



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión del cambio organizacional y rendimiento laboral en el Hospital
II-2 Santa Gema, Yurimaguas - 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Del Aguila Arevalo, Marisela (orcid.org/0009-0009-6019-0049)

ASESORES:

Dra. Contreras Julián, Rosa Mabel (orcid.org/0000-0002-0196-1351)

Dr. Delgado Bardales, José Manuel (orcid.org/0000-0001-6574-2759)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios, por la salud, la vida y la oportunidad de seguir estudiando para alcanzar mejores posibilidades, asimismo a mi familia y compañero por darme la fortaleza para continuar mis estudios de posgrado.

Marisela

AGRADECIMIENTO

A los docentes de posgrado por sus enseñanzas durante el proceso de formación. Al Dr. José Manuel Delgado Bardales y la Dra. Rosa Mabel Contreras Julián por conducirnos en el trabajo de investigación. Al director y personal administrativo del Hospital Santa Gema de Yurimaguas por contribuir con el estudio.

La autora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL , DELGADO BARDALES JOSE MANUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión del cambio organizacional y rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas-2023", cuyo autor es DEL AGUILA AREVALO MARISELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 02 de Enero del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| CONTRERAS JULIAN ROSA MABEL DNI: 40035201 ORCID: 0000-0002-0196-1351 | Firmado electrónicamente por: CJULIANR16 el 04- 01-2024 16:45:57 |
| DELGADO BARDALES JOSE MANUEL DNI: 01126836 ORCID: 0000-0001-6574-2759 | Firmado electrónicamente por: JMDELGADOB el 09- 01-2024 13:06:16 |

Código documento Trilce: TRI - 0715984



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DEL AGUILA AREVALO MARISELA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del cambio organizacional y rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|--|--|
| DEL AGUILA AREVALO MARISELA DNI: 78011716 ORCID: 0009-0009-6019-0049 | Firmado electrónicamente por: DAGUILAARE el 16-12- 2023 08:31:41 |

Código documento Trilce: INV - 1439382

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|------|
| CARÁTULA..... | i |
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTO..... | iii |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES..... | iv |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTOR..... | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS..... | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | vii |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | viii |
| RESUMEN..... | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 5 |
| III. METODOLOGÍA..... | 18 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 18 |
| 3.2. Variables y Operacionalización..... | 19 |
| 3.3. Población, (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis..... | 19 |
| 3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 20 |
| 3.5. Procedimientos..... | 21 |
| 3.6. Métodos de análisis de datos..... | 21 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 22 |
| IV. RESULTADOS..... | 23 |
| V. DISCUSIÓN..... | 30 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 36 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 37 |
| REFERENCIAS..... | 38 |
| ANEXOS..... | 45 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Nivel de gestión del cambio organizacional..... | 23 |
| Tabla 2. Nivel de rendimiento laboral | 23 |
| Tabla 3. Prueba de normalidad | 24 |
| Tabla 4. Relación entre las dimensiones de la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral..... | 25 |
| Tabla 5. Relación entre la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral..... | 28 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Gráfico de dispersión entre el compromiso y el rendimiento laboral..... | 26 |
| Figura 2. Gráfico de dispersión entre la comunicación y el rendimiento laboral | 27 |
| Figura 3. Gráfico de dispersión entre la estrategia de política de cambio y el rendimiento laboral | 27 |
| Figura 4. Gráfico de dispersión entre la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral | 29 |

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023. La investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, cuya población y muestra fue 89 servidores administrativos. La técnica de recolección fue la encuesta y como instrumentos los cuestionarios. Los resultados determinaron que el nivel de gestión del cambio organizacional fue medio en 62 %, seguido de bajo en 26 % y alto en 12 % y el nivel de rendimiento laboral fue medio en 62 %, seguido de bajo en 24 % y alto en 14 %. Existe relación positiva, alta y significativa entre la dimensión de comunicación de la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral, Rho Spearman 0.867, p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$). Se concluyó que existe relación positiva alta y significativa entre la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023, Rho Spearman de 0.863 (correlación positiva alta) y p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, se encontró 74.47 % de dependencia entre las variables.

Palabras clave: Gestión, cambio organizacional, rendimiento laboral.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between organizational change management and work performance at Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas - 2023. The research was basic, non-experimental design, quantitative approach, whose population and sample were 89 administrative servers. The collection technique was the survey and the instruments were the questionnaires. The results determined that the level of organizational change management was medium in 62%, followed by low in 26% and high in 12% and the level of work performance was medium in 62%, followed by low in 24% and high in 14 %. There is a positive, high and significant relationship between the communication dimension of organizational change management and job performance, Rho Spearman 0.867, p-value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$). It was concluded that there is a high and significant positive relationship between organizational change management and work performance at Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023, Rho Spearman of 0.863 (high positive correlation) and p-value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.01$); In addition, 74.47% dependence was found between the variables.

Keywords: Management, organizational change, work performance.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, muchas de las organizaciones han experimentado cambios dentro de su estructura de trabajo, debido a las nuevas tendencias tecnológicas que trae consigo la globalización, lo cual permite mejorar la capacidad de desarrollo. Sin embargo, la investigación realizada por Thinh (2022), hace referencia que, una de las claves del éxito de los entes es llevar a cabo un buen rendimiento laboral por parte de sus colaboradores; de tal manera se logre ver contemplado un buen sistema de desarrollo y mejora en el crecimiento de la organización; al mismo tiempo este resultado proporcione mayor efectividad en sus gestiones.

Asimismo, en el ámbito latinoamericano, las entidades públicas deben contar con colaboradores capacitados y comprometidos en el cumplimiento de los objetivos propuestos. Asimismo, Manjarrez et al. (2020), deducen que, los organismos han efectuado diversos mecanismos para mantener un rendimiento efectivo en las tareas cedidas a cada uno de los empleados, con el fin de poder obtener un nivel de desarrollo ligadas a las expectativas de la ciudadanía; es por ello que, se ha logrado ver reflejada la implementación de equipos de última generación dentro de las instalaciones, a fin de mejorar la forma de trabajo y proporcionar efectividad en las funciones desarrolladas por los colaboradores.

También, en el Perú, según Olivera et al. (2021) el rendimiento laboral es uno de los métodos más relevantes dentro de muchos de los organismos públicos, cuyo propósito toma en cuenta el cumplimiento de las metas en un periodo de tiempo; por lo tanto, es importante capacitar a los colaboradores para mejorar la calidad de entrega del servicio hacia el ciudadano. Conforme a las estimaciones publicadas por el Diario Comercio (2021) respecto al rendimiento laboral, el 73 % de los colaboradores ha presentado diversos problemas relacionados al estrés que presenta, debido a la carga laboral que lleva a cabo dentro de la organización, provocando la falta de rendimiento durante sus funciones.

Por otro lado, en la región San Martín, Cunha-Sade et al. (2020), indican que el cambio en instituciones públicas puede ser un proceso desafiante, pero es fundamental para el mejoramiento, de la efectividad de los servicios gubernamentales y responder a las necesidades cambiantes de la sociedad, así mismo los desafíos que mencionas en relación con la gestión en entidades públicas son comunes y pueden complicar significativamente el proceso de transformación. Estos desafíos están relacionados con la naturaleza de las organizaciones gubernamentales y las dinámicas específicas que enfrentan.

Finalmente, a nivel local, en el Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas se ha observado que el personal cumple parcialmente los objetivos trazados de manera individual, grupal e institucional, esto se debe principalmente al bajo nivel de compromiso para efectuar sus labores correspondientes en sus puestos de trabajo, aunado a esto, se ha observado que los gestores de la salud deficientemente desarrollan planes de profesionalización lo cual ocasiona que el recurso humano estancue su crecimiento profesional y no adquiera las competencias y conocimientos. Por otra parte, la Institución poco reconoce la labor del talento humano sobresaliente de manera pública lo cual produce desvaloración y, por último, existe escasez de recursos financieros e instrumentos de gestión que facilite la función de los trabajadores.

Por lo tanto, se define como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023? y como **problemas específicos**: **PE1**: ¿Cuál es el nivel de percepción de la gestión del cambio organizacional en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023? **PE2**: ¿Cuál es el nivel de percepción del rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023? **PE3**: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023?

Por lo expuesto, el estudio se justifica por **conveniencia** dado que permite conocer la forma en cómo se vinculan las variables de manera cuantitativa, además, hace posible describir los hechos y principales problemas que surgen dentro de la Institución, por otro lado, permitió a la institución contar con un reporte o diagnóstico sobre el desarrollo de las variables de estudio. Asimismo, tiene **relevancia social**, se busca contar con personal idóneo y altos niveles de rendimiento para satisfacer a la ciudadanía mediante el buen servicio. Continuamente, guarda **valor teórico**, porque se conceptualiza y establece la problemática de las variables que se abordan bajo la búsqueda de diversas fuentes de información científica de revistas indexadas. A su vez, tiene **implicancias prácticas**, debido a que se brindó recomendaciones con la finalidad que los directivos puedan revertir la problemática en función a la aplicación de nuevas estrategias y políticas. Finalmente, cuenta con **utilidad metodológica**, porque la técnica e instrumentos del estudio han sido validados por expertos y confiables a través de las pruebas estadísticas, pudiendo ser utilizados por la investigadora u otros investigadores para profundizar la investigación o desarrollar otras investigaciones a fines. Además, pueden ser adoptados por la institución para realizar su monitoreo y evaluación de las áreas a fines.

Además, se plantea como **objetivo general**: Determinar la relación entre la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023 y como **objetivos específicos**: **OE1**: Identificar el nivel de percepción de la gestión del cambio organizacional en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023, **OE2**: Analizar el nivel de percepción del rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023, **OE3**: Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023.

Asimismo, se establece como **hipótesis general**: **H_i**: Existe relación entre la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral en el Hospital II-2

Santa Gema, Yurimaguas – 2023 y como **hipótesis específicas**: **HE1**: El nivel de percepción de la gestión del cambio organizacional en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023, es alto. **HE2**: El nivel de percepción del rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023, es alto. **HE3**: Existe relación entre las dimensiones de la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación se respalda en investigaciones previas como: Jaber (2021), Lino et al. (2019), y Amorim-Ribeiro et al. (2019), concluyeron que, el liderazgo adaptativo se ha vuelto esencial en tiempos de COVID-19. Los líderes que pueden adaptarse rápidamente, tomar decisiones informadas y mantener la cohesión del equipo son fundamentales para guiar a las organizaciones hacia el éxito, tanto en la pandemia como en el futuro pos pandémico, El COVID-19 ha puesto de notorio la importancia de tener líderes y directivos con habilidades de liderazgo adaptativo en todas las organizaciones, ya sean del sector empresarial, gubernamental o sin fines de lucro. Estas habilidades son esenciales para navegar en un entorno de cambio constante, es probable que sigan siendo críticas en el futuro.

Por otro lado, Moreno-Nichols (2022), Vesga-Rodríguez et al. (2020), y Castillo-Saavedra et al. (2019), establecen que, los cambios organizacionales más importantes estaban dirigidos a mejorar la organización, asegurando que los empleados reconozcan las restricciones financieras en las acciones médicas, considerada en la población como máxima prioridad. Por lo tanto, el cambio organizacional representa un elemento importante en el desarrollo de estrategias organizacionales planificadas y permite a los gerentes desarrollar un enfoque para el futuro de la compañía. De igual forma, este será un factor de diagnóstico de las realidades cambiantes del medio ambiente. Esto le permite identificar las verdaderas carencias de la instalación en relación con el futuro deseado y describe las acciones que deben tomarse ahora, permitiendo la realización de la visión de futuro diseñada para la institución.

Por consiguiente, Alamino-Naranjo y Alcion (2021), Rocha-Rodriguez et al. (2021), y Torres-López et al. (2022), determinaron que, es esencial que el hospital de salud mental preste atención a la salud psicosocial de su personal y ofrezca el apoyo necesario para mitigar los efectos negativos del estrés y las demandas laborales. Esto podría envolver programas de ayuda psicológica, capacitación en manejo del estrés, promoción de un ambiente saludable y estrategias para mejorar la resiliencia de los empleados. Además,

es importante seguir investigando y monitoreando la relación entre el riesgo psicosocial, rendimiento laboral y salud psíquica, en este entorno específico para identificar áreas de mejora y desarrollo continuo, la gestión adecuada de estos factores, el apoyo emocional y el desarrollo de habilidades de afrontamiento son esenciales para garantizar que los expertos de la salud mental, oferten una atención de calidad mientras mantienen su bienestar y rendimiento laboral.

Igualmente, Alegre-Alegre et al. (2021), Arévalo-Barrera et al. (2021), y Soto-Hilario et al. (2022), identificaron que, la relación positiva entre el cambio organizacional, lo cual evidencia la jerarquía de la gestión efectiva en entornos de atención médica. El enfoque en la mejora continua, el clima organizacional positivo y el desarrollo del personal son factores clave para garantizar que los expertos de la salud brinden atención de alta calidad a sus pacientes, además la colaboración y el apoyo a los expertos de la salud, principalmente a las enfermeras, son cruciales para lograr la calidad de atención.

Finalmente, Cuba-Carbajal et al. (2020), Zafra-Tanaka et al. (2020), y Vega-Cuyo y Castillo-Siguencia (2020), mencionan que, la satisfacción laboral es esencial en la investigación y la evaluación en el contexto de la salud. Si un instrumento ha sido previamente validado y ha demostrado su utilidad en estudios similares, esto proporciona evidencia sólida de su capacidad para medir la satisfacción laboral de manera confiable y válida. Sin embargo, siempre es importante ser consciente de los posibles sesgos y limitaciones en la medición y considerar el ámbito específico en el que se usa, además estas prácticas ayudan a garantizar la base de evidencia para tomar decisiones y la mejora de los contextos de trabajo en el ámbito de salud.

En lo concerniente al sustento teórico de la **primera variable** que corresponde a la **Gestión del cambio organizacional**, según Maldonado (2017), el cambio organizacional es un proceso esencial para que las organizaciones se adapten a las transformaciones en su entorno. Requiere una combinación de conocimiento, gestión emocional y ajustes en los procesos internos. Un enfoque integral y una comprensión profunda de estos factores son

fundamentales, Vandresen et al. (2019), es un proceso esencial para que las organizaciones se mantengan competitivas y relevantes en un mundo en constante evolución. Requiere una comprensión profunda de la organización, así como la capacidad de aprender y adaptarse de manera continua, el enfoque multidisciplinario y la gestión efectiva del cambio son fundamentales para el éxito en este proceso.

Además, la variable gestión del cambio organizacional se tiene a la **teoría del desarrollo**, es un proceso integral que busca mejorar la organización en su conjunto, incluyendo el bienestar de los participantes, su cultura y su desempeño, todo con el propósito de lograr sus metas y objetivos de manera más efectiva y eficiente. (González, 2012). Por ello se encuentra a la **teoría evolutiva**, una organización que valora la rentabilidad como una métrica importante es consciente de la importancia de equilibrar la eficacia ejecutiva y la creación de valor para la sociedad. Si bien la rentabilidad es esencial, también es importante considerar otros aspectos, como la satisfacción del cliente, la responsabilidad social y la sostenibilidad, para lograr un éxito a largo plazo en el mercado. (Salgado y Arcucci, 2016). Por consiguiente, se tiene a la **teoría contingente**, reconoce la importancia de tomar decisiones de gestión que se adaptan a las circunstancias específicas de una organización en un momento dado. (Washington-Barrientos, 2013).

Por consiguiente, Moretti-Bernardo et al. (2022), mencionan que el cambio organizacional es un proceso complejo y dinámico que involucra a toda la organización en la adaptación y evaluación continua. El conocimiento de los empleados, la cultura organizacional, el liderazgo y la capacidad de aprender y ajustarse son elementos fundamentales para el éxito en este proceso. La reconstrucción de creencias y hábitos es un aspecto esencial, ya que el cambio a menudo implica un cambio profundo en la forma en que opera. Seguidamente, Coraiola et al. (2021), enseñan que es la capacidad de los empleados para adquirir y aplicar nuevos conocimientos y la dirección efectiva de los líderes son factores clave en el éxito del cambio. El cambio organizacional a menudo busca optimar la capacidad de la entidad para

enfrentar los desafíos y oportunidades en su entorno y, en última instancia, prosperar en un contexto en constante evolución.

Por otro lado, Mouta y Meneses (2020), el cambio organizacional en entidades hospitalarias es un proceso complejo que requiere un liderazgo sólido, un enfoque en los usuarios, una comunicación efectiva y una cultura de mejora continua. Los líderes rescatan un rol fundamental en la caracterización de problemas y soluciones, así como en la motivación y el compromiso del personal en el proceso de cambio. Tal como lo mencionan, Zemuner-Garcia y Macri-Russo (2019), el cambio organizacional es inherentemente un proceso impulsado por la acción humana y las interacciones dentro de una organización. Las estructuras cognitivas, el desarrollo profesional, el crecimiento personal y el compromiso organizacional están entrelazados con el cambio. La gestión eficaz del cambio reconoce la importancia de estos factores y trabaja para alinear los intereses y las necesidades de los individuos con las metas de la entidad durante el proceso de cambio. Por consiguiente, Preuss et al. (2021), mencionan como un proceso planificado y estratégico que busca transformar significativamente la entidad por medio del rendimiento actual y prepararla para el futuro. Aunque no está vinculado a una filosofía de gestión específica, se enfoca en la transformación sostenida y puede tener un alcance considerable.

Además, Natigor-Nasution y Rafiki, A. (2019), mencionaron que la gestión exitosa del cambio implica una combinación de enfoques estratégicos y un enfoque centrado en las personas. Al abordar las preocupaciones y necesidades de los empleados de manera efectiva y proporcionar apoyo y recursos adecuados, es más probable que las organizaciones superen la resistencia y logren un cambio exitoso, durante el proceso de cambio organizacional, que pueden incluir resistencia, falta de conocimientos, desobediencia, indiferencia, negligencia y renuncias, son desafíos comunes que deben ser abordados de manera efectiva para lograr un cambio exitoso en la organización. (Guedes-dos Santos et al., 2021).

Asimismo, Genari y Macke (2021), refieren que el cambio en las organizaciones es un proceso dinámico y esencial que implica transformación y modificación de aspectos significativos de la organización. Puede tener una variedad de propósitos, pero su objetivo principal es mejorar la organización y adaptarla a las demandas cambiantes del entorno. La gestión efectiva del cambio es fundamental para garantizar que el proceso sea exitoso y que los resultados sean beneficiosos para la organización. Por otro lado, las nuevas tendencias han tomado gran importancia dentro de la estructura de muchas de las instituciones.

Las organizaciones atraviesan limitaciones generalmente para abordar el proceso de cambio necesario para la mejora de la competitividad y se debe a la ausencia de un planeamiento estratégico capaz de abordar los factores representativos sobre todo en aquellos colaboradores que no visualizan el lado positivo del proceso, por lo que se muestran reacios y con poca predisposición para realizar mejoras dentro de su área; sobre ello, los directivos deben abordar las acciones necesarias para que las etapas del cambio se produzcan con naturalidad y permitan lograr mejoras a nivel personal para cada colaborador así como también para la competitividad de la organización, es decir, se requiere de una dirección competitiva capaz de generar las estrategias pertinentes y el involucramiento del personal en cada actividad para adaptar sus conocimientos hacia los nuevos desafíos sin mostrar negatividad sino más bien recurriendo hacia los líderes para despejar sus dudas y fortalecer las competencias pertinentes que sean congruentes con las exigencias establecidas (Genari y Macke, 2021).

Existen diversos factores que interfieren un proceso de cambio adecuado, el principal es la falta de visión para el crecimiento por parte de los directivos o propietarios de las empresas, quienes no consideraran la posibilidad de innovar por temor al riesgo de fracaso y pérdida de sus recursos, lo cual los mantiene en la misma posición competitiva por mucho tiempo y en algunos casos conlleva al fracaso debido a que la competencia es amplia y rigurosa por lo que aquellos que se quedan en el pasado empleando procedimientos o tácticas desfazadas, no llegan a surgir como lo desean; sin embargo, otro

aspecto que se suma a este problema es la falta de visión en los colaboradores, sobre todo de aquellos que cuentan con una edad avanzada y de aquellos que no quieren salir de su zona de confort, quienes se rehúsan a cambiar de área o adquirir nuevos conocimientos para ser empleables, lo mismo que también puede convertirse en un factor de fracaso personal porque las organizaciones constantemente están en busca de personas capacitadas con conocimientos modernos sobre la forma en cómo se desarrollan las actividades (Preuss et al., 2021).

Es preciso tomar en cuenta la importancia del cambio organizacional como un proceso que es la antesala a cambios que conlleven al éxito de la organización debido a que facilita la competitividad por medio de la innovación para ofrecer nuevas propuestas a los usuarios y clientes, el incremento de la calidad para el posicionamiento por medio de la satisfacción, la diversificación, entre otros que se pueden lograr por medio de esta estrategia, por lo que se convierte en fundamental la integración de líderes con la apertura a nuevos emprendimientos y la exploración de otras oportunidades ofrecidas por el sector para ser aprovechadas y acrecentar la competitividad en torno a su competencia, considerando que si esto no es tomado en cuenta, habrá otra organización del mismo rubro que la tomará y generará ventaja para tomar la delantera y cosechar aquellos resultados que están disponibles solo para quienes se arriesgan de forma técnica y sostenida en la planeación y no en el empirismo para lograr objetivos concretos (Coraiola et al., 2021).

Hasta cierto punto el cambio en las organizaciones es opcional, pero a medida que transcurre el tiempo, se convierte en la única opción para seguir compitiendo en el mercado, esto como resultado de la innovación, el crecimiento tecnológico, la globalización y la obsolescencia de cosas y estrategias, por lo que siempre se debe considerar al factor cambio como parte de la cultura de la organización, de modo que los colaboradores desarrollen estas orientaciones para que cuando sea necesario abordar el proceso se puedan tener los resultados esperados con la menor cantidad posible de limitaciones o miedos; generalmente, los problemas cuando se aborda el cambio son originados cuando los líderes no son capaces de

comunicarse asertivamente con el personal para resolver las incertidumbre y exponer los beneficios a nivel colectivo e individual de los objetivos y resultados esperados, por lo que la incertidumbre conduce hacia comportamientos no apropiados para participar activamente en el cambio por medio de la actualización de sus conocimientos y la aceptación de nuevas responsabilidades (Mouta y Meneses, 2020).

La comunicación es uno de los elementos que cobran relevancia dentro del cambio organizacional porque permite el entendimiento entre las personas de los cargos directivos y operativos para la realización de las actividades necesarias que conlleven al cambio competitivo para mejorar las competencias y los espacios, dentro del cual también se debe fortalecer las posibilidades organizacionales para la creación de mejores espacios donde los colaboradores puedan desempeñarse adecuadamente para ejercer sus funciones y cumplir con sus responsabilidades; asimismo, se debe precisar la comprensión de las necesidades como un aspecto fundamental que conlleva hacia la determinación de las estrategias para eliminar las barreras en los colaboradores, con lo cual se puede allanar a través de capacitaciones y la realización de reuniones para transmitir el verdadero objetivo y los beneficios que cada uno de ellos pueden adquirir luego de adquirir los resultados organizacionales producto del cambio, posibilitando así el mejoramiento del panorama (Zemuner-Garcia y Macri-Russo, 2019).

Es preciso detallar las funciones de los agentes de cambio como los principales responsables de abordar las estrategias y actividades orientadas hacia la creación de los espacios adecuados dónde los colaboradores puedan despejar sus dudas y al mismo tiempo puedan capacitarse adecuadamente para no quedar en las obsolescencia y poder ocupar aquellos puestos que son actualizados luego del cambio; lamentablemente en las organizaciones generalmente no existe la designación de agentes de cambio por lo que los colaboradores van a la deriva y no conocen la importancia del cambio y tampoco reconocen su función dentro de ella, lo mismo que limita la obtención de resultados realmente competitivos y acertados para beneficiar multilateralmente a los colaboradores, la organización y los grupos de interés,

teniendo en cuenta que el crecimiento competitivo organizacional conlleva a la creación de espacios donde todos puedan generar beneficios de acuerdo a sus propios objetivos (Preuss et al., 2021).

Se requiere de un verdadero compromiso por parte de los directivos para formar equipos de alto desempeño con una visión estratégica que no le teman al cambio, sino que este pueda ser visto como una oportunidad de crecimiento colectivo e individual, permitiendo fomentar mejores conocimientos y capacidades para ser empleables, no solamente dentro de la organización donde se desarrollan sino también de forma externa, es decir, los beneficios son competitivos siempre y cuando se logre la interacción adecuada de forma responsable bajo la participación óptima de todos los responsables (Genari y Macke, 2021).

En tanto, Genari y Macke (2021), hacen mención que, una de las nuevas estrategias de los entes es mantener un buen nivel de desarrollo para obtener como resultados una gran demanda económica. Asimismo, en grandes rasgos se ha llevado a cabo deficiencias para poder cumplir con las metas propuestas por el ente; en base a toda esta problemática muchas de las organizaciones han efectuado diversos mecanismos que ayuden a poder mejorar su sistema de trabajo, con ello ver reflejado mejoras dentro de su estructura organizacional.

En cuanto a las dimensiones de la variable gestión del cambio organizacional son planteadas por Maldonado (2017), siendo estas: **dimensión 1: Compromiso**, Un entorno que mejora el gusto del paciente, por tanto, los gestores sanitarios deberían adoptar prácticas encaminadas a reforzar esta actitud. Con sus **indicadores**: involucramiento del personal, es el nivel de esfuerzo realizado de los empleados para cumplir con los planes establecidos por la organización; esfuerzo, es la capacidad de poder realizar actividades por medio de las fuerzas humanas; competitividad, mecanismos que se desarrolla dentro del mercado para conocer los precios de los productos; lealtad, el personal debe proporcionar un buen desempeño a fin de poder beneficiar a la organización.

En cuanto a la **Dimensión 2: Comunicación**, es uno de los mecanismos que permite mantener informados a cada uno de los colaboradores durante sus funciones. Cuyos **indicadores fueron:** Información ascendente, permite conocer acerca de las situaciones de riesgos que se dan en la organización; información descendente, se lleva a cabo para tomar en cuenta el control de las operaciones; información horizontal, una de las cualidades de la organización es mantener un buen ambiente que proporcione viabilidad.

Seguidamente la **Dimensión 3: Estrategias de política de cambio**, es una herramienta esencial de gestión que ayuda a establecer una dirección clara ya largo plazo para un hospital, alineando sus actividades con su misión y visión. Proporciona un marco para tomar de decisiones y la designación de recursos, y facilita el seguimiento hacia los objetivos estratégicos. **Con sus indicadores:** Liderazgo, es la parte que permite medir la capacidad de un colaborador para manejar al grupo de trabajo; ambiente laboral, permite que los colaboradores se sientan satisfecho con el espacio posterior a ello desarrollan sus funciones de manera transparente; adaptación al cambio, son medidas que la organización pone a prueba para conocer los riesgos.

Por otro lado, en lo concerniente al **rendimiento laboral** se citaron como autores principales a los lineamientos propuestos por Pashanasi, et al. (2021), el rendimiento individual es un componente crítico del éxito de una organización. Los empleados que cumplen sus funciones de manera excelente desempeñan un rol significativo, la creación de valor y el fomento de una cultura de alto rendimiento. Por lo tanto, las empresas suelen centrarse en el encargo del desempeño y el progreso de sus empleados para maximizar su contribución al éxito organizacional. Por otro lado, Hernández-Linares et al. (2023), mencionan que, es un comportamiento que exhibe un empleado en función de objetivos definidos y utiliza como táctica personal. En otras palabras, el rendimiento de cada individuo dependerá de las perspectivas laborales que establece para su puesto y de su motivación para implementar tácticas para alcanzar las metas organizacionales.

En cuanto a la **segunda variable rendimiento laboral** existe **teoría de motivación**, cumplimiento de objetivos de la organización de quienes la integran, para así satisfacer sus necesidades personales (Huilcapi-Masacon, 2017). Así mismo está la **teoría de la calidad de servicio**, la calidad del servicio al cliente y la construcción de relaciones positivas con los usuarios son elementos para el éxito de cualquier compañía. Además, la creación de una experiencia positiva puede generar beneficios a largo plazo, incluyendo la retención de clientes y la promoción positiva. (Hernández-Tello et al., 2022). Finalmente, **la teoría de las organizaciones**, cuyo fin es permitir a las empresas mejorar el clima laboral y al mismo tiempo aumentar la productividad. (Zuñiga, 2017).

De acuerdo a Mathias et al. (2019), señalaron que una evaluación de rendimiento efectiva debe considerar tanto el rendimiento en la carga actual como el logro de metas y objetivos. Esta conexión entre rendimiento y resultados beneficia tanto a la organización como a los empleados, alineando sus esfuerzos con los objetivos estratégicos y fomentando el desarrollo y el crecimiento profesional. Seguidamente, Miruthula y Ramaraj (2023), el rendimiento se basa en cómo los profesionales cumplen con sus responsabilidades y tareas en función de su nivel jerárquico y especialización, con un enfoque en la calidad del cuidado al paciente y el compromiso con el desarrollo continuo profesional. La evaluación y el seguimiento del rendimiento son fundamentales para avalar que se cumplan los estándares y las expectativas en este sector crítico.

Asimismo, Chmielewska et al. (2020), el seguimiento en el área de la salud es fundamental para avalar un cuidado de la población. La mejora constante en el desempeño de los servidores contribuye directamente a la efectividad de la atención en salud, lo que beneficia a la comunidad en su conjunto. Por lo tanto, invertir en la valoración y el progreso del rendimiento laboral en este campo es de alta importancia. De esa manera, Markovic et al. (2022), señaló que el desempeño laboral en ámbito de la salud está fuertemente influenciado por

los médicos de primera línea, generando un ambiente y rendimiento preocupante, evitando así potencialmente la despreocupación del personal.

A su vez, Shaheed-Soeker (2022), afirmó que, el desempeño laboral es la conducta consistente en un progreso establecido en el que se entiende claramente el propósito y la calidad del desempeño, para calcular estos valores la acción es desarrollar un procedimiento que permita comprobar la responsabilidad del empleado en el puesto que ocupa y pueden recibir apoyo durante su desempeño. Además, Ziebell-de Oliveira et al. (2019), resalta que, el desempeño laboral es un conjunto de factores básicos que surgen del trabajo del empleado, su comportamiento, personalidad, etc., el desempeño expuesto está influenciado por los lineamientos que acceden al acatamiento de los trabajos.

Igualmente, Sandall et al. (2022), informa que, el rendimiento laboral es un concepto integral que abarca competencias, conocimientos, experiencias, actitudes, valores y emociones de un empleado. Evaluar y gestionar estos elementos es fundamental para entender cuán efectiva y exitosa es una organización, ya que el rendimiento de los empleados es un componente clave en obtención de metas institucionales y en el éxito general de la empresa. Por consiguiente, Inácio-Soares et al. (2019), indican que al medir y analizar estos factores individuales, las organizaciones pueden obtener una imagen más completa del rendimiento laboral de sus empleados y tomar medidas para mejorar áreas que necesiten atención. Esto, a su vez, puede contribuir al éxito general de la organización al impulsar la productividad y la calidad del trabajo proporcionado por su recurso humano.

En concordancia a las **dimensiones** del rendimiento laboral por los autores Pashanasi, et al. (2021), **Dimensión 1: Motivación**, el desarrollo de capacidades es un proceso importante dentro del ámbito profesional de cada persona. Permite a las personas adquirir las habilidades necesarias para alcanzar sus metas, satisfacer sus necesidades y cumplir con sus expectativas, lo que a menudo conduce a un mayor bienestar y éxito en

diversos aspectos de la vida, con **sus indicadores:** Condiciones de trabajo, es el ambiente donde se desarrollan las actividades efectuadas por el colaborador; comunicación, medio que permite dar información acerca de los problemas que se desarrollan dentro del ambiente laboral; estabilidad, es la situación que presenta la entidad durante su desarrollo de gestiones.

Seguidamente la **Dimensión 2: Calidad**, factor que busca satisfacer necesidades de acuerdo al servicio que brinda a una población específica. Con sus **indicadores:** Supervisión, es el control que se da por parte del encargado de velar por la buena gestión de las actividades; plazo, periodo en el cual se desarrollan las actividades para ser entregadas de manera oportuna; responsabilidad, es el acto que se lleva a cabo para efectuar las actividades en base al plan de trabajo; normas, son principios que toma en cuenta la organización para poder establecer un buen sistema de trabajo; respeto, es el acto de compromiso que efectúan los colaboradores para desarrollar sus funciones.

En cuanto a la **Dimensión 3: Eficacia**, factor que predomina el cumplimiento de las metas por parte del personal en un periodo de tiempo establecido por la organización. Con sus **indicadores:** Cumpliendo el objetivo, son deducciones que las organizaciones tienden a cumplir en un periodo de tiempo determinado; organización de actividades, son planes que se efectúan para el desarrollo tomando en cuenta el desempeño de los colaboradores; comunicación, permite que los empleados puedan comunicarse de manera transparente para el desarrollo de sus tareas; organización de espacio de trabajo, son estrategias que se efectúan con el fin de poder mejorar el trabajo en conjunto.

Seguidamente la **Dimensión 4: Eficiencia**, es un principio clave en la gestión en diversos campos, ya que puede conducir a un mejor uso de los recursos, ahorro de costos y resultados más efectivos. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la eficiencia no siempre es el único objetivo; a veces, se equilibra con otros factores, como la equidad, la sostenibilidad y la calidad. Con sus **indicadores:** Capacitación, proceso donde se lleva a cabo orientación al personal para afrontar los problemas de la organización;

optimización de recursos, el manejo debe ser fundamental a fin de poder desarrollar gestiones que beneficien al ente; uso de técnicas, son sistemas que ayudan a determinar factores que conllevan a la organización a malas gestiones; creatividad, mediante este factor se lleva a cabo el rendimiento efectivo del colaborador, a fin de poder mejorar su plan de trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

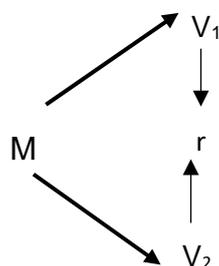
3.1.1. Tipo de estudio

Fue de tipo **básica**, ya que se encuadra en investigación de los recursos y procesos necesarios para encontrar una alternativa a una dificultad que se detectó (Ruiz, 2022).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño fue **no experimental**, porque se lleva a cabo el estudio de las variables sin la manipulación necesaria, lo cual garantiza la información confiable extraídas de fuentes externas (Hadi et al. 2023). Así también, posee un enfoque **cuantitativo**, ya que se midió las variables en base a cantidades y valores numéricos y estadísticos (Polanía et al., 2020). Asimismo, de corte **transversal**, ya que se evaluó en un solo momento (Romero et al., 2021). También **descriptiva**, porque se describió a las variables según como se han encontrado para establecer sus comportamientos. Por último, es de alcance **correlacional**, porque se buscó analizar el grado de asociatividad entre las variables estudiadas.

Esquema:



Dónde:

| | | |
|----|---|-----------------------------------|
| M | = | Muestra |
| V1 | = | Gestión del cambio organizacional |
| V2 | = | Rendimiento laboral |

r = Relación entre variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión del cambio organizacional

Variable 2: Rendimiento laboral

Nota: la variable de operazonalizacion se encuentra en los anexos.

3.3. Población, (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Para Guevara-Alban et al. (2020), conjunto de elementos con características similares que serán objeto de estudio. La población fue 89 servidores administrativos del Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas, que vienen laborando en el periodo 2023 (Fuente: Oficina de personal).

Criterios de selección

Inclusión

Fueron los servidores administrativos que aceptaron participar, con un tiempo laboral mínimo de 2 meses y que se encuentren presentes.

Exclusión

Se excluyeron del estudio los servidores que se encontraron con permiso por motivos de salud, vacaciones y/o procesos legales. Asimismo se excluyó a las personas que presentaron alguna discapacidad, que le impedía responder al instrumento de investigación.

3.3.2. Muestra

La muestra fue de tipo censal porque estuvo conformada por el total de la población comprendida por 89 servidores administrativos del Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas.

3.3.3. Muestreo

Corresponde el procedimiento desarrollado para seleccionar de forma concreta los sujetos de estudio que conformarán la cantidad de la muestra (Quincho et al., 2022), Considerando la utilización del total de la población, no aplica el muestreo.

3.3.4. Unidad de análisis

Un servidor administrativo del Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas.

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

Técnica

La encuesta. Es la que facilita la recolección de información de una variable en estudio (Medina et al., 2023).

Instrumentos

Se utilizaron los cuestionarios, ambos fueron creados por la investigadora.

Para la medición de la variable gestión del cambio organizacional. El mismo estuvo estructurado por 15 ítems, dividido en 3 dimensiones (compromiso, comunicación y estrategias de política de cambio) x. Las respuestas fueron consideradas según escala ordinal de Likert, con la siguiente valoración: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5. Finalmente, para medir el nivel establecieron los siguientes baremos o rangos: bajo = 15-35, medio =36-55, alto =56-75.

Para la medición de la variable de rendimiento laboral, fue de obtención propia establecida en 17 ítems, dividido en 4 dimensiones (motivación, calidad, eficacia y eficiencia). La escala ordinal, valoración de: Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.

Finalmente, para medir el nivel se establecieron los siguientes baremos o rangos: bajo= 17-39, medio= 40-62, alto = 63-85.

Validez

Se hizo mediante la ponderación de cinco profesionales que emitieron sus valores y con ello se calculó el V de Aiken. En el caso del primer instrumento, el promedio fue de 0.96 (96%) para el segundo fue 0.96 (96%) explicando la concordancia entre los evaluadores, de tal forma que se garantizó la validez requerida para su utilización.

Confiabilidad

Para ello fue utilizado el cálculo del alfa de Cronbach, siendo cuidadosos de que los resultados mínimos tienen que ser 0.7 (Reyes, 2020). Respecto a la variable 1, alcanzo un resultado de 0,972, en la variable 2, fue 0,973, lo que indica que dichos instrumentos si pueden ser aplicables a la muestra de estudio.

3.5. Procedimientos

Se inició, la aprobación de la institución que realiza la investigación. Luego, a partir de la información obtenida, se crearon dos cuestionarios para cada variable. El instrumento fue validado según la V de Aiken con cinco expertos. Luego se ejecutó una prueba piloto y se comprobó su confiabilidad mediante el alfa de Cronbach. Los resultados adquiridos fueron trasladados a una base de datos Excel y procesados en SPSS v.25, se realizó una discusión entre los datos obtenidos y los datos obtenidos en el marco teórico.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se desarrollo un análisis de datos bajo la **estadística descriptiva** utilizando tablas de frecuencia y porcentajes. Asimismo, para determinar el **estadístico inferencial** a utilizar primero se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnova, según resulte la distribución normal de los resultados se utilizó el estadístico Rho- Spearman mostrando los datos en tablas según la estadística inferencial en el programa SPSS v.25.

3.7. Aspectos éticos

Se consideraron los principios éticos internacionales como: la **autonomía**, debido a que el autor tuvo la libertad de poder escoger los temas a tratar sin la intervención de terceros, seguido de **beneficencia**, busco en todo momento beneficiar a la organización sin afectar a los sujetos de estudio, a través de las recomendaciones que se establecieron producto de la investigación; **no maleficencia**, contemplando el progreso esmerado de cada uno de las periodos del estudio para no perjudicar a los sujetos de estudio; **justicia**, porque se considera a cada uno de los participantes como seres humanos respetados en toda la amplitud que determina la normativa, **principio de derecho**, ya que no se vulnera los derechos de los participantes y hacer elegidos como sujetos de estudio si se encuentran dentro del área de investigación, además, de respetar el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo y de las normas APA séptima edición.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de percepción de la gestión del cambio organizacional

| Nivel | Rango | fi | % |
|-------|-------|-----------|-------------|
| Bajo | 15-35 | 23 | 26% |
| Medio | 36-55 | 55 | 62% |
| Alto | 56-75 | 11 | 12% |
| Total | | 89 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a servidores del Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023.

Interpretación

La tabla 1 muestra el nivel de percepción de la gestión del cambio organizacional con un nivel medio en 62 %, seguido de bajo con 26 %, y alto con 12 %.

Tabla 2

Nivel de percepción de rendimiento laboral.

| Nivel | Rango | f | % |
|-------|-------|-----------|-------------|
| Bajo | 17-39 | 21 | 24% |
| Medio | 40-62 | 55 | 62% |
| Alto | 63-85 | 13 | 14% |
| Total | | 89 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a servidores del Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023.

Interpretación

La tabla 2 nos muestra el nivel de percepción de rendimiento laboral que fue medio en 62 %, seguido de bajo con 24 %, y alto con 14 %.

Tabla 3*Prueba de normalidad*

| Variables y dimensiones | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|--|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión del cambio organizacional | ,082 | 89 | ,001 | ,982 | 89 | ,122 |
| Compromiso | ,099 | 89 | ,014 | ,959 | 89 | ,007 |
| Comunicación | ,107 | 89 | ,013 | ,950 | 89 | ,002 |
| Estrategias de política de cambio | ,113 | 89 | ,007 | ,948 | 89 | ,001 |
| Rendimiento laboral | ,057 | 89 | ,000 | ,982 | 89 | ,006 |
| Motivación | ,146 | 89 | ,000 | ,933 | 89 | ,000 |
| Calidad | ,064 | 89 | ,001 | ,983 | 89 | ,009 |
| Eficacia | ,148 | 89 | ,000 | ,939 | 89 | ,000 |
| Eficiencia | ,096 | 89 | ,040 | ,954 | 89 | ,003 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

La tabla 3 evidencia el procesamiento a través de Kolmogorov-Smirnova tomando en cuenta que se trabajó con una muestra cuya cantidad supera el valor de 50 sujetos. El cual arrojó un resultado de $p = 0.001$ y $0,000$ los mismos que visiblemente son inferiores a 0.05 , concretando la determinación de una distribución no normal; motivo por el cual se decidió la utilización del Rho de Spearman como estadístico para las correlaciones.

Tabla 4*Relación entre las dimensiones de la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral.*

| | | | Compromiso | Comunicación | Estrategias de política de cambio | Rendimiento laboral |
|-----------------|-----------------------------------|----------------------------|------------|--------------|-----------------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Compromiso | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,314** | ,918** | ,698** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,003 | ,000 | ,000 |
| | | N | 89 | 89 | 89 | 89 |
| | Comunicación | Coeficiente de correlación | ,314** | 1,000 | ,157 | ,867** |
| | | Sig. (bilateral) | ,003 | . | ,141 | ,000 |
| | | N | 89 | 89 | 89 | 89 |
| | Estrategias de política de cambio | Coeficiente de correlación | ,918** | ,157 | 1,000 | ,536** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,141 | . | ,000 |
| | | N | 89 | 89 | 89 | 89 |
| | Rendimiento laboral | Coeficiente de correlación | ,698** | ,867** | ,536** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | . |
| | | N | 89 | 89 | 89 | 89 |

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

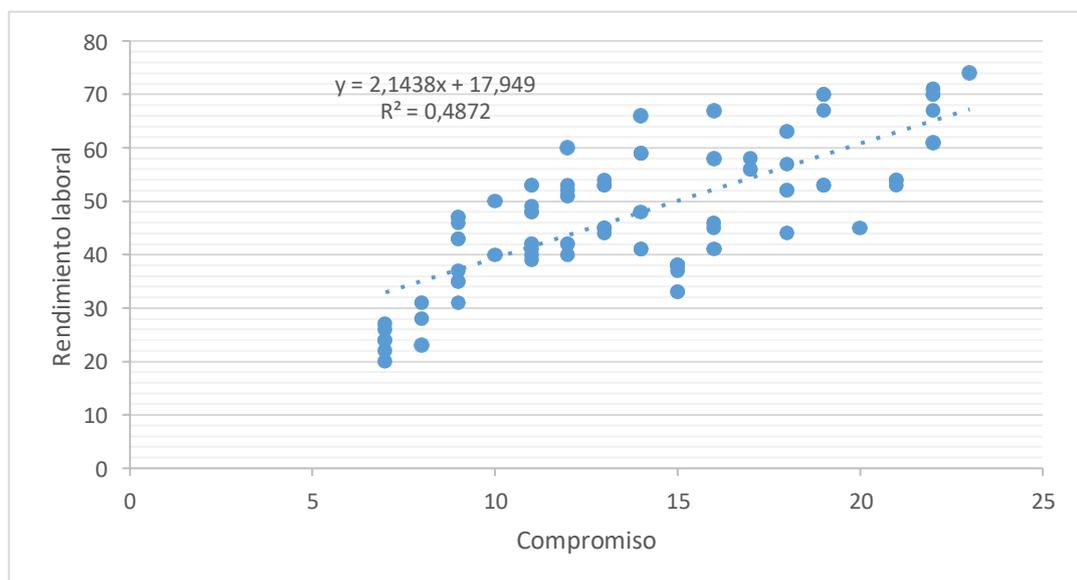
Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

En la tabla 4 se observa que existe relación positiva, moderada, alta y significativa entre las dimensiones de la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral, ya que el Rho Spearman fue 0.536 (Estrategias de políticas del cambio y rendimiento laboral), 0.698 (compromiso y rendimiento laboral), y 0.867 (comunicación y rendimiento laboral), todos con p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$).

Figura 1

Gráfico de dispersión entre el compromiso y el rendimiento laboral



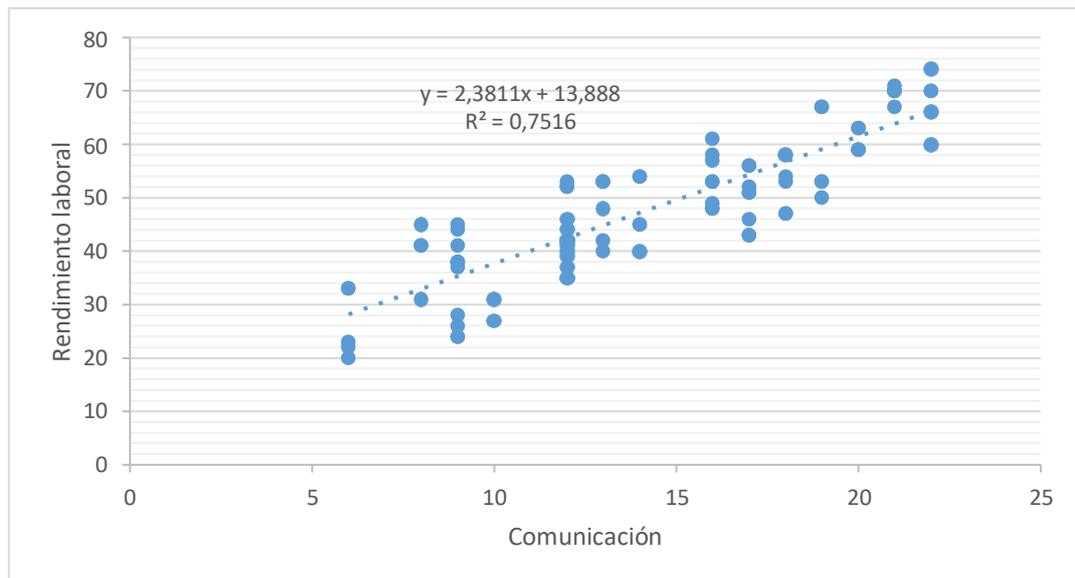
Fuente: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

Interpretación

La figura 1 muestra el coeficiente de determinación ($R^2 = 0.4872$), indica que el rendimiento laboral depende en 48,72 % del compromiso.

Figura 2

Gráfico de dispersión entre la comunicación y el rendimiento laboral.



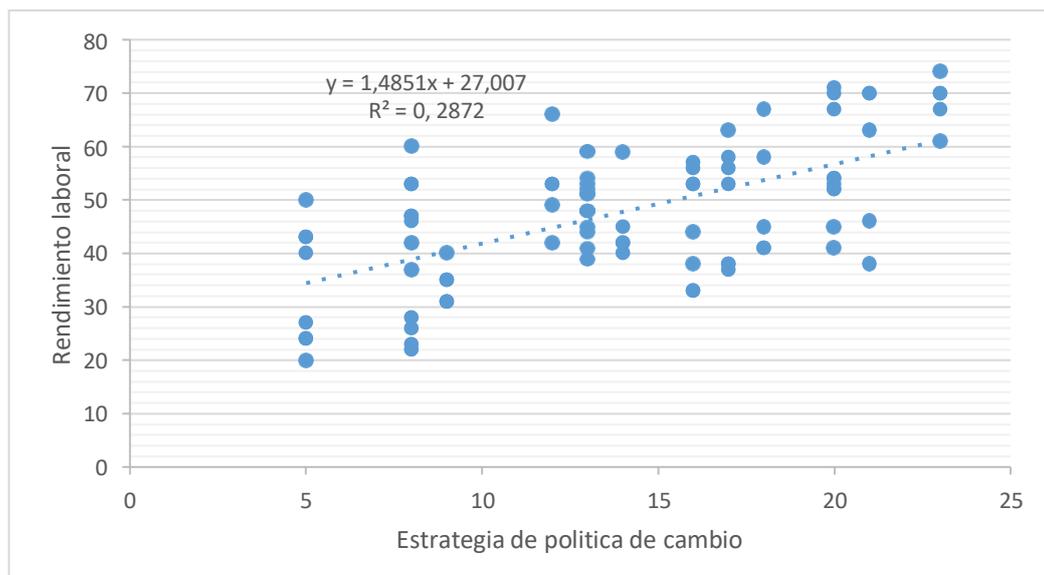
Fuente: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

Interpretación

La figura 2 muestra el coeficiente de determinación ($R^2 = 0,7516$), indica que el rendimiento laboral depende en 75,16 % de la comunicación.

Figura 3

Gráfico de dispersión entre la estrategia de política de cambio y el rendimiento laboral.



Fuente: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

Interpretación

La figura 3 muestra el coeficiente de determinación ($R^2 = 0.2872$), indica que el rendimiento laboral depende en 28,72 % de la estrategia de política de cambio.

Tabla 5

Relación entre la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral

| | | | Gestión del cambio organizacional | Rendimiento laboral |
|-----------------|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Gestión del cambio organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,863** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 89 | 89 |
| | Rendimiento laboral | Coeficiente de correlación | ,863** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 89 | 89 |

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

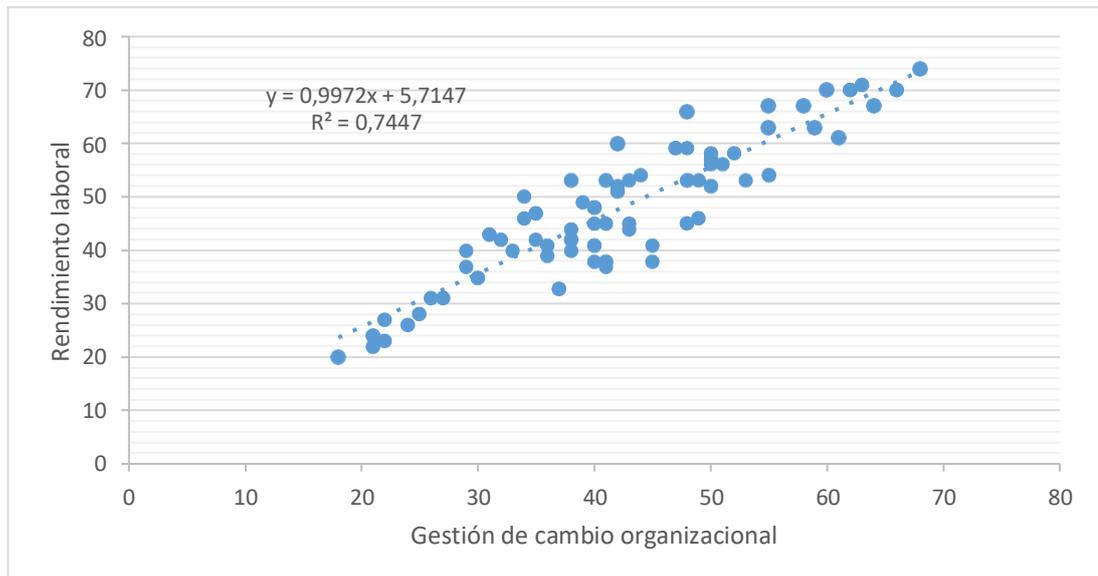
Fuente: Datos obtenidos del SPSS V.25

Interpretación

En la tabla 5 podemos ver que existe relación positiva alta y significativa entre la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023, el Rho Spearman fue 0.863 y p-valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$) concluyendo que existe relación positiva alta y significativa entre la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral.

Figura 4

Gráfico de dispersión entre la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral.



Fuente: Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

Interpretación

La figura 4 muestra el coeficiente de determinación ($R^2 = 0.7447$), indica que el rendimiento laboral depende en 74,47 % de la gestión del cambio organizacional.

V. DISCUSIÓN

En relación al primer objetivo específico, se precisó que el nivel de percepción de la gestión del cambio organizacional es bajo en 26 %, medio en 62 % y alto en 12 %, *ya que los servidores no cumplen apropiadamente con las metas que se ha trazado de manera individual, grupal e institucional esto se debe principalmente al bajo nivel de compromiso que poseen para efectuar sus labores correspondientes en sus puestos de trabajo.* Los referentes teóricos mencionan que la gestión del cambio organizacional, se ha vuelto esencial en tiempos de COVID-19. Los líderes que pueden adaptarse rápidamente, tomar decisiones informadas y mantener la cohesión del equipo son fundamentales para guiar a las organizaciones hacia el éxito, tanto en la pandemia como en el futuro pospandémico, El COVID-19 ha puesto de notorio la importancia de tener líderes y directivos con habilidades de liderazgo adaptativo en todas las organizaciones, ya sean del sector empresarial, gubernamental o sin fines de lucro (Amorim-Ribeiro et al., 2019). Asimismo, la teoría del desarrollo, es un proceso integral que busca mejorar la organización en su conjunto, incluyendo el bienestar de los participantes, su cultura y su desempeño, todo con el propósito de lograr sus metas y objetivos de manera más efectiva y eficiente. (González, 2012).

Además, la gestión exitosa del cambio implica una combinación de enfoques estratégicos y un enfoque centrado en las personas. Al abordar las preocupaciones y necesidades de los empleados de manera efectiva y proporcionar apoyo y recursos adecuados, es más probable que las organizaciones superen la resistencia y logren un cambio exitoso, durante el proceso de cambio organizacional, que pueden incluir resistencia, falta de conocimientos, desobediencia, indiferencia, negligencia y renuncias, son desafíos comunes que deben ser abordados de manera efectiva para lograr un cambio exitoso en la organización. Por otro lado, una de las nuevas estrategias de los entes es mantener un buen nivel de desarrollo para obtener como resultados una gran demanda económica; por lo tanto, es necesario la capacitación a los colaboradores a fin de que puedan desempeñar sus

funciones de manera relativa, tomando en cuenta el uso de los recursos de manera efectiva. Asimismo, en grandes rasgos se ha llevado a cabo deficiencias para poder cumplir con las metas propuestas por el ente, debido a la falta de rendimiento y capacidad del personal para desenvolverse dentro de su área funcional; en base a toda esta problemática muchas de las organizaciones han efectuado diversos mecanismos que ayuden a poder mejorar su sistema de trabajo, con ello ver reflejado mejoras dentro de su estructura organizacional (Guedes-dos Santos et al., 2021).

Por otro lado, las entidades han efectuado diversos mecanismos que ayuden a contribuir con el buen desempeño de los colaboradores, todo ello con la finalidad de poder mejorar su estructura y obtener resultados en base a las metas que se logren cumplir; por lo tanto, es indispensable que las organizaciones tomen en cuenta un buen plan para establecer dentro de su estructura, ya que en muchas de las ocasiones se ha dado diversos problemas al momento de desarrollar su funciones, dificultando a la organización de contraer problemas en un futuro.

Por otro lado, el nivel de percepción de rendimiento laboral es bajo en 24 %, medio en 62 % y alto en 14 %, *ya que el hospital no desarrolla planes de profesionalización lo cual ocasiona que el recurso humano estanque su crecimiento profesional y no adquiera las competencias y conocimientos que se necesitan ofertar un buen servicio para los consumidores, el nosocomio no reconoce debidamente la labor del talento humano sobresaliente de manera pública lo cual produce desvaloración.* Los referentes teóricos mencionan que el rendimiento laboral, es esencial que el hospital de salud mental preste atención a la salud psicosocial de su personal y ofrezca el apoyo necesario para mitigar los efectos negativos del estrés y las demandas laborales. Esto podría envolver programas de ayuda psicológica, capacitación en manejo del estrés, promoción de un ambiente saludable y estrategias para mejorar la resiliencia de los empleados. Además, es importante seguir investigando y monitoreando la salud psíquica en este entorno específico para identificar áreas de mejora y desarrollo continuo, la gestión adecuada de estos factores,

el apoyo emocional y el desarrollo de habilidades de afrontamiento son esenciales para garantizar que los expertos de la salud mental, ofertan una atención de calidad mientras mantienen su bienestar y rendimiento laboral (Torres-López et al., 2022). Además, la teoría de motivación, cumplimiento de objetivos de la organización de quienes la integran, para así satisfacer sus necesidades personales (Huilcapi-Masacon, 2017).

En tanto, los factores influyentes de rendimiento de los colaboradores muchas veces no es analizado por parte de las organizaciones mediante estrategias, lo cual impide la posibilidad de diseñar una metodología para solucionar los errores que generalmente se relacionan con aspectos intrínsecos, de modo que se requiere de la integración de un apoyo continuo por parte de las autoridades organizacionales para aplicar el liderazgo que sea necesario, de modo que se logre el acompañamiento en cada una de las etapas de su desempeño para facilitar las estrategias que ayuden a conllevar las situaciones negativas o factores limitantes que puedan condicionar su rendimiento; esto también es conocido como responsabilidad organizacional para generar el crecimiento competitivo y profesional en sus colaboradores, debido a que no solamente se trata de obtener los conocimientos necesarios para generar su desempeño, sino que también es necesario contar con la inteligencia emocional y todos aquellos aspectos cognitivos que pueden influir al momento de desempeñarse (Pashanasi, et al., 2021).

En tanto, el rendimiento cumple una de las funciones que mayor relevancia toma una organización, ya que mediante el esfuerzo de los empleados se efectúan diversas funcionalidades que ayudan a contribuir con el crecimiento y logro de objetivos tomadas en cuenta; es por ello que, la capacitación cumple una de los roles que mayor importancia tiene, debido a que es un medio de comunicación que permite contribuir con mejorar las habilidades de cada uno de los empleados, a fin de poder responder ante las labores que se encomiendan.

Asimismo, existe relación positiva, moderada, alta y significativa entre las dimensiones de la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral. *Los resultados muestran que al abordar las preocupaciones y necesidades de los empleados de manera efectiva y proporcionar apoyo y recursos adecuados, es más probable que las organizaciones superen la resistencia y logren un cambio exitoso, durante el proceso de cambio organizacional, que pueden incluir resistencia, falta de conocimientos, desobediencia, indiferencia, negligencia y renuncias, son desafíos comunes que deben ser abordados de manera efectiva para lograr un cambio exitoso en la organización.* Los referentes teóricos mencionan que los cambios organizacionales más importantes estaban dirigidos a mejorar, asegurando que los empleados reconocieran las restricciones financieras de las instalaciones médicas, pero aún estuvieran envueltos con su trabajo y creyeran que la salud de la población era la máxima prioridad. Era algo que mostrar, Por lo tanto, el cambio organizacional representa un elemento importante en el desarrollo de estrategias organizacionales planificadas y permite a los gerentes desarrollar un enfoque para el futuro de la compañía. De igual forma, este será un factor de diagnóstico de las realidades cambiantes del medio ambiente. Esto le permite identificar las verdaderas carencias de la instalación en relación con el futuro deseado y, por lo tanto, describe las acciones que deben tomarse ahora. Permitiendo la realización de la visión de futuro diseñada para la institución educativa (Castillo-Saavedra et al., 2019). Además, la teoría evolutiva, una organización que valora la rentabilidad como una métrica importante es consciente de la importancia de equilibrar la eficacia ejecutiva y la creación de valor para la sociedad. Si bien la rentabilidad es esencial, también es importante considerar otros aspectos, como la satisfacción del cliente, la responsabilidad social y la sostenibilidad, para lograr un éxito a largo plazo en el mercado. (Salgado y Arcucci, 2016).

En tanto, la satisfacción laboral es esencial en la investigación y la valuación en el contexto de la salud. Si un instrumento ha sido previamente validado y ha demostrado su utilidad en estudios similares, esto proporciona evidencia sólida de su capacidad para medir la satisfacción laboral de manera confiable

y válida. Sin embargo, siempre es importante ser consciente de los posibles sesgos y limitaciones en la medición y considerar el ámbito específico en el que se usa, además Estas prácticas ayudan a fortalecer la base de evidencia para tomar decisiones y la mejora de los contextos de trabajo en el ámbito de salud (Castillo-Siguencia, 2020). Así mismo está la teoría de la calidad del servicio al cliente y la construcción de relaciones positivas con los usuarios son elementos para el éxito de cualquier compañía. Además, es importante la creación de una experiencia positiva ya que puede generar beneficios a largo plazo, incluyendo la retención de clientes y la promoción positiva. (Hernández-Tello et al., 2022).

Asimismo, es preciso destacar que la necesidad de aplicar herramientas adecuadas para conocer el desempeño de los colaboradores, para lo cual es fundamental elegir el instrumento adecuado debido a que facilitará la recopilación de datos concretos para abordar decisiones no solamente sobre las estrategias que deben ser aplicadas para disminuir los factores limitantes , sino también para reconocer el rendimiento de aquellas personas que han logrado sobrepasar sus propias capacidades para aportar valor agregado hacia la organización

Finalmente, existe relación positiva alta y significativa entre la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral, además, el rendimiento laboral depende en 74,47 % de la gestión del cambio organizacional. *Los resultados demuestran que el cambio es un proceso planificado y estratégico que busca transformar significativamente una organización y prepararla para el futuro, aunque no está vinculado a una filosofía de gestión específica, se enfoca en la transformación sostenida y puede tener un alcance considerable.* Los referentes teóricos mencionan que la calidad de atención en primaria de salud, es la jerarquía de la gestión efectiva en los entornos de atención médica. El enfoque en la mejora continua, el clima organizacional positivo y el desarrollo del personal son factores clave para garantizar que los expertos de la salud brinden atención de alta calidad a sus pacientes, además La colaboración y el apoyo a los expertos de la salud, principalmente a las enfermeras, son

cruciales para lograr este objetivo. Asimismo, la dirección permite la mejora continua de la calidad como estrategias clave para el éxito en este entorno (Soto-Hilario et al., 2022). Además, la teoría contingente, reconoce la importancia de tomar decisiones de gestión que se adaptan a las circunstancias específicas de una organización en un momento dado. (Washington-Barrientos, 2013).

Además, cuando los colaboradores se desempeñen eficientemente, se incrementa también los niveles de calidad asociados a los productos o servicios, esto precisamente debido a que cuando una organización involucra a los colaboradores para la creación de factores de calidad, los resultados se verán reflejados en cada aspecto de las prestaciones, lo mismo que será percibido y lograr a una satisfacción profunda, el cual es una respuesta a los objetivos estratégicos que son desarrollados por las organizaciones en su intento de generar una relación competitiva con el público para obtener el respaldo necesario que ayude a acrecentar la rentabilidad; es por ello que se considera como un factor estratégico que ayuda no solo al crecimiento de los colaboradores a través del mejoramiento de su rendimiento, sino que también permite que la organización pueda crecer en términos de calidad y competitividad para marcar la diferencia dentro del mercado, obteniendo de esta forma beneficios bilaterales que puede ser aprovechados estratégicamente por ambas partes (Inácio-Soares et al., 2019).

Asimismo, uno de los problemas que aquejan muchas de las organizaciones se debe a la falta de rendimiento, lo cual lo hace que no logren cumplir con lo establecido en un principio de periodo; es por ello que, en torno a esta situación sean desarrollado estrategias que ayudan a mantener un buen ambiente que requiera la organización, poniendo en práctica mecanismos de gestión para ser aplicados en función al rol que efectúen los colaboradores, de manera que se tenga un desempeño efectivo al mismo tiempo.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Existe relación positiva alta y significativa entre la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023, Rho Spearman de 0.863 y p-valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01). Además, el rendimiento laboral depende en 74,47 % de la gestión del cambio organizacional.
- 6.2. El nivel de percepción de la gestión del cambio organizacional fue medio en 62 %, debido a que los servidores cumplen parcialmente con las metas que se han trazado de manera individual, en equipo e institucional, principalmente por el bajo compromiso que poseen para efectuar sus labores según el perfil de puestos.
- 6.3. El nivel de percepción del rendimiento laboral fue medio en 62 %, debido a que la Institución no cuenta con un plan de perfil de puestos deficiente lo cual ocasiona que el recurso humano se estanque en su crecimiento profesional y no adquiera mayores competencias para ofertar un buen servicio para los consumidores.
- 6.4. Existe relación positiva, moderada, alta y significativa entre las dimensiones de la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral, Rho Spearman de 0.536 (Estrategias de políticas del cambio y rendimiento laboral), 0.698 (compromiso y rendimiento laboral), y 0.867 (comunicación y rendimiento laboral), todos con p-valor igual a 0,000 (p-valor \leq 0.01).

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al director del Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas y a la jefa de recursos humanos, fortalecer el desempeño laboral de los trabajadores mediante capacitaciones para incrementar la gestión del cambio organizacional, para cumplir con los objetivos institucionales.
- 7.2. A la administradora, incentivar a los colaboradores administrativos para efectuar sus labores correspondientes en sus puestos de trabajo mediante reconocimientos no monetarios para cumplir las metas y mejorar el servicio prestado al usuario.
- 7.3. A la jefa de personal, promover el desarrollo de planes de profesionalización en los colaboradores mediante cursos y talleres de actualización académica para que contribuya al crecimiento profesional que les permita resolver los problemas oportunamente para ofertar un buen servicio a los ciudadanos y mejore la imagen institucional.
- 7.4. A los directivos, fortalecer la dimensión de estrategias de políticas de cambio con el objetivo de poder brindar a los colaboradores todas las herramientas necesarias y el soporte técnico y económico ante adaptabilidades que pueden generarse en la institución.

REFERENCIAS

- Alamino-Naranjo, Y. y Alcion, A.F. (2021). Indicador de rendimiento laboral del usuario-trabajador de oficina en período de verano de clima templado cálido. *Revista hábitat sustentable*, 11(1). <http://dx.doi.org/10.22320/07190700.2021.11.01.04>
- Alegre-Alegre, T.M., Castillo-Saavedra, E.F., Reyes-Alfaro, C.E., y Salas-Sánchez, R.M. (2021). Estilo de liderazgo y actitud al cambio organizacional en profesionales sanitarios durante COVID-19. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 40(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03002021000200007&script=sci_arttext&tlng=pt
- Amorim-Ribeiro, E.M., Neiva, E.R., Macambira, M., y Martins, L.F. (2022). Well-being at work in processes of organizational change: the role of informal social networks. *Revista de Administração Mackenzie*, 23(1). <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG220125>
- Arévalo-Barrera, J.C., Quiroz-Carhuatanta, S.J., y Delgado-Bardales, J.M. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II-E de San Martín. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(5). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/943/1279>
- Castillo-Saavedra, E.F., Medina-Reyes, M.A., Bernardo-Trujillo, J.V., y Reyes-Alfaro, C.E. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45(2). <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2019.v45n2/e1351/es>
- Chmielewska, M., Jakub, S., Filip, J., y Hermanowski, T. (2020). Motivation factors affecting the job attitude of medical doctors and the organizational performance of public hospitals in Warsaw, Poland. *Revista BMC Health Services Research*, 20(7). <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05573-z>
- Cuba-Carbajal, N., Mohamed-Mehd, H.M., y Pacheco-Pumaleque, A.A. (2020). Responsabilidad social y rendimiento laboral en los colaboradores de los programas sociales de Lima, Perú. *Revista Conrado*, 72(2).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442020000100278&script=sci_arttext

Cunha-Sade, P.M., Peres, A.M., Lima-Zago, D.P., y Matsuda, L.M. (2020). Assessment of continuing education effects for nursing in a hospital organization. *Revista Acta Paulista de Enfermagem*, 33(1). <https://doi.org/10.37689/acta-ape/2020AO0023>

Diario Comercio. (18 de junio de 2021). *El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estres-clima-laboral-nndc-noticia/>

Genari, D., y Macke, J. (2021). Sustainable human resource management practices and the impacts on organizational commitment. *Revista de Administração de Empresas*, 62(5). <https://doi.org/10.1590/S0034-759020220505>

González, M. (2012). *Teoría del desarrollo*. España. https://www.researchgate.net/publication/272087898_Teorias_del_Desarrollo

Guedes-dos Santos, J.L., Antunes-Menegon, F.H., Baade-Andrade, G., y Oliveira-Freitas, E. (2021). Changes implemented in the work environment of nurses in the COVID-19 pandemic. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 75(1). <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-1381>

Guevara-Alban, G.P., Verdesoto-Arguello, A.E., y Castro-Molina, N.E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento*, 4(3). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7591592.pdf>

Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., y Rojas, R. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>

Hernández-Linares, R., López-Fernández, M.C., y Mullins, F. (2023). High-performance work practices, socioemotional wealth preservation, and family

firm labor productivity. *Business Research Quarterly*, 26(3).
<https://doi.org/10.1177/23409444211002521>

Hernández-Tello, P.K., Lugo-García, J., y Ordoñez-Valencia, H.J. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Revista Ciencia Digital*, 6(4).
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/articulo/download/2289/5647>

Huilcapi-Masacon, M.R., Castro-López, G., y Jácome-Lara, G.A. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Revista científica dominio de las ciencias*, 3(2). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/209932.pdf>

Inácio-Soares, M., Andrian-Lea, L., y Rodrigues-Resck, Z.M. (2019). Competence-based performance evaluation in hospital nurses. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 27(1). <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3173.3184>

Jaber, T. (2021). A Surge toward a Sustainable Future: Organizational Change and Transformational Vision by an Oil and Gas Company. *Revista de Administração Contemporânea*, 25(3). <https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2021200031.en>

Lino, A.F., Bastos-de Carvalho, L., y Busanelli-de Aquino, A.C. (2019). Lack of institutional work and organizational change failure in Brazilian local governments. *Revista de Administração Pública*, 53(2).
<https://doi.org/10.1590/0034-761220170404>

Maldonado, J. (2017). *Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional*. Honduras: Producción bibliográfica en red.
https://www.academia.edu/34600879/COMPORTAMIENTO_DESARROLLO_Y_CAMBIO_ORGANIZACIONAL?email_work_card=view-paper

Manjarrez-Fuentes, N. N., Boza-Valle, J. A. y Mendoza Vargas, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 359-365.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>

- Markovic, B., Roncevic, A., y Gregoric, M. (2022). The Role of Information and Communication Technology in Improving the Financial Performance of Hospitals. *Revista técnica Tehnicki Glasnik*, 18(2). <https://doi.org/10.31803/tg-20220701113426>
- Mathias, B.D., McCann, B.T., y Whitman, D.S. (2020). A meta-analysis of agglomeration and venture performance: Firm-level evidence. *Revista Wiley*, 10(1). <https://doi.org/10.1002/sej.1390>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., y Loaiza, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Perú. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/90/133/157>
- Miruthula, G., y Ramaraj, A. (2023). Emotional intelligence's impact on managers work performance. *Revista de Gestion social y ambiental*, 17(4). <https://doi.org/10.24857/rgsa.v17n4-009>
- Moreno-Nichols, J. (2022). Habilidades directivas y cambio organizacional en tiempos de Covid-19. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 18(1). <https://doi.org/10.18004/riics.2022.junio.91>
- Moretti-Bernardo, S., Simon-Rampasso, I., y Leal-Filho, W. (2022). Method to integrate management tools aiming organizational excellence. *Revista Production*, 32(1). <https://doi.org/10.1590/0103-6513.20210101>
- Mouta, C., y Meneses, R. (2020). The impact of CEO characteristics on organizational culture and on the silo effect. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 23(2). <https://doi.org/10.7819/rbgn.v23i2.4100>
- Natigor-Nasution, F., y Rafiki, A. (2019). Islamic work ethics, organizational commitment and job satisfaction of Islamic banks in Indonesia. *RAUSP Management Journal*, 55(2). <https://www.scielo.br/j/rmj/a/NhxPJbw4VKHjfRpKCnS3qNm/?format=pdf&lang=en>
- Olivera-Garay, Y., Leyva-Cubillas, L. L. y Napán-Yactayo, A.C. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12.

<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>

- Pacheco-Ruíz, C., Rojas-Martínez, C., y Niebles-Nuñez, W. (2020). Integral development of adjustment processes towards change in small and medium size enterprises. *Revista Información tecnológica*, 31(5). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500089>
- Pashanasi-Amasifuen, B., Gárate-Ríos, J. y Palomino-Alvarado, G. P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163- 174. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-163.pdf>
- Polanía, C., Cardona, F., Castañeda, G., y Calvache, O. (2020). *Metodología de Investigación Cuantitativa & Cualitativa Aspectos conceptuales y prácticos para la aplicación en niveles de educación superior. Perú.* <https://repositorio.uniajc.edu.co/bitstream/handle/uniajc/596/LIBRO%20METODOLOGI%CC%81A%20DE%20INVESTIGACIO%CC%81N%20CUALITATIVA%20Y%20CUANTITATIVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Preuss, M., Santini, F.O., y Marconatto, D.A. (2021). Complaint management: The impact of post-complaint satisfaction on organizational behavior. *Revista de Administração Mackenzie*, 23(2). <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG220145.en>
- Quincho, R, Cárdenas, J., Inga, V., y Bada, W. (2022). Metodología de la investigación científica: El sentido crítico, ante todo con uno mismo. Perú. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/47/44/66>
- Reyes, J. (2020). Metodología de la investigación 2020S1. https://wiki.ead.pucv.cl/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_2020_S1
- Rocha-Rodríguez, C., Santiago-Sarmiento, N., y Borré-Ortiz, Y. (2021). Funcionalidad familiar y rendimiento académico en estudiantes de ciencias de la salud: una revisión sistemática. *Revista Salud Uninorte*, 37(2). <https://doi.org/10.14482/sun.37.2.610.23>

- Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., y Gavino, G. (2021). *Metodología de la investigación*. México. https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/article/view/22/29
- Ruiz, C. (2022). *Metodología de la investigación*. Perú. <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>
- Salgado, L., y Arcucci, A. (2016). *Teorías de la evolución*. UNRN. Argentina. https://editorial.unrn.edu.ar/media/data/teorias_UNRN_27-12-16_lectura.pdf
- Sandall, H., Mourão-Cerqueira, L., y Queiroga, F. (2022). A Comprehensive Approach to Job Performance in the Service Sector: A Systematic Literature Review. *BAR - Brazilian Administration Review*, 19(2). <https://doi.org/10.1590/1807-7692bar2022210046>
- Shaheed-Soeker, M. (2022). Healthcare professionals' perceptions and experiences of the influence of the COVID-19 pandemic on their personal and work performance. *Revista Work*, 73(2). <https://doi.org/10.3233/WOR-211143>
- Soto-Hilario, J.D., Ortega-Soto, A.V., y Huapalla-Céspedes, B.D. (2022). Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-03192022000200008&script=sci_arttext
- Thinh-Van, V. (2022). Perceived socially responsible HRM, employee organizational identification, and job performance: the moderating effect of perceived organizational response to a global crisis. *Heliyon*, 8, 1-12. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844022028511>
- Torres-López, M.T., Quintero-Fuentes, M.P., y Fuentes-Rosas, L. (2022). Rendimiento Laboral del Personal de Salud Mental Relacionado con el Riesgo Psicosocial. *Revista ESI Preprints*, 28(1). <https://doi.org/10.19044/esipreprint.11.2022.p15>
- Vandresen, L., Pires, D.E., Martins, M.M., y Lorenzetti, J. (2019). Participatory planning and quality assessment: contributions of a nursing management

technology. *Revista Escola Anna Nery*, 23(2). <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2018-0330>

Vega-Cuyo, M.C., y Castillo-Siguencia, R.M. (2020). Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el centro de salud tipo C, Latacunga. *Revista La Uinvestiga*, 7(2). <http://revistasojs.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/478/347>

Vesga-Rodríguez, J.J., García-Rubiano, M., Forero-Aponte, C., y Aguilar-Bustamante, M.C. (2020). Aspectos de la cultura organizacional y su relación con la disposición al cambio organizacional. *Universidad Católica de Colombia*, 27(1). <https://doi.org/10.14349/sumapsi.2020.v27.n1.7>

Washington-Barrientos, J. (2013). Teoría de las contingencias múltiples dinámicamente entrelazadas abriendo la caja negra del ajuste contingente. *Revista Ciencias administrativas*, 2(1). <https://www.redalyc.org/pdf/5116/511651378004.pdf>

Zafra-Tanaka, J.H., Tenorio-Mucha, J., y Bazalar-Palacios, J. (2020). Asociación entre índice de ruralidad y satisfacción laboral en médicos y enfermeros de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(2). <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n2/e1414/es>

Zemuner-Garcia, F.A., y Macri-Russo, R.F. (2019). Leadership and Performance of the Software Development Team: Influence of the Type of Project Management. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 21(4). <https://doi.org/10.7819/rbgn.v21i5.4028>

Ziebell-de Oliveira, M., Natividade, J.C., y Soares-de Assis, R. (2019). Performance, Satisfaction and Intention to Remain in Organizations: Individual to Contextual Predictors. *Trends in Psychology*, 27(2). <https://doi.org/10.9788/TP2019.2-18>

Zuñiga, D. (2017). *Teoría de las organizaciones*. Fundación Universitaria del Área Andina. Colombia. <https://core.ac.uk/download/pdf/326425154.pdf>

ANEXOS

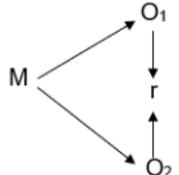
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|--|--|--|-----------------------------------|------------------------------------|---------------------------|
| Gestión del cambio organizacional | Es un proceso de aprendizaje frente a las diferentes transformaciones del medio ambiente interno y externo; para que sea exitoso se requieren factores de conocimiento, emociones y procesos (Maldonado, 2017) | Es la interacción de los procedimientos y desarrollo de tecnología que se puede efectuar dentro de una organización, cuya finalidad es generar el mejor desempeño laboral. Fue medida a través de un cuestionario. | Compromiso | Involucramiento del personal | Ordinal |
| | | | | Esfuerzo | |
| | | | | Competitividad | |
| | | | | Lealtad | |
| | | | Comunicación | Información ascendente | |
| | | | | Información descendente | |
| | | | | Información horizontal | |
| | | | Estrategias de política de cambio | Liderazgo | |
| | | | | Ambiente laboral | |
| | | | | Adaptación al cambio | |
| Rendimiento laboral | Es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones. El rendimiento individual afecta el del grupo y éste condiciona el de la organización. Un rendimiento excelente facilita el éxito de la organización (Pashanasi, et al., 2021) | El rendimiento laboral es el producto del trabajo de un empleado o de un grupo de empleados. Fue medida a través de un cuestionario. | Motivación | Condiciones de trabajo | Ordinal |
| | | | | Comunicación | |
| | | | | Estabilidad | |
| | | | Calidad | Supervisión | |
| | | | | Plazo | |
| | | | | Responsabilidad | |
| | | | | Normas | |
| | | | | Respeto | |
| | | | Eficacia | Cumpliendo el objetivo | |
| | | | | Organización de actividades | |
| | | | | Organización de espacio de trabajo | |
| | | | Eficiencia | Capacitación | |
| | | | | Optimización de recursos | |
| | | | | Uso de técnicas | |
| Creatividad | | | | | |

Fuente: *Elaboración propia*

MATRIZ DE CONSITENCIA

Título: Gestión del cambio organizacional y rendimiento laboral en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas - 2023

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Técnica e Instrumento | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|-----------|-------------|-----------------------------------|------------|--------------|-----------------------------------|---------------------|------------|---------|----------|--|------------|
| <p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023?</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿Cuál es el nivel de percepción de la gestión del cambio organizacional en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023 PE2: ¿Cuál es el nivel de percepción del rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023? PE3: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023?</p> | <p>Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023.</p> <p>Objetivos específicos: OE1: Identificar el nivel de percepción de la gestión del cambio organizacional en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023. OE2: Analizar el nivel de percepción del rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023. OE3: Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023.</p> | <p>Hipótesis general: H_i: Existe relación significativa entre la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023.</p> <p>Hipótesis específicas: HE1: El nivel de percepción de la gestión del cambio organizacional en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023, es alto. HE2: El nivel de percepción del rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023, es alto. HE3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023.</p> | <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p> | | | | | | | | | | | | |
| Diseño de investigación | Población y muestra | Variables y dimensiones | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Diseño de investigación. Tipo básica, diseño no experimental, cuantitativo, de corte transversal, descriptivo, correlacional.</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 20px;"> <p>M = Muestra V1= Gestión de cambio organizacional V2 = Rendimiento laboral R= Relación</p> </div> </div> | <p>La población y muestra (censal) estuvieron conformadas por 89 colaboradores (Fuente: Área de Recursos Humanos del Hospital)</p> | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión del cambio organizacional</td> <td>Compromiso</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> </tr> <tr> <td>Estrategias de política de cambio</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Rendimiento laboral</td> <td>Motivación</td> </tr> <tr> <td>Calidad</td> </tr> <tr> <td>Eficacia</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Eficiencia</td> </tr> </tbody> </table> | | Variables | Dimensiones | Gestión del cambio organizacional | Compromiso | Comunicación | Estrategias de política de cambio | Rendimiento laboral | Motivación | Calidad | Eficacia | | Eficiencia |
| Variables | Dimensiones | | | | | | | | | | | | | | |
| Gestión del cambio organizacional | Compromiso | | | | | | | | | | | | | | |
| | Comunicación | | | | | | | | | | | | | | |
| | Estrategias de política de cambio | | | | | | | | | | | | | | |
| Rendimiento laboral | Motivación | | | | | | | | | | | | | | |
| | Calidad | | | | | | | | | | | | | | |
| | Eficacia | | | | | | | | | | | | | | |
| | Eficiencia | | | | | | | | | | | | | | |

Fuente: *Elaboración propia*

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: gestión del cambio organizacional

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de gestión del cambio organizacional.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

| N° | ÍTEMS | Criterios | | | | |
|---------------------|--|-----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Compromiso | | | | | | |
| 01 | Considera adecuado el desempeño laboral de los colaboradores. | | | | | |
| 02 | Se evalúa constantemente el desempeño del personal | | | | | |
| 03 | Los esfuerzos que hace el personal ayudan al cumplimiento de los objetivos | | | | | |
| 04 | Considera que existe un alto nivel de competitividad para lograr los objetivos | | | | | |
| 05 | Considera que los colaboradores son leales a la organización | | | | | |
| Comunicación | | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 06 | La información que se emite a los superiores es oportuna | | | | | |
| 07 | Los medios de comunicación utilizados es el adecuado | | | | | |
| 08 | La información proporcionada por sus superiores es comunicada de manera oportuna | | | | | |
| 09 | Le brindan información escrita a todos los colaboradores | | | | | |
| 10 | La información proporcionada es de conocimiento de todas las áreas | | | | | |
| Estrategias de política de cambio | | | | | | |
| 11 | Considera adecuado el liderazgo de sus superiores | | | | | |
| 12 | El liderazgo impartido por sus superiores le permite cumplir con sus objetivos | | | | | |
| 13 | El ambiente laboral le permite cumplir con sus funciones de manera oportuna | | | | | |
| 14 | Existe buenas relaciones laborales lo que permite tener un óptimo ambiente laboral | | | | | |
| 15 | Considera que el personal se adapta a los cambios que suceden en la institución | | | | | |

“Gracias por su respuesta”

Cuestionario: rendimiento laboral

Datos generales:

N° de cuestionario: **Fecha de recolección:**/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de rendimiento laboral.

Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

| N° | Criterios de evaluación | Opciones de respuesta | | | | |
|-------------------|---|-----------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Motivación | | | | | | |
| 1 | Las condiciones de trabajo son las adecuadas | | | | | |
| 2 | La institución le brinda comodidades para el desarrollo de su trabajo | | | | | |
| 3 | Existe una buena comunicación en la organización | | | | | |
| 4 | Se brinda estabilidad laboral a los colaboradores. | | | | | |
| Calidad | | | | | | |
| 5 | Se supervisa de manera oportuna al personal para que cumpla sus metas | | | | | |
| 6 | Se les asigna un plazo para el cumplimiento de sus objetivos | | | | | |

| | | | | | | |
|-------------------|---|--|--|--|--|--|
| 7 | Se delega responsabilidades en las diferentes actividades de la institución | | | | | |
| 8 | Se cumple a cabalidad las normas impartidas por la institución | | | | | |
| 9 | Se respeta a todo el personal de la institución | | | | | |
| Eficacia | | | | | | |
| 10 | Se logra cumplir los objetivos institucionales | | | | | |
| 11 | Existe una adecuada organización de las actividades de los planes de trabajo | | | | | |
| 12 | La comunicación para coordinar las actividades es oportuna | | | | | |
| 13 | Se tiene una adecuada organización de sus espacios de trabajo | | | | | |
| Eficiencia | | | | | | |
| 14 | Se capacita al personal de la institución | | | | | |
| 15 | Se logra optimizar los recursos económicos | | | | | |
| 16 | Se hace uso de técnicas para un mejor cumplimiento de las metas | | | | | |
| 17 | Se incentiva la creatividad del colaborador en el desarrollo de sus actividades | | | | | |

“Gracias por su respuesta”

Consentimiento y/o asentimiento informado



Consentimiento informado

Título de la investigación: Gestión del cambio organizacional y rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023.

Investigador (a): Del Aguila Arevalo, Marisela

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada: "Gestión del cambio organizacional y rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023", cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión del cambio organizacional y el rendimiento laboral en el Hospital Santa Gema, Yurimaguas – 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

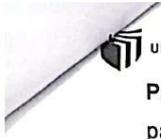
En el Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas se ha observado que el personal cumple parcialmente los objetivos trazados de manera individual, grupal e institucional, esto se debe principalmente al bajo nivel de compromiso para efectuar sus labores correspondientes en sus puestos de trabajo, aunado a esto, se ha observado que los gestores de la salud deficientemente desarrollan planes de profesionalización lo cual ocasiona que el recurso humano estancue su crecimiento profesional y no adquiera las competencias y conocimientos que se necesitan para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios. Por otra parte, la Institución poco reconoce la labor del talento humano sobresaliente de manera pública lo cual produce desvaloración y, por último, existe escasez de recursos financieros e instrumentos de gestión que facilite la función de los trabajadores.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Gestión del cambio organizacional y rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 05 minutos y se realizará en el ambiente del Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Obligatorio a partir de 18 años*



Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Principio de derecho: Ya que no se vulnera los derechos de los participantes.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Del Aguila Arevalo, Marisela, Gmail: arevalomarisela93@gmail.com y docente asesor Dr. Delgado Bardales, José Manuel.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: JOSEPH ABAD RODRIGUEZ.

Fecha y hora: 09/11/2023 3:30 p.m.

Firma:  DNI N.º 42013551.

Para garantizar la veracidad del origen de la información en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

*Obligatorio a partir de 18 años

Validación de instrumentos



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Variable 1: Gestión del cambio organizacional

| N° | DIMENSIONES / ítems: Compromiso | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|----|--|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 01 | Considera adecuado el desempeño laboral de los colaboradores. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 02 | Se evalúa constantemente el desempeño del personal | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 03 | Los esfuerzos que hace el personal ayudan al cumplimiento de los objetivos | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 04 | Considera que existe un alto nivel de competitividad para lograr los objetivos | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 05 | Considera que los colaboradores son leales a la organización | | | | X | | | X | | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / ítems : Comunicación | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | La información que se emite a los superiores es oportuna | | | | X | | | X | | | | | X | |
| 02 | Los medios de comunicación utilizados es el adecuado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 03 | La información proporcionada por sus superiores es comunicada de manera oportuna | | | | X | | | | X | | | X | | |
| 04 | Le brindan información escrita a todos los colaboradores | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 05 | La información proporcionada es de conocimiento de todas las áreas | | | X | | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / ítems : Estrategias de política de cambio | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | Considera adecuado el liderazgo de sus superiores | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 02 | El liderazgo impartido por sus superiores le permite cumplir con sus objetivos | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 03 | El ambiente laboral le permite cumplir con sus funciones de manera oportuna | | | | X | | | X | | | | | X | |
| 04 | Existe buenas relaciones laborales lo que permite tener un óptimo ambiente laboral | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 05 | Considera que el personal se adapta a los cambios que suceden en la institución | | | | X | | | | X | | | X | | |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Sánchez Dávila, Keller

DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad


 Dr. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable 2: Rendimiento laboral

| N° | DIMENSIONES / ítems: Motivación | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|----|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 01 | Las condiciones de trabajo son las adecuadas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 02 | La institución le brinda comodidades para el desarrollo de su trabajo | | | | X | | | X | | | | | X | |
| 03 | Existe una buena comunicación en la organización | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 04 | Se brinda estabilidad laboral a los colaboradores. | | | | X | | | X | | | X | | | |
| N° | DIMENSIONES / ítems : Calidad | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | Se supervisa de manera oportuna al personal para que cumpla sus metas | | | | X | | | X | | | X | | | |
| 02 | Se les asigna un plazo para el cumplimiento de sus objetivos | | | | X | | | X | | | | | X | |
| 03 | Se delega responsabilidades en las diferentes actividades de la institución | | | | X | | X | | | | | | X | |
| 04 | Se cumple a cabalidad las normas impartidas por la institución | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 05 | Se respeta a todo el personal de la institución | | | | X | | | X | | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / ítems: Eficacia | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | Se logra cumplir los objetivos institucionales | | | | X | | | X | | | | | X | |
| 02 | Existe una adecuada organización de las actividades de los planes de trabajo | | | | X | | | X | | | X | | | |
| 03 | La comunicación para coordinar las actividades es oportuna | | | | X | | X | | | | | | X | |
| 04 | Se tiene una adecuada organización de sus espacios de trabajo | | | X | | | | X | | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / ítems : Eficiencia | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | Se capacita al personal de la institución | | | | X | | | X | | | | | X | |
| 02 | Se logra optimizar los recursos económicos | | | | X | | X | | | | | | X | |
| 03 | Se hace uso de técnicas para un mejor cumplimiento de las metas | | | | X | | | X | | | | | X | |
| 04 | Se incentiva la creatividad del colaborador en el desarrollo de sus actividades | | | | X | | | X | | | | | X | |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo Nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Sánchez Dávila, Keller DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad


Dr. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable 1: Gestión del cambio organizacional

| N° | DIMENSIONES / ítems: Compromiso | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|----|--|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| N° | DIMENSIONES / ítems: Medir el nivel de compromiso | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | Considera adecuado el desempeño laboral de los colaboradores. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 02 | Se evalúa constantemente el desempeño del personal | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 03 | Los esfuerzos que hace el personal ayudan al cumplimiento de los objetivos | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 04 | Considera que existe un alto nivel de competitividad para lograr los objetivos | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 05 | Considera que los colaboradores son leales a la organización | | | X | | | | | X | | | | | X |
| N° | DIMENSIONES / ítems : Comunicación | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | La información que se emite a los superiores es oportuna | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 02 | Los medios de comunicación utilizados es el adecuado | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 03 | La información proporcionada por sus superiores es comunicada de manera oportuna | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 04 | Le brindan información escrita a todos los colaboradores | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 05 | La información proporcionada es de conocimiento de todas las áreas | | | | X | | | | X | | | | | X |
| N° | DIMENSIONES / ítems : Estrategias de política de cambio | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | Considera adecuado el liderazgo de sus superiores | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 02 | El liderazgo impartido por sus superiores le permite cumplir con sus objetivos | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 03 | El ambiente laboral le permite cumplir con sus funciones de manera oportuna | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 04 | Existe buenas relaciones laborales lo que permite tener un óptimo ambiente laboral | | | X | | | | X | | | | | | X |
| 05 | Considera que el personal se adapta a los cambios que suceden en la institución | | | | X | | | | X | | | | | X |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento si cumple los requisitos exigidos

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

Apellidos y nombres del juez validador. MSc. Segundo Saul Rodriguez Mendoza. DNI: 01148240

Especialidad del validador (a): En gestión empresarial, Docente en proyecto de investigación y desarrollo del proyecto



Msc. Segundo Saul Rodriguez Mendoza
RESOLUC N° 07067
CLAD - PERU

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable 2: Rendimiento laboral

| N° | DIMENSIONES / ítems: Motivación | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones | |
|----|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| | DIMENSIONES / ítems: Motivación | | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | Las condiciones de trabajo son las adecuadas | | | X | | | | X | | | | | | X | |
| 02 | La institución le brinda comodidades para el desarrollo de su trabajo | | | X | | | | X | | | | | | X | |
| 03 | Existe una buena comunicación en la organización | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 04 | Se brinda estabilidad laboral a los colaboradores. | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| | DIMENSIONES / ítems : Calidad | | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | Se supervisa de manera oportuna al personal para que cumpla sus metas | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 02 | Se les asigna un plazo para el cumplimiento de sus objetivos | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 03 | Se delega responsabilidades en las diferentes actividades de la institución | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 04 | Se cumple a cabalidad las normas impartidas por la institución | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 05 | Se respeta a todo el personal de la institución | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| | DIMENSIONES / ítems: Eficacia | | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | Se logra cumplir los objetivos institucionales | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 02 | Existe una adecuada organización de las actividades de los planes de trabajo | | | X | | | | X | | | | | | X | |
| 03 | La comunicación para coordinar las actividades es oportuna | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 04 | Se tiene una adecuada organización de sus espacios de trabajo | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| | DIMENSIONES / ítems : Eficiencia | | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | Se capacita al personal de la institución | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 02 | Se logra optimizar los recursos económicos | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 03 | Se hace uso de técnicas para un mejor cumplimiento de las metas | | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 04 | Se incentiva la creatividad del colaborador en el desarrollo de sus actividades | | | | X | | | | X | | | | | X | |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo Nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento si cumple los requisitos exigidos

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

Apellidos y nombres del juez validador. MSc. Segundo Saul Rodriguez Mendoza. DNI: 01148240

Especialidad del validador (a): En gestión empresarial, Docente en proyecto de investigación y desarrollo del proyecto



Msc. Segundo Saul Rodriguez Mendoza
 REGUC N° 07007
 OLAD - PERU

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable 1: Gestión del cambio organizacional

| N° | DIMENSIONES / ítems: Compromiso | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|----|--|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 01 | Considera adecuado el desempeño laboral de los colaboradores. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 02 | Se evalúa constantemente el desempeño del personal | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 03 | Los esfuerzos que hace el personal ayudan al cumplimiento de los objetivos | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 04 | Considera que existe un alto nivel de competitividad para lograr los objetivos | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 05 | Considera que los colaboradores son leales a la organización | | | | X | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / ítems : Comunicación | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | La información que se emite a los superiores es oportuna | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 02 | Los medios de comunicación utilizados es el adecuado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 03 | La información proporcionada por sus superiores es comunicada de manera oportuna | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 04 | Le brindan información escrita a todos los colaboradores | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 05 | La información proporcionada es de conocimiento de todas las áreas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / ítems : Estrategias de política de cambio | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | Considera adecuado el liderazgo de sus superiores | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 02 | El liderazgo impartido por sus superiores le permite cumplir con sus objetivos | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 03 | El ambiente laboral le permite cumplir con sus funciones de manera oportuna | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 04 | Existe buenas relaciones laborales lo que permite tener un óptimo ambiente laboral | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 05 | Considera que el personal se adapta a los cambios que suceden en la institución | | | | X | | | | X | | | | X | |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): INSTRUMENTO COHERENTE Y APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador. TORRES RIOS CESAR AUGUSTO DNI: 46252324

Especialidad del validador (a): MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA/CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO


Mg. Cesar Augusto Torres Rios
CCPSM N° Mat. 19-2154

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable 2: Rendimiento laboral

| N° | DIMENSIONES / ítems: Motivación | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|----|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 01 | Las condiciones de trabajo son las adecuadas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 02 | La institución le brinda comodidades para el desarrollo de su trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 03 | Existe una buena comunicación en la organización | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 04 | Se brinda estabilidad laboral a los colaboradores. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / ítems : Calidad | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | Se supervisa de manera oportuna al personal para que cumpla sus metas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 02 | Se les asigna un plazo para el cumplimiento de sus objetivos | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 03 | Se delega responsabilidades en las diferentes actividades de la institución | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 04 | Se cumple a cabalidad las normas impartidas por la institución | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 05 | Se respeta a todo el personal de la institución | | | | X | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / ítems: Eficacia | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | Se logra cumplir los objetivos institucionales | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 02 | Existe una adecuada organización de las actividades de los planes de trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 03 | La comunicación para coordinar las actividades es oportuna | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 04 | Se tiene una adecuada organización de sus espacios de trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / ítems : Eficiencia | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | Se capacita al personal de la institución | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 02 | Se logra optimizar los recursos económicos | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 03 | Se hace uso de técnicas para un mejor cumplimiento de las metas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 04 | Se incentiva la creatividad del colaborador en el desarrollo de sus actividades | | | | X | | | | X | | | | X | |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo Nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): INSTRUMENTO COHERENTE Y APLICABLE

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

Apellidos y nombres del juez validador. TORRES RIOS CESAR AUGUSTO DNI: 46252324

Especialidad del validador (a): MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA/CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO


Mg. Cesar Augusto Torres Rios
CCPSM N° Mat. 19-2154

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable 1: Gestión del cambio organizacional

| N° | DIMENSIONES / ítems: Compromiso | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|----|--|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 01 | Considera adecuado el desempeño laboral de los colaboradores. | | | | X | | | | x | | | | X | |
| 02 | Se evalúa constantemente el desempeño del personal | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 03 | Los esfuerzos que hace el personal ayudan al cumplimiento de los objetivos | | | X | | | | | X | | | | X | |
| 04 | Considera que existe un alto nivel de competitividad para lograr los objetivos | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 05 | Considera que los colaboradores son leales a la organización | | | | X | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / ítems : Comunicación | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | La información que se emite a los superiores es oportuna | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 02 | Los medios de comunicación utilizados es el adecuado | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 03 | La información proporcionada por sus superiores es comunicada de manera oportuna | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 04 | Le brindan información escrita a todos los colaboradores | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 05 | La información proporcionada es de conocimiento de todas las áreas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / ítems : Estrategias de política de cambio | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | Considera adecuado el liderazgo de sus superiores | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 02 | El liderazgo impartido por sus superiores le permite cumplir con sus objetivos | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 03 | El ambiente laboral le permite cumplir con sus funciones de manera oportuna | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 04 | Existe buenas relaciones laborales lo que permite tener un óptimo ambiente laboral | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 05 | Considera que el personal se adapta a los cambios que suceden en la institución | | | | x | | | | X | | | | X | |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Jans Alexander Rabanal Briones DNI: 72516859

Especialidad del validador (a): Licenciado en Administración / Maestro en Gestión Pública



Lic. Mg. Jans A. Rabanal Briones
CLAO. 24857

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable 2: Rendimiento laboral

| N° | DIMENSIONES / ítems: Motivación | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|----|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 01 | Las condiciones de trabajo son las adecuadas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 02 | La institución le brinda comodidades para el desarrollo de su trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 03 | Existe una buena comunicación en la organización | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 04 | Se brinda estabilidad laboral a los colaboradores. | | | | X | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / ítems : Calidad | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | Se supervisa de manera oportuna al personal para que cumpla sus metas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 02 | Se les asigna un plazo para el cumplimiento de sus objetivos | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 03 | Se delega responsabilidades en las diferentes actividades de la institución | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 04 | Se cumple a cabalidad las normas impartidas por la institución | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 05 | Se respeta a todo el personal de la institución | | | | X | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / ítems : Eficacia | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | Se logra cumplir los objetivos institucionales | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 02 | Existe una adecuada organización de las actividades de los planes de trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 03 | La comunicación para coordinar las actividades es oportuna | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 04 | Se tiene una adecuada organización de sus espacios de trabajo | | | | X | | | | X | | | | X | |
| N° | DIMENSIONES / ítems : Eficiencia | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | Se capacita al personal de la institución | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 02 | Se logra optimizar los recursos económicos | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 03 | Se hace uso de técnicas para un mejor cumplimiento de las metas | | | | X | | | | X | | | | X | |
| 04 | Se incentiva la creatividad del colaborador en el desarrollo de sus actividades | | | | X | | | | X | | | | X | |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo Nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Jans Alexander Rabanal Briones DNI: 72516859

Especialidad del validador (a): Licenciado en Administración / Maestro en Gestión Pública



Lic. Mag. Jans A. Rabanal Briones
CLAD: 24897

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable 1: Gestión del cambio organizacional

| Nº | DIMENSIONES / ítems: Compromiso | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|----|--|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 01 | Considera adecuado el desempeño laboral de los colaboradores. | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 02 | Se evalúa constantemente el desempeño del personal | | | | X | | | X | | | | | X | |
| 03 | Los esfuerzos que hace el personal ayudan al cumplimiento de los objetivos | | | | X | | | X | | | | | X | |
| 04 | Considera que existe un alto nivel de competitividad para lograr los objetivos | | | | X | | X | | | | | | X | |
| 05 | Considera que los colaboradores son leales a la organización | | | | X | | | X | | | X | | | |
| Nº | DIMENSIONES / ítems : Comunicación | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | La información que se emite a los superiores es oportuna | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 02 | Los medios de comunicación utilizados es el adecuado | | | X | | | | X | | | | | X | |
| 03 | La información proporcionada por sus superiores es comunicada de manera oportuna | | | | X | | | X | | | | | X | |
| 04 | Le brindan información escrita a todos los colaboradores | | | | X | | X | | | | X | | | |
| 05 | La información proporcionada es de conocimiento de todas las áreas | | | | X | | | X | | | | | X | |
| Nº | DIMENSIONES / ítems : Estrategias de política de cambio | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | Considera adecuado el liderazgo de sus superiores | | | | X | | | X | | | | | X | |
| 02 | El liderazgo impartido por sus superiores le permite cumplir con sus objetivos | | | X | | | | X | | | X | | | |
| 03 | El ambiente laboral le permite cumplir con sus funciones de manera oportuna | | | | X | | X | | | | | | X | |
| 04 | Existe buenas relaciones laborales lo que permite tener un óptimo ambiente laboral | | | | X | | | X | | | | | X | |
| 05 | Considera que el personal se adapta a los cambios que suceden en la institución | | | X | | | | X | | | | | X | |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): La variable a investigar guarda relación con las dimensiones a investigar

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

Apellidos y nombres del juez validador. Muñoz Ocas Alcides DNI: 46590514

Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión Pública

REGUC. 11541

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable 2: Rendimiento laboral

| Nº | DIMENSIONES / ítems: Motivación | Claridad ¹ | | | | Coherencia ² | | | | Relevancia ³ | | | | Observaciones/ Recomendaciones |
|----|---|-----------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 01 | Las condiciones de trabajo son las adecuadas | | | | X | | | | x | | | | X | |
| 02 | La institución le brinda comodidades para el desarrollo de su trabajo | | | | X | | | X | | | | X | | |
| 03 | Existe una buena comunicación en la organización | | | | X | | | X | | | | X | | |
| 04 | Se brinda estabilidad laboral a los colaboradores. | | | X | | | | X | | | | X | | |
| Nº | DIMENSIONES / ítems : Calidad | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | Se supervisa de manera oportuna al personal para que cumpla sus metas | | | | X | | | X | | | | X | | |
| 02 | Se les asigna un plazo para el cumplimiento de sus objetivos | | | | X | | X | | | | | X | | |
| 03 | Se delega responsabilidades en las diferentes actividades de la institución | | | | X | | | X | | | X | | | |
| 04 | Se cumple a cabalidad las normas impartidas por la institución | | | | X | | | X | | | | X | | |
| 05 | Se respeta a todo el personal de la institución | | | | X | | | X | | | | X | | |
| Nº | DIMENSIONES / ítems: Eficacia | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | Se logra cumplir los objetivos institucionales | | | | X | | | X | | | | X | | |
| 02 | Existe una adecuada organización de las actividades de los planes de trabajo | | | | X | | | X | | | | X | | |
| 03 | La comunicación para coordinar las actividades es oportuna | | | X | | | | X | | | | X | | |
| 04 | Se tiene una adecuada organización de sus espacios de trabajo | | | X | | | | X | | | X | | | |
| Nº | DIMENSIONES / ítems : Eficiencia | | | | | | | | | | | | | |
| 01 | Se capacita al personal de la institución | | | | X | | | X | | | | X | | |
| 02 | Se logra optimizar los recursos económicos | | | | X | | | X | | | | X | | |
| 03 | Se hace uso de técnicas para un mejor cumplimiento de las metas | | | | X | | | X | | | X | | | |
| 04 | Se incentiva la creatividad del colaborador en el desarrollo de sus actividades | | | | x | | | X | | | | X | | |

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

| | | | |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1. No cumple con el criterio | 2. Bajo Nivel | 3. Moderado nivel | 4. Alto nivel |
|------------------------------|---------------|-------------------|---------------|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): La variables si guarda suficiencia con las dimensiones a investigar

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Muñoz Ocas Alcides DNI:46590514

Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión Pública



Escuela de Posgrado
REG-VC. 11543

Índice de V de Ayken

Variable 1: Gestión del cambio organizacional

| | | CLARIDAD | | | | | COHERENCIA | | | | | RELEVANCIA | | | | |
|----|-----|----------|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|
| | | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 |
| D1 | P1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| D2 | P6 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | P7 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | P8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| | P9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | P10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| D3 | P11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | P12 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | P13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | P14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | P15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | |

V de Ayken

0.96

Variable 2: Rendimiento laboral

| | | CLARIDAD | | | | | COHERENCIA | | | | | RELEVANCIA | | | | |
|----|-----|----------|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|------------|----|----|----|----|
| | | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 |
| D1 | P1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| | P3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| D2 | P5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| | P6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| | P8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| D3 | P10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P11 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| | P12 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P13 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| D4 | P14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | P16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| | P17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

V de Ayken 0.96

Confiabilidad de los instrumentos de investigación
Análisis de confiabilidad de gestión del cambio organizacional

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,972 | 15 |

Análisis de confiabilidad de rendimiento laboral

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,973 | 17 |

Constancia de autorización de la institución



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

| | |
|--|------------------|
| Nombre de la organización: | RUC: 20493998472 |
| Hospital II-2 Santa Gema de Yurimaguas | |
| Nombre del Titular o Representante legal: | |
| Nombres y Apellidos: M.C. Jorge Alberto Mercado Seancas | DNI: 80321802 |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizó [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

| | |
|---|---------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación | |
| "Gestión del cambio organizacional y rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023" | |
| Nombre del Programa Académico: | |
| Maestría en Gestión Pública | |
| Autor: Nombres y Apellidos: | DNI: 78011716 |
| Marisela Del Aguila Arevalo | |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Yurimaguas, 08/11/2023



GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LORRIO
HOSPITAL SANTA GEMA DE YURIMAGUAS
M.C. JORGE ALBERTO MERCADO SEANCAS
DIRECCIÓN ENFERMERÍA
CAMP. 42751 * N° 010027

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Carta de autorización



"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Tarapoto, 07 de noviembre del 2023

SEÑOR
Dra. Mabel Contreras Julián
Jefe de la Unidad de Posgrado, UCV, Tarapoto

ASUNTO : Presenta a estudiante quien solicita autorización para realizar investigación y publicación del nombre de su organización en los resultados del estudio

REFERENCIA: Solicitud del interesado de fecha: 07 de noviembre del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted dirige.

El presente es para hacer de su conocimiento que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se especializan para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso. Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis). Además, contar con la autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.

El estudiante de la Unidad de Posgrado es:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Del Aguila Arevalo, Marisela
- 2) Correo electrónico : arevalomarisela93@gmail.com
- 3) N° de celular : 986011516
- 4) Programa de estudios : Maestría en Gestión Pública
- 5) Ciclo y sección de estudios : III ciclo, A5
- 6) Título de la investigación : "Gestión del cambio organizacional y rendimiento laboral en el Hospital II-2 Santa Gema, Yurimaguas – 2023"
- 7) Asesor (a) : Dr. Delgado Bardales, José Manuel

Por tal motivo, solicito autorice al estudiante en mención: 1) **autorizar la realización de la investigación** en la institución que usted dirige; así como también, 2) **autorice la publicación de la identidad de la organización a su cargo en los resultados de la investigación**, tal como lo establece el código de ética de investigación de la UCV.

Favor, la autorización que corresponde al 1 (autorización realizar la investigación) debe estar a nombre del estudiante que se menciona líneas superiores, toda vez que es él (ella) quien está realizando la investigación.

Cabe mencionar que, los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Atentamente,



Dra. Rosa Mabel Contreras Julián
Jefa de la Unidad de Posgrado
UCV – TARAPOTO

Base de datos estadísticos

FICHA DE REGISTRO: Gestión del cambio organizacional

| GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|----|----|----|----|----|-----------|--------------|----|----|----|-----|-----------|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----------|-------|
| Compromiso | | | | | | | Comunicación | | | | | | Estrategias de política de cambio | | | | | | |
| Nº | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | sub total | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | sub total | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | sub total | TOTAL |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 13 | 40 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 50 |
| 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 18 |
| 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 8 | 24 |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 52 |
| 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 8 | 25 |
| 7 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 58 |
| 8 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 38 |
| 9 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 20 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 59 |
| 10 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | 68 |
| 11 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 63 |
| 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 14 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 14 | 41 |
| 13 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 12 | 35 |
| 14 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 16 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 16 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 50 |
| 15 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | 26 |
| 16 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 13 | 36 |
| 17 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 19 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 48 |
| 18 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 31 |
| 19 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 8 | 21 |
| 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 15 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 41 |
| 21 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 13 | 43 |
| 22 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 15 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 40 |
| 23 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 34 |
| 24 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 9 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 8 | 29 |
| 25 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 55 |
| 26 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 12 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 8 | 42 |
| 27 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 60 |
| 28 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 14 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 40 |
| 29 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 16 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 49 |
| 30 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 16 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | 61 |
| 31 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 20 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 48 |
| 32 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 14 | 38 |
| 33 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 16 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 12 | 39 |
| 34 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 16 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 9 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 43 |
| 35 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 8 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | 27 |
| 36 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 13 | 42 |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 19 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 48 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|----|
| 38 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 31 |
| 39 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 8 | 32 |
| 40 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 51 |
| 41 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 8 | 22 |
| 42 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 16 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 45 |
| 43 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 44 |
| 44 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 15 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 45 |
| 45 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | 64 |
| 46 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 21 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 53 |
| 47 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 20 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 14 | 48 |
| 48 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 12 | 48 |
| 49 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 55 |
| 50 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 14 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | 33 |
| 51 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 13 | 36 |
| 52 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 16 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 50 |
| 53 | 2 | 2 | 1 | 1 | 5 | 11 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 29 |
| 54 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 13 | 42 |
| 55 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 37 |
| 56 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 21 |
| 57 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 9 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 8 | 35 |
| 58 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 15 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 41 |
| 59 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 8 | 38 |
| 60 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 50 |
| 61 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 20 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 47 |
| 62 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 62 |
| 63 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | 66 |
| 64 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 21 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 55 |
| 65 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 14 | 38 |
| 66 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 16 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 12 | 41 |
| 67 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 14 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 40 |
| 68 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | 30 |
| 69 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 16 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 13 | 40 |
| 70 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 9 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 43 |
| 71 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 22 |
| 72 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 9 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 8 | 34 |
| 73 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 19 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 49 |
| 74 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 13 | 42 |
| 75 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 37 |
| 76 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 21 |
| 77 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 9 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 8 | 35 |
| 78 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 15 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 41 |
| 79 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 8 | 38 |
| 80 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 50 |
| 81 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 20 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 47 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|-----------|-----------|
| 82 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 22 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 | 62 |
| 83 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 23 | 66 |
| 84 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 21 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 55 |
| 85 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 14 | 38 |
| 86 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 16 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 12 | 41 |
| 87 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 14 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 40 |
| 88 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 9 | 30 |
| 89 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 16 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 13 | 40 |

FICHA DE REGISTRO: Rendimiento laboral

| RENDIMIENTO LABORAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|------------|----|----|----|-----------|---------|----|----|----|----|-----------|----------|-----|-----|-----|-----------|------------|-----|-----|-----|-----------|-------|
| Nº | Motivación | | | | | Calidad | | | | | | Eficacia | | | | | Eficiencia | | | | | TOTAL |
| | p1 | p2 | p3 | p4 | sub total | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | sub total | p10 | p11 | p12 | p13 | sub total | p14 | p15 | p16 | p17 | sub total | |
| 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 16 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 5 | 12 | 48 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 56 |
| 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 20 |
| 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 26 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 58 |
| 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 8 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 28 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 67 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 44 |
| 9 | 1 | 3 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 63 |
| 10 | 1 | 5 | 5 | 4 | 15 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 74 |
| 11 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 71 |
| 12 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 12 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 45 |
| 13 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 42 |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 58 |
| 15 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 31 |
| 16 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 39 |
| 17 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 17 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 5 | 12 | 53 |
| 18 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 43 |
| 19 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 22 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 12 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 37 |
| 21 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 16 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 53 |
| 22 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 11 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 38 |
| 23 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 50 |
| 24 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 37 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 63 |
| 26 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 16 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 60 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 70 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 12 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 45 |
| 29 | 1 | 3 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 16 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 46 |
| 30 | 1 | 5 | 5 | 4 | 15 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 19 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 61 |
| 31 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 14 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 45 |
| 32 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 40 |
| 33 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | 49 |
| 34 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 17 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 9 | 45 |
| 35 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 11 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 3 | 1 | 6 | 31 |
| 36 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 15 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 52 |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 17 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 5 | 12 | 53 |
| 38 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 43 |
| 39 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 14 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 5 | 12 | 42 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 40 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 56 |
| 41 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 23 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 13 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 41 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 16 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 54 |
| 44 | 1 | 3 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 13 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 38 |
| 45 | 1 | 5 | 5 | 4 | 15 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 67 |
| 46 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 15 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 53 |
| 47 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 59 |
| 48 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 66 |
| 49 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 67 |
| 50 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 40 |
| 51 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 41 |
| 52 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 57 |
| 53 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 13 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 5 | 12 | 40 |
| 54 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 51 |
| 55 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 9 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 33 |
| 56 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 24 |
| 57 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 47 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 12 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 38 |
| 59 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 53 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 15 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 52 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 59 |
| 62 | 1 | 3 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 70 |
| 63 | 1 | 5 | 5 | 4 | 15 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 70 |
| 64 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 15 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 54 |
| 65 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 42 |
| 66 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 15 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 53 |
| 67 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 13 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 41 |
| 68 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 35 |
| 69 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | 48 |
| 70 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 16 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 9 | 44 |
| 71 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 3 | 1 | 6 | 27 |
| 72 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 46 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 18 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 3 | 5 | 12 | 53 |
| 74 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 51 |
| 75 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 9 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 33 |
| 76 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 24 |
| 77 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 47 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 12 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 | 38 |
| 79 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 53 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 15 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 52 |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 59 |
| 82 | 1 | 3 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 21 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 70 |
| 83 | 1 | 5 | 5 | 4 | 15 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 70 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|---|---|---|---|-----------|-----------|
| 84 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 15 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | 54 |
| 85 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 13 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 42 |
| 86 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 15 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 53 |
| 87 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 13 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 41 |
| 88 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 35 |
| 89 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | 48 |