGSS-000015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez-Vazquez, A. (2016). *Ética*. Editorial Grijalbo. https://ifdc6m-juj.infod.edu.ar/aula/archivos/repositorio//500/535/ETICA_Sanchez-Vazquez-Adolfo.pdf

- Taquette, S. R., & Borges da Matta Souza, L. M. (2022). Ethical dilemmas in qualitative research: A critical literature review. *International Journal of Qualitative Methods*, 21, 160940692210787. <https://doi.org/10.1177/16094069221078731>
- Tamayo, M. (2018). *El Proceso de la Investigación Científica*. Científica. México: Limusa. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf
- van Knippenberg, D. (2020). Meaning-based leadership. *Organizational Psychology Review*, 10(1), 6–28. <https://doi.org/10.1177/2041386619897618>
- Verplanken, B., & Orbell, S. (2022). Attitudes, habits, and behavior change. *Annual Review of Psychology*, 73(1), 327–352. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-020821-011744>
- Wang, S., & Zhou, X. (2019). New insights into organization structure and business process: An integrative Point of View. *Open journal of business and management*, 07(04), 1953–1961. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2019.74134>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de las variables

| Variables de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Técnica e Instrumento | Escala de medición |
|----------------------|---|---|-------------|------------------------------------|--|---|
| Ética en salud | Según Díaz (2019), es el conjunto de normas éticas y morales con las que el profesional de salud actúa con las personas y sobre todo en favor a los servicios que brinda a sus pacientes. | La ética en salud constituye un campo de amplio conocimiento y práctica de límites que aún no están definidos. El cuestionario se basa en dos principios básicos de ética profesional que va a constituir 30 ítems en escala de likert de 5 niveles | Honestidad | Integridad | Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario | (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre |
| | | | | Dedicación a cumplir sus funciones | | |
| | | | | Coherencia en sus acciones | | |
| | | | | Rechazo a la deshonestidad | | |
| | | | | Reconocimiento a los usuarios | | |
| | | | | Trato digno | | |
| | | | | Respeto a las opiniones | | |

| | | | | | | |
|--|---------------------------|----------------------------|----------|--|--|--|
| | | | | Tolerancia a la diversidad de sus compañeros | | |
| | | | Justicia | Trato imparcial | | |
| | | | | Comportamiento discriminatorio | | |
| | | | | Igualdad de trato | | |
| | | | | Responsable en sus actividades | | |
| | | | | Respeto a la comunidad | | |
| | | | | Tolerancia a la diversidad de sus compañeros | | |
| | Es el proceso de apoyar a | Facilita la implementación | | Visión compartida | | |
| | | | | Confianza | | |

| | | | | | | |
|--------------------|--|--|-----------|---------------------------------------|--|---|
| Gestión del cambio | aquellas personas durante un cambio, con el objetivo de asegurar que sea exitoso a largo tiempo. (Toolkit, 2018) | adecuada de los procesos de transformación, lo cual implica trabajar con los individuos para que acepten y asimilen los diferentes cambios que se presentan. | Liderazgo | Agente de cambio | Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario | (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre |
| | | | | Trabajo en equipo | | |
| | | | | Habilidades de liderazgo | | |
| | | | Personas | Valores compartidos | | |
| | | | | Conocimiento, habilidades y actitudes | | |
| | | | | Confianza entre pares | | |
| | | | | Motivación | | |
| | | | Flujo de | Fluidez de la información | | |
| | | | | Canales y medios de información | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|----------------------|------------------------------------|--|--|
| | | | información | Procesos comunicacionales | | |
| | | | Proceso estructura y | Claridad en la definición de roles | | |
| | | | | Flexibilidad en los procesos | | |
| | | | | Flexibilidad en la estructura | | |

Anexo 2. Instrumento para la variable Ética en Salud

| | | | | |
|----------|------------|----------|--------------|----------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |

| N° | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| Honestidad | | | | | | |
| 1 | Sus compañeros se caracterizan por su integridad al momento de realizar sus actividades | | | | | |
| 2 | Alguna vez ha presenciado falta de integridad en algunos de sus compañeros | | | | | |
| 3 | Sus compañeros se dedican a cumplir sus funciones sin realizar otras actividades ajenas a su trabajo | | | | | |
| 4 | Cumples tus funciones en fechas y horarios establecidos | | | | | |
| 5 | Cree usted que sus compañeros son coherentes en sus acciones | | | | | |
| 6 | La coherencia entre lo que se profesa y las acciones en la práctica caracteriza a la mayoría de sus compañeros | | | | | |
| 7 | Percibe que sus compañeros tienden a rechazar la deshonestidad | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------|---|--|--|--|--|--|
| 8 | Algunos de sus compañeros no son honestos en el desarrollo de sus funciones | | | | | |
| 9 | Se acostumbra a reconocer las cualidades y valores entre compañeros | | | | | |
| 10 | Cuando trabajas en equipo reconoces el desempeño de sus compañeros | | | | | |
| 11 | El personal de su oficina es respetuoso y reconoce los derechos de los usuarios | | | | | |
| 12 | Mantienes una buena interrelación con los usuarios | | | | | |
| 13 | Hay trato digno entre compañeros de trabajo | | | | | |
| 14 | Se da trato digno a los usuarios que acuden a la oficina | | | | | |
| 15 | Se respeta a la diversidad de opiniones entre sus compañeros de trabajo | | | | | |
| 16 | Tomas en cuenta las opiniones de los usuarios para tener un rendimiento | | | | | |
| 17 | Existe tolerancia a la diversidad | | | | | |
| 18 | Eres tolerante cuando un compañero solicita tu apoyo | | | | | |
| Justicia | | | | | | |
| 19 | Para usted en su trabajo hay trato imparcial en los trabajadores | | | | | |
| 20 | Alguna vez has sentido que lo traten de manera injusta, no habiendo imparcialidad frente a otros compañeros | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|--|--|--|--|--|--|
| 21 | En su trabajo se caracteriza porque no discrimina a ninguno de sus compañeros | | | | | |
| 22 | En su trabajo te caracterizan porque no discriminan a ninguno de los usuarios | | | | | |
| 23 | Hay igualdad de trato entre el personal | | | | | |
| 24 | Hay igualdad de trato entre los usuarios | | | | | |
| 25 | Eres responsable en cumplir tus funciones asignadas en el tiempo establecido | | | | | |
| 26 | Asiste puntualmente a tu centro laboral | | | | | |
| 27 | En su ámbito laboral se caracteriza por el respeto a su comunidad | | | | | |
| 28 | La gestión busca unir lazos con la comunidad, mostrando respeto como muestras de integración | | | | | |
| 29 | La administración responde de manera justa con las necesidades de los diferentes grupos de la comunidad | | | | | |
| 30 | Se han establecido objetivos que favorezcan su comunidad como parte de la responsabilidad social de una entidad pública. | | | | | |

Anexo 3. Instrumento para la variable Gestión del cambio

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| N° | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|--|---|---|---|---|---|
| D1: Liderazgo | | | | | | |
| 1 | Procuran transmitir constantemente la misión institucional | | | | | |
| 2 | Tienen conocimiento acerca de las políticas que implementan la institución | | | | | |
| 3 | Gozan de credibilidad para los demás servidores | | | | | |
| 4 | Se les apoya activamente en las tareas asignadas | | | | | |
| 5 | Comparten los logros obtenidos con sus colaboradores | | | | | |
| 6 | Sienten que existe apertura del equipo para trabajar con otras áreas | | | | | |
| 7 | Están comprometidos con la institución | | | | | |
| 8 | Considera que tienen habilidades para trabajar en equipo | | | | | |
| D2: Personas | | | | | | |

| | | | | | | |
|---------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 9 | Su comportamiento está alineado con los valores y principios institucionales | | | | | |
| 10 | El trabajo refleja los valores institucionales | | | | | |
| 11 | Se siente capacitado/a para afrontar cambios | | | | | |
| 12 | Tiene su fin habilidades y aptitudes para afrontar cambios en la institución | | | | | |
| 13 | Existe confianza con los directivos y jefes en la institución | | | | | |
| 14 | Hay confianza con las personas que trabajan en esta institución | | | | | |
| 15 | Los cambios son necesarios para mejorar | | | | | |
| 16 | Se involucra activamente en cualquier situación de cambio | | | | | |
| D3: Flujo de información | | | | | | |
| 17 | La fluidez de la información facilita los procesos de cambio | | | | | |
| 18 | Tienen conocimiento global del cambio en cuanto a (estructura, organización, procesos, metas, plazos, objetivos, etc.) en la institución | | | | | |
| 19 | Sabe a quién acudir cuando tiene alguna dificultad durante su trabajo | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 20 | Puede acceder a la información que se requiere para cumplir sus funciones | | | | | |
| 21 | Conoce los objetivos estratégicos que contribuyan a la misión institucional | | | | | |
| 22 | Los procesos comunicacionales ayudan a alcanzar la misión | | | | | |
| D4: Estructura y procesos | | | | | | |
| 23 | Asume el rol que le corresponde | | | | | |
| 24 | Conoce cuál es su contribución a la estrategia que la institución desarrolla | | | | | |
| 25 | Los procesos de cambio establecidos en la institución son los adecuados | | | | | |
| 26 | Los procesos de cambio establecidos facilitan la coordinación con las tareas diarias de las personas | | | | | |
| 27 | La estructura organizacional es idónea para la ágil toma de decisiones | | | | | |
| 28 | La estructura organizacional facilita la cooperación entre áreas y equipos | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 |
| 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | |
| 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | |
| 5 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | |
| 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 |

Gestión de Cambio

| Gestión del cambio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|---|---|--|---|---|---|--|--|---|---|---|---|---|---|--|---|--|--|--|--|---|---|
| liderazgo | | | | | | | Personas | | | | | | | Flujo de información | | | | | | Estructura y procesos | | | | | | | |
| 1.- Procura nacer tranca smit con stan tem ente la misi ón insti tuci onal | 2.- Tien en con oci miento global del cambio en cuanto a (estructura, organiza ción, proceso, meta s, plazos, objetivo s, etc.) en la | 3.- Gozan de políticas impl mentan la servi dor es | 4.- Se mparten los logros obtenido s con tareas asignada s | 5.- Comparten que existen que equipo para trabaja r con otras áreas | 6.- Sienten que existen que equipo para trabaja r con otras áreas | 7.- Están compro metidos con la insti tución | 8.- Conside ra en habili dades para trabaja r en equipo | 9.- Su comportam iento está alineado con los valores y principios institucion ales | 10.- El trabajo refleja los valores institucion ales | 11.- Se sienten capacitados para enfrentar los cambios | 12.- Tienen su finalidad y aperturas para afro ntar los cambios | 13.- Existen confianza con las perso nas que trabajan en esta insti tución | 14.- Hay confianza con las perso nas que trabajan en esta insti tución | 15.- Vamos a cambiar nuestro modo de trabaja r para mejorar nuestro proceso | 16.- Se involucra en actividades que son necesarias para mejorar nuestro proceso | 17.- La fluididad de la información facilita los procesos de cambio | 18.- Tienen conoci miento global del cambio en cuanto a (estructura, organiza ción, proceso, meta s, plazos, objetivo s, etc.) en la | 19.- Sabemos qué necesitamos hacer para lograr nuestro objetivo | 20.- Pueden acompañar al cambio de modo que se requiera para cumplir sus funciones | 21.- Conocen los objetivos estratégicos que contienen para alcanzar nuestro objetivo | 22.- Los procesos comunicacionales ayudan a alcanzar nuestro objetivo | 23.- Asumen el rol que le corresponde en el proceso de cambio | 24.- Conocen cuáles son los procesos de cambio que deben implementarse | 25.- Los procesos de cambio establecidos en la institución facilitan el proceso de cambio | 26.- Los procesos de cambio establecidos en la institución facilitan el proceso de cambio | 27.- La estructura organizacional facilita el proceso de cambio | 28.- La estructura organizacional facilita el proceso de cambio |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 |
| 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |

| | | | | | | |
|---------------------|---|---|---|---|---|---|
| insti tuci ón | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| 5 | 1 | 3 | 5 | 5 |
| 3 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | |
| 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |

Anexo 5. Consentimiento informado

Estimado colaborador (a). Mi nombre es Mercedes Cano, Maritza Yanet, estudiante de la escuela de Pos Grado de la universidad César Vallejo Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud. Me dirijo a Usted para pedirle su apoyo en la presente investigación Titulada: **Ética en salud y gestión del cambio en los profesionales en un hospital público de Áncash, 2022**. Con el objetivo general de: determinar la relación que existe entre ética en salud y gestión del cambio en los profesionales en un hospital público de Ancash, 2022.

Por cuanto pido a Usted la firma del presente en señal de conformidad y de aceptación a participar voluntariamente en la presente investigación. Haciendo saber que está en la libre decisión de abandonar su participación cuando lo crea conveniente. Así mismo indicarle que la información que usted brinde será solamente para fines de la presente investigación.

Yo....., identificada con DNI N°....., después de haber recibido información sobre el trabajo de investigación a realizar por la Maestrante Mercedes Cano , Maritza Yanet, acepto ser encuestado(a) y doy consentimiento de colaboración por mi propia voluntad, y así brindar la información solicitada por el investigador.

Yungay.....de.....del 2022.

.....

Entrevistado

.....

Investigador

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y

SUS DIMENSIONES

I. Variables de Ética en salud:

La ética en salud promueve la consideración valores en la priorización y justificación de las acciones de los profesionales de salud, que impactan en salud de las personas y el bienestar de las comunidades. Por ello es importante que cada profesional sea formado con valores, con vocación para que el desempeño de sus actividades sea en beneficios de la salud de los paciente y sociedad (Capps, 2022).

Dimensiones:

Honestidad

La honestidad es un componente del carácter moral que connota atributos positivos y virtuosos, como la integridad, la veracidad y la franqueza, incluida la claridad de conducta, junto con la ausencia de mentiras, trampas, robos, etc. La honestidad también implica ser confiable, digno de confianza, leal, justo y sincero (Czajkowska-Białkowska, 2022).

Justicia

La justicia se refiere a lo que es legalmente correcto o incorrecto. Idealmente, la justicia es ética, y se supone que hacer lo que es ético es legal y hacer lo legal es ética (Luban & Wendel, 2020).

Consta de 30 ítems

II. Variable de Gestión del cambio en salud:

La gestión del cambio ayuda a los centros de salud a lograr sus objetivos organizacionales con una mínima resistencia al cambio por parte del personal de atención. Los ejecutivos de atención médica deben crear planes de gestión de cambios estructurados y enfocados para guiar de manera efectiva al personal para lograr los resultados deseados. Un plan eficaz elimina la

ansiedad, la confusión y el estrés de los equipos de atención durante las transiciones organizativas mayores o menores (Milella et al., 2021).

Dimensiones:

Liderazgo

El liderazgo es el arte de motivar a un grupo de personas a actuar para lograr un objetivo común. En un entorno empresarial, esto puede significar dirigir a los trabajadores y colegas con una estrategia para satisfacer las necesidades de la empresa (van Knippenberg, 2020).

Personas

Los colaboradores dentro de la organización se encuentran motivados y en capacidad para mejorar su desempeño dentro de la jornada laboral involucrándose en los proyectos de la empresa. Asimismo, es importante la valoración de los objetivos institucionales que se deben transformar para una mejoría de ella (Osborne & Hammoud, 2017).

Flujo de información

El flujo de información en una organización es toda la comunicación entre los departamentos, empleados y sistemas que se requiere para que una empresa funcione correctamente (Horoshilov et al., 2020).

Proceso y estructura

El proceso de organización es una estructura formal dentro de una organización. Una organización es el orden y diseño de las relaciones dentro de una empresa o firma. Consiste en dos o más personas que trabajan juntas con un objetivo común y claridad de propósito. Las organizaciones formales también tienen líneas de autoridad bien definidas, canales para el flujo de información y medios de control (Wang & Zhou, 2019)

Consta de 28 ítems.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ETICA EN SALUD

| Nº | Dirección del ítem | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias/Observaciones |
|--------------------------------|--------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------------------|
| | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| DIMENSIÓN 1: HONESTIDAD | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 1 | Directo | Sus compañeros se caracterizan por su integridad al momento de realizar sus actividades | X | | X | | X | | |
| 2 | Directo | Alguna vez ha presenciado falta de integridad en algunos de sus compañeros | X | | X | | X | | |
| 3 | Directo | Sus compañeros se dedican a cumplir sus funciones sin realizar otras actividades ajenas a su trabajo | X | | X | | X | | |
| 4 | Directo | Cumples tus funciones en fechas y horarios establecidos | X | | X | | X | | |
| 5 | Directo | Cree usted que sus compañeros son coherentes en sus acciones | X | | X | | X | | |
| 6 | Directo | La coherencia entre lo que se profesa y las acciones en la práctica caracteriza a la mayoría de sus compañeros | X | | X | | X | | |
| 7 | Directo | Percibe que sus compañeros tienden a rechazar la deshonestidad | X | | X | | X | | |
| 8 | Directo | Algunos de sus compañeros no son honestos en el desarrollo de sus funciones | X | | X | | X | | |
| 9 | Directo | Se acostumbra a reconocer las cualidades y valores entre compañeros | X | | X | | X | | |
| 10 | Directo | Cuando trabajas en equipo reconoces el desempeño de sus compañeros | X | | X | | X | | |
| 11 | Directo | El personal de su oficina es respetuoso y reconoce los derechos de los usuarios | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | |
|------------------------------|---------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 12 | Directo | Mantienes una buena interrelación con los usuarios | X | | X | | X | | |
| 13 | Directo | Hay trato digno entre compañeros de trabajo | X | | X | | X | | |
| 14 | Directo | Se da trato digno a los usuarios que acuden a la oficina | X | | X | | X | | |
| 15 | Directo | Se respeta a la diversidad de opiniones entre sus compañeros de trabajo | X | | X | | X | | |
| 16 | Directo | Tomas en cuenta las opiniones de los usuarios para tener un rendimiento | X | | X | | X | | |
| 17 | Directo | Existe tolerancia a la diversidad | X | | X | | X | | |
| 18 | Directo | Eres tolerante cuando un compañero solicita tu apoyo | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: JUSTICIA | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 19 | Directo | Para usted en su trabajo hay trato imparcial en los trabajadores | X | | X | | X | | |
| 20 | Directo | Alguna vez has sentido que lo traten de manera injusta, no habiendo imparcialidad frente a otros compañeros | X | | X | | X | | |
| 21 | Directo | En su trabajo se caracteriza porque no discrimina a ninguno de sus compañeros | X | | X | | X | | |
| 22 | Directo | En su trabajo te caracterizan porque no discriminan a ninguno de los usuarios | X | | X | | X | | |
| 23 | Directo | Hay igualdad de trato entre el personal | X | | X | | X | | |
| 24 | Directo | Hay igualdad de trato entre los usuarios | X | | X | | X | | |
| 25 | Directo | Eres responsable en cumplir tus funciones asignadas en el tiempo establecido | X | | X | | X | | |
| 26 | Directo | Asiste puntualmente a tu centro laboral | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | |
|----|---------|--|---|--|---|--|---|--|--|
| 27 | Directo | En su ámbito laboral se caracteriza por el respeto a su comunidad | X | | X | | X | | |
| 28 | Directo | La gestión busca unir lazos con la comunidad, mostrando respeto como muestras de integración | X | | X | | X | | |
| 29 | Directo | La administración responde de manera justa con las necesidades de los diferentes grupos de la comunidad | X | | X | | X | | |
| 30 | Directo | Se han establecido objetivos que favorezcan su comunidad como parte de la responsabilidad social de una entidad pública. | X | | X | | X | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE ETICA EN SALUD

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Miguel Delgado Valera

DNI: 16758705

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

| | | | |
|----|--|------|---|
| 01 | Médico cirujano | 2003 | Doctor (Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo) |
| 02 | Magister en Gestión de los Servicios de la Salud | 2015 | |
| 03 | Médico especialista en medicina | 2016 | MINISTRO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE – ESPAÑA |

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

| | | | | | |
|----|--------------------------|------|------------------|--|--|
| 01 | Clínica San Juan de Dios | 2018 | Médico | | |
| 02 | Hospital Belén | 2020 | Medicina interna | | |
| 03 | | | | | |

3 de junio del 2022

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

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

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



Miguel Delgado Valera
Mg. en Gerencia en Servicios de Salud
C.M.P. 41557

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL CAMBIO

| Nº | Dirección del ítem | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias/Observaciones |
|-------------------------------|--------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|---------------------------|
| | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 1 | Directo | Procuran transmitir constantemente la misión institucional | X | | X | | X | | |
| 2 | Directo | Tienen conocimiento acerca de las políticas que implementan la institución | X | | X | | X | | |
| 3 | Directo | Gozan de credibilidad para los demás servidores | X | | X | | X | | |
| 4 | Directo | Se les apoya activamente en las tareas asignadas | X | | X | | X | | |
| 5 | Directo | Comparten los logros obtenidos con sus colaboradores | X | | X | | X | | |
| 6 | Directo | Sienten que existe apertura del equipo para trabajar con otras áreas | X | | X | | X | | |
| 7 | Directo | Están comprometidos con la institución | X | | X | | X | | |
| 8 | Directo | Considera que tienen habilidades para trabajar en equipo | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: PERSONAS | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 9 | Directo | Su comportamiento está alineado con los valores y principios institucionales | X | | X | | X | | |
| 10 | Directo | El trabajo refleja los valores institucionales | X | | X | | X | | |
| 11 | Directo | Se siente capacitado/a para afrontar cambios | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---------|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 12 | Directo | Tiene su fin habilidades y aptitudes para afrontar cambios en la institución | X | | X | | X | | |
| 13 | Directo | Existe confianza con los directivos y jefes en la institución | X | | X | | X | | |
| 14 | Directo | Hay confianza con las personas que trabajan en esta institución | X | | X | | X | | |
| 15 | Directo | Los cambios son necesarios para mejorar | X | | X | | X | | |
| 16 | Directo | Se involucra activamente en cualquier situación de cambio | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: FLUJO DE INFORMACIÓN | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 17 | Directo | La fluidez de la información facilita los procesos de cambio | X | | X | | X | | |
| 18 | Directo | Tienen conocimiento global del cambio en cuanto a (estructura, organización, procesos, metas, plazos, objetivos, etc.) en la institución | X | | X | | X | | |
| 19 | Directo | Sabe a quién acudir cuando tiene alguna dificultad durante su trabajo | X | | X | | X | | |
| 20 | Directo | Puede acceder a la información que se requiere para cumplir sus funciones | X | | X | | X | | |
| 21 | Directo | Conoce los objetivos estratégicos que contribuyan a la misión institucional | X | | X | | X | | |
| 22 | Directo | Los procesos comunicacionales ayudan a alcanzar la misión | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 4: ESTRUCTURA Y PROCESOS | | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| 23 | Directo | Asume el rol que le corresponde | X | | X | | X | | |
| 24 | Directo | Conoce cuál es su contribución a la estrategia que la institución desarrolla | X | | X | | X | | |
| 25 | Directo | Los procesos de cambio establecidos en la institución son los | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | | |
|-----------|---------|--|---|--|---|--|---|--|--|
| | | adecuados | | | | | | | |
| 26 | Directo | Los procesos de cambio establecidos facilitan la coordinación con las tareas diarias de las personas | X | | X | | X | | |
| 27 | Directo | La estructura organizacional es idónea para la ágil toma de decisiones | X | | X | | X | | |
| 28 | Directo | La estructura organizacional facilita la cooperación entre áreas y equipos | X | | X | | X | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE GESTION DEL CAMBIO

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Miguel Delgado Valera

DNI: 16758705

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

| | | | |
|----|--|------|---|
| 01 | Médico cirujano | 2003 | Doctor (Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo) |
| 02 | Magister en Gestión de los Servicios de la Salud | 2015 | |
| 03 | Médico especialista en medicina | 2016 | MINISTRO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE - ESPAÑA |

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

| | | | | |
|----|--------------------------|------|------------------|--|
| 01 | Clínica San Juan de Dios | 2018 | Médico | |
| 02 | Hospital Belén | 2020 | Medicina interna | |
| 03 | | | | |

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

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

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


Miguel Delgado Valera
Mg. en Gerencia en Servicios de Salud
C.M.P. 41557

3 de junio del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE ETICA EN SALUD

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Luis Alfredo Alva Aparicio

DNI: 41083988

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

| | | | |
|----|--|------|-----------------------|
| 01 | Licenciado en enfermería | 2010 | Universidad San Pedro |
| 02 | Maestro es educación con mención en docencia universitaria y gestión educativa | 2017 | Universidad San Pedro |
| 03 | | | |

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

| | | |
|----|-----------------|------|
| 01 | Hospital Caraz | 2013 |
| 02 | Hospital Yungay | 2016 |

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

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

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

2 de junio del 2022



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE GESTION DEL CAMBIO

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Luis Alfredo Alva Aparicio

DNI: 41083888

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

| | | | |
|----|--|------|-----------------------|
| 01 | Licenciado en enfermería | 2010 | Universidad San Pedro |
| 02 | Maestro es educación con mención en docencia universitaria y gestión educativa | 2017 | Universidad San Pedro |
| 03 | | | |

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

| | | | |
|----|-----------------|------|--|
| 01 | Hospital Caraz | 2013 | |
| 02 | Hospital Yungay | 2016 | |
| 03 | | | |

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

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

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

2 de junio del 2022



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE ETICA EN SALUD

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Abel Eduardo Chavarry Isla

DNI: 16644393

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

| | | | |
|----|---------------------|--|------------|
| 01 | Medico Cirujano | Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - Lambayeque | Lambayeque |
| 02 | MBA | Universidad ESAN | Lima |
| 03 | Doctor en Educación | Universidad San Martín de Porres | Lima |

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

| | | | |
|----|------------------|--------------------------------|------------------------------|
| 01 | Past Director | Hospital Regional Lambayeque | Hospital Regional Lambayeque |
| 02 | Jefe de Servicio | Unidad de Gestión de Pacientes | Hospital Regional Lambayeque |
| 03 | Auditor Médico | Oficina de Gestión – SIS | Hospital Regional Lambayeque |

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

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

3 de junio 2022



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO ESCALA DE GESTION DEL CAMBIO

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Abel Eduardo Chavarry Isla

DNI: 16644393

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

| | | | |
|----|---------------------|--|------------|
| 01 | Médico Cirujano | Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - Lambayeque | Lambayeque |
| 02 | MBA | Universidad ESAN | Lima |
| 03 | Doctor en Educación | Universidad San Martín de Porres | Lima |

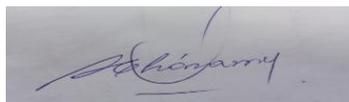
Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

| | | | |
|----|------------------|--------------------------------|------------------------------|
| 01 | Past Director | Hospital Regional Lambayeque | Hospital Regional Lambayeque |
| 02 | Jefe de Servicio | Unidad de Gestión de Pacientes | Hospital Regional Lambayeque |
| 03 | Auditor Médico | Oficina de Gestión – SIS | Hospital Regional Lambayeque |

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

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

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



3 de junio del 2022

Anexo 7. Prueba de normalidad

Tabla 3

Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov de la ética en salud y gestión del cambio.

| Niveles | | Ética en salud | Gestión del cambio |
|----------------------------|------------|----------------|--------------------|
| N | | 54 | 54 |
| Parámetros normales | Media | 2,48 | 2,52 |
| | Desviación | ,693 | ,693 |
| Sig. asintótica(bilateral) | | ,000 | ,000 |

Nota: Se muestra la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov.

Los resultados muestran que el valor de p es menor a 0,05 lo que permite rechazar la hipótesis nula (H_0) afirmando que los datos tienen una distribución no normal por tanto los estadísticos a elegir son de tipo no paramétrico y para estudios de tipo correlacional será a través del coeficiente del Rho de Spearman

Es así como planteamos las siguientes hipótesis

H_a : Existe relación entre ética en salud y gestión del cambio en los profesionales en un hospital público de Ancash 2022

H_0 : No existe relación entre ética en salud y gestión del cambio en los profesionales en un hospital público de Ancash 2022.

Para esto se considera, la Regla de decisión

- Se acepta H_0 si $p > 0,05$
- Se rechaza H_0 si $p < 0,05$

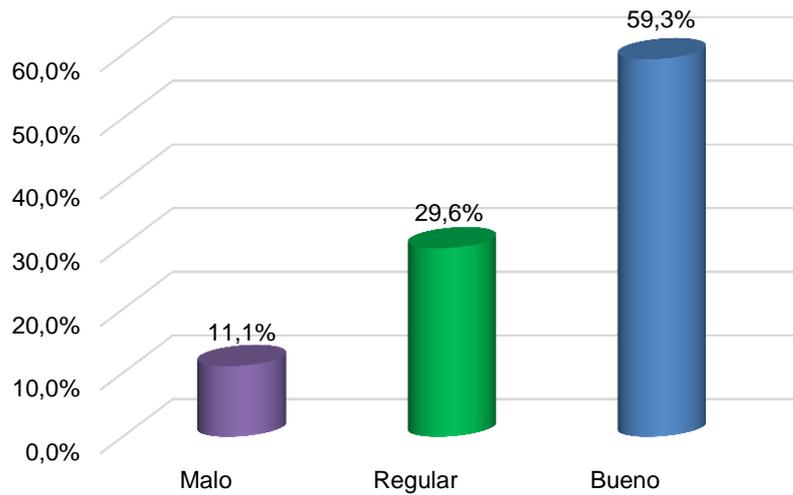
Como se mencionó se aplicará el coeficiente del Rho de Spearman

Anexo 8. Figuras

Figura 1: Nivel de ética en salud en los profesionales en un hospital público de Ancash 2022

Figura 1

Nivel de ética en salud en los profesionales en un hospital público de Ancash 2022

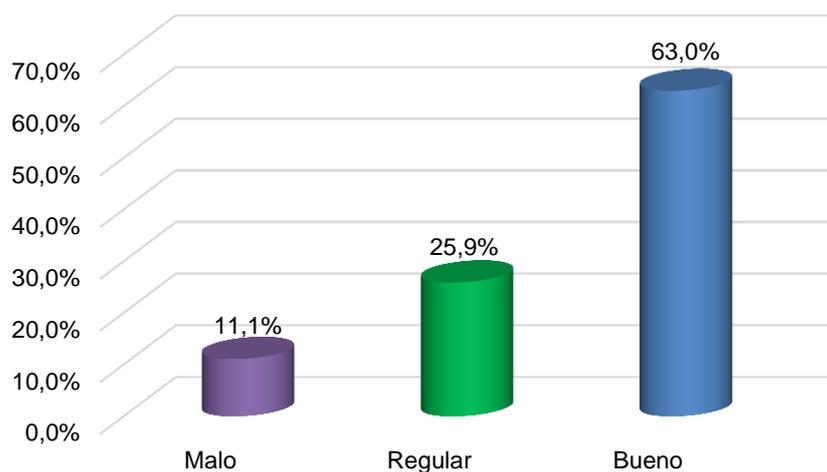


Nota: El gráfico 1 muestra el nivel de ética en salud en los profesionales en un hospital público de Ancash 2022.

Figura 2

Figura 2: Nivel de la gestión del cambio de los profesionales sanitarios en el hospital público de Ancash 2022

Nivel de la gestión del cambio de los profesionales sanitarios en el hospital público de Ancash 2022



Nota: El gráfico 2 muestra el nivel de gestión del cambio en los profesionales en un hospital público de Ancash 2022



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Ética en salud y gestión del cambio en los profesionales en un hospital público de Áncash, 2022", cuyo autor es MERCEDES CANO MARITZA YANET, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 07 de Agosto del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX DNI: 40809471 ORCID 0000-0002-9279-7189 | Firmado digitalmente por: EFCASTILLOS el 12-08- 2022 23:17:11 |

Código documento Trilce: TRI - 0400814