



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Cambio Organizacional y Calidad de servicio en el Programa del Seguro Integral de Salud de Hospital de Vitarte 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

BETTY BEATRIZ MAURICIO RIMACHI

ASESOR:

MG. VÍCTOR RAÚL PRADO CARDONA


LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERÚ

2018

Página del Jurado

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N°005D-2018-I-UCV Lima Ate/EP.ADM/PFA.-DI.

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°017-2018-I-UCV Lima Ate/EP.ADM/PFA.-DI de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

PRIMERO.-

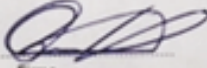
Aprobar pase a publicación ()
Aprobar por unanimidad ()
Aprobar por mayoría (X)
Desaprobar ()


La tesis presentada por el (la) estudiante MAURICIO RIMACHI BETTY BEATRIZ, denominado:


CAMBIO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL PROGRAMA DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD DE HOSPITAL DE VITARTE 2018



SEGUNDO.- Al culminar la sustentación, el (la) estudiante MAURICIO RIMACHI BETTY BEATRIZ, obtuvo el siguiente calificativo:

NOTA	LETRAS	CONDICIÓN
16	DIECISEIS	APROBADO POR MAYORIA

Presidente (a): MGTR. Prado Cardona Victor Raul 
Firma

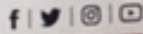
Secretario: MGTR. Escobedo Apestegui Franklin Macdonald 
Firma

Vocal: MGTR. Flores Ballesteros Teodoro Emilio 
Firma

 
Mgtr. Iris Katherine Gonzales Figueroa
Coordinador de Escuela
EP.A - UCV - Lima Ate

C.c. Archivo
Escuela Profesional, Interesados, Archivo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.


ucv.edu.pe

Dedicatoria

A mis padres Teodosio y Virginia, porque desde pequeña me han dado su amor y apoyo en cada paso que doy, por enseñarme a siempre hacer las cosas con excelencia y perseverancia.

A ellos les dedico esta etapa de mi carrera profesional, para que se sientan orgullosos de la persona que han formado con su ejemplo y amor.

Agradecimiento

Agradezco a mi profesor y asesor, quien es la persona que con sus conocimientos e instrucciones hace posible la elaboración de este trabajo y a mis compañeros por las experiencias adquiridas en estos años de estudio.

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Betty Beatriz Mauricio Rimachi**, estudiante de la carrera de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo de Lima, identificada con DNI N° 44107866, con la tesis titulada "Cambio organizacional y Calidad de servicio en el Programa del Seguro Integral de Salud de Hospital de Vitarte, 2018", a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis no ha sido plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente.
4. Los datos presentados en los resultados son reales; no han sido falseados ni duplicados ni copiados.

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

Así mismo, autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente.

Lima, 07 julio del 2018.



Betty Beatriz Mauricio Rimachi

DNI: 44107866

Presentación

Señores miembros del jurado,

Declaro a ustedes mi tesis titulada “Cambio organizacional y Calidad de servicio en el Programa del Seguro Integral de Salud del Hospital de Vitarte, cuyo objetivo es: Determinar la relación entre el cambio organizacional y calidad de servicio en el Programa del Seguro Integral de Salud de Hospital de Vitarte, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y son:

El capítulo uno: Introducción, contiene el problema, los antecedentes, justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Se presentan los resultados obtenidos. En el cuarto capítulo: Se formulan las discusiones de la investigación, considerando los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones del estudio. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas y anexos, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por tanto, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos de las normas de la Universidad César Vallejo.

Atentamente,



Betty Beatriz Mauricio Rimachi

Índice

	Pág.
Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad Problemática.....	14
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4. Formulación del Problema.....	27
1.5. Justificación del estudio.....	28
1.6. Hipótesis.....	28
1.7. Objetivos.....	29
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación.....	32
2.2. Variables, operacionalización.....	33
2.3. Población y muestra.....	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	36
2.5. Métodos de análisis de datos	40
2.6. Aspectos éticos	41
III. RESULTADOS	42

IV. DISCUSIÓN	57
V. CONCLUSIONES	61
VI. RECOMENDACIONES	64
VII. REFERENCIAS	66
ANEXOS	70
Anexo 1. Cronograma de actividades para el desarrollo del proyecto de investigación.....	71
Anexo 2. Matriz de consistencia.....	72
Anexo 3. Matriz de operacionalización.....	73
Anexo 4. Instrumentos de investigación.....	74
Anexo 5. Instrumentos de investigación.....	75
Anexo 6. Validación de instrumentos.....	76

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable cambio organizacional.....	34
Tabla 2. Operacionalización de la variable calidad de servicio.....	34
Tabla 3. Validez de los Instrumentos a través de expertos.....	37
Tabla 4. Nivel de confiabilidad aplicado al instrumento de medición.....	38
Tabla 5. Confiabilidad de la variable Cambio organizacional.....	39
Tabla 6. Confiabilidad de la variable Calidad de Servicio.....	39
Tabla 7. Nivel de cambio organizacional.....	43
Tabla 8. Nivel de comunicación.....	44
Tabla 9. Nivel de tecnologías de la información.....	45
Tabla 10. Nivel de entrenamiento.....	46
Tabla 11. Nivel de calidad de servicio.....	47
Tabla 12. Nivel de confiabilidad.....	48
Tabla 13. Nivel de capacidad de respuesta.....	49
Tabla 14. Nivel de empatía.....	50
Tabla 15. Prueba de normalidad.....	51
Tabla 16. Escala de nivel de significancia.....	52
Tabla 17. Grado de correlación y nivel de significancia entre cambio organizacional y calidad de servicio.....	53
Tabla 18. Grado de correlación y nivel de significancia entre cambio organizacional y confiabilidad.....	54
Tabla 19. Grado de correlación y nivel de significancia entre cambio organizacional y capacidad de respuesta.....	55
Tabla 20. Grado de correlación y nivel de significancia entre cambio organizacional y empatía.....	56

Índice figuras

	Pág.
Figura 1. Nivel de Frecuencia Cambio Organizacional.....	43
Figura 2. Nivel de Frecuencia Comunicación.....	44
Figura 3. Nivel de Frecuencia Tecnologías de la información.....	45
Figura 4. Nivel de Frecuencia Entrenamiento.....	46
Figura 5. Nivel de Frecuencia Calidad de servicio.....	47
Figura 6. Nivel de Frecuencia Confiabilidad.....	48
Figura 7. Nivel de Frecuencia Capacidad de repuesta.....	49
Figura 8. Nivel de Frecuencia Empatía.....	50

RESUMEN

La presente investigación titulada “Cambio organizacional y Calidad servicio en el programa del Seguro Integral de Salud de hospital Vitarte, 2018”; tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el cambio organizacional y calidad de servicio en el programa del seguro integral de salud de hospital de Vitarte, 2018, y como problema general ¿Cómo se relaciona el cambio organizacional y calidad de servicio en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018?

El tipo de investigación es aplicada, diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 30 asegurados a quienes se aplicó la encuesta para la medición de las variables de investigación: variable metodológica “Cambio organizacional”, con sus dimensiones comunicación, tecnologías de la información, entrenamiento; así como la variable del problema “Calidad de servicio”, con sus dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Por lo tanto, se menciona que cada dimensión tiene un resultado conforme a los indicadores encontrados en el estudio, lo que implicó la calificación en una escala de Likert: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). La información recabada de los elementos muestrales se realizó a través de la encuesta que es la técnica y el cuestionario para cada variable que son los instrumentos. Los instrumentos resultaron válidos en su contenido bajo opinión de expertos, y confiables donde el índice de fiabilidad fue superior al valor teórico establecido para instrumentos que miden percepciones y expectativas

Los resultados revelaron que entre la variable Cambio organizacional y la variable Calidad de servicio, existe una relación directa y significativa ($r=$ y p valor $< 0,05$), donde se rechaza la hipótesis nula, determinando la relación de ambas variables con un valor de correlación de 0,539.

Palabras clave: cambio organizacional, comunicación y calidad de servicio.

ABSTRACT

The present research entitled "Organizational change and Quality service in the Comprehensive Health Insurance program of Vitarte Hospital, 2018"; The objective was to determine the relationship between organizational change and quality of service in the comprehensive health insurance program of Vitarte Hospital, 2018, and as a general problem. How is organizational change and quality of service related to the program of the comprehensive health insurance of Vitarte Hospital, 2018?

The type of research is applied, non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 30 insured persons to whom the survey was applied to measure the research variables: methodological variable "Organizational change", with its dimensions communication, information technologies, training; as well as the problem variable "Quality of service", with its dimensions of reliability, responsiveness and empathy. Therefore, it is mentioned that each dimension has a result according to the indicators found in the study, which implied the rating on a Likert scale: never (1), almost never (2), sometimes (3), almost always (4) and always (5). The information collected from the sample elements was made through the survey that is the technique and the questionnaire for each variable that are the instruments. The instruments were valid in their content under the opinion of experts, and reliable where the reliability index was higher than the theoretical value established for instruments that measure perceptions and expectations

The results revealed that between the variable Organizational change and the variable Quality of service, there is a direct and significant relationship ($r =$ and p value <0.05), where the null hypothesis is rejected, determining the relationship of both variables with a value of correlation of 0.539.

Keywords: organizational change, communication and quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

En la actualidad el gran desafío de las organizaciones en el mundo para hacer frente a un mercado competitivo y globalizado, sea tanto del sector público como privado, es enfrentarse continuamente a los cambios e innovaciones que se presentan de forma persistentemente en todas las áreas organizacionales. El hecho de hacer cambios no es tan simple, pero es necesario para poder establecer mejoras en las organizaciones. A su vez podemos citar a diversos autores que nos referirán su percepción acerca de estos cambios que se producen en las organizaciones.

En nuestro país, la calidad en la prestación de los servicios de salud es de suma preocupación, no solo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino porque se trabaja con la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como deber del Estado. Por ello, debido a la mala calidad de servicio de atención que reciben los pacientes se incrementa una alta tasa de enfermedades que no han sido tratadas, prevenidas o curadas en su debido tiempo y hasta algunas veces dando como resultado la muerte de las personas.

Los hospitales por su complejidad, requieren de una administración y gestión eficaz porque se trata de valorar la salud y la vida de las personas, razón por la cual es necesario conocer la forma en que se gestionan los hospitales identificando debilidades, aspectos críticos en los procesos y servicios y cuellos de botella que afectan la atención de los pacientes en los servicios que brinda el hospital.

El Seguro Integral de Salud (SIS), como Organismo Público Ejecutor (OPE), del Ministerio de Salud, tiene como finalidad proteger la salud de los peruanos que no cuentan con un seguro de salud, priorizando en aquellas poblacionales vulnerables que se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema. De esta forma, está orientada a resolver la problemática del limitado acceso a los servicios de salud de la población objetivo, tanto por la existencia de barreras económicas, como las diferencias culturales y geográficas. Pero el SIS también busca mejorar

la eficiencia en la asignación de los recursos públicos e implementando instrumentos de identificación del usuario, priorizando el componente materno infantil.

En el presente trabajo de investigación la calidad de servicio del programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, constan muchas quejas de los pacientes asegurados, a cerca de sus derechos porque no reciben las atenciones en salud que requieren en el tiempo y oportunidad demandada, por múltiples factores, entre ello, no conseguir citas, Falta de médicos especialistas, medicamentos, exámenes de apoyo al diagnóstico u otros servicios de promoción y recuperación de la salud. En el hospital las citas para las enfermedades complejas que requieren transferencia a un nivel de atención hospitalario, puede demorar incluso meses, poniendo en riesgo la salud y la vida de los enfermos.

Desde este punto de análisis la investigación se enfoca en analizar el cambio organizacional y la calidad de servicio del programa del seguro integral de salud del Hospital de Vitarte; en las dimensiones de: comunicación, tecnologías de la información, entrenamiento, confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, con el propósito de explicar los problemas en los procesos, cambios, flujo y la calidad de servicio, que el área de plataforma de atención al usuario no puede solucionar.

Un factor que aumenta esta realidad es la forma en que los cambios organizacionales de los hospitales, por su naturaleza misma son complejas por cuanto se superponen aspectos de carácter político, técnico y recursos humanos.

En la presente investigación se propone analizar qué relación existe entre el cambio organizacional y calidad de servicio del programa del seguro integral de salud en el hospital de Vitarte.

1.2 Trabajos previos

Antecedentes internacionales

Para poder entender con mayor claridad a cerca de las variables que se desarrolló en el trabajo de investigación, se consultó algunas tesis internacionales considerando las variables como cambio organizacional y calidad de servicio.

Williamson (2009), en su tesis *“Construcción de una medición de Calidad de Servicio de la telefonía móvil en Chile”* para optar por el título Comercial mención en Administración por la Facultad de Administración de la Universidad de Chile.

En su estudio tuvo como objetivo construir una medición válida y confiable de la calidad del servicio de telefonía móvil en Chile, además de establecer si dicho concepto impacta sobre los estados de satisfacción y lealtad. Para realizar dicha labor, el documento comienza con una revisión bibliográfica acerca del tema, incluyendo mediciones para la industria construidas en otros países del mundo. Consecutivamente, se detalla el proceso de construcción de un instrumento multi-item de medición, como producto de una investigación exploratoria sobre las percepciones de los distintos actores relevantes del rubro, una fase de pre-prueba con el fin de depurar la escala y una fase de prueba final para validar los resultados. Así mismo, se construye un modelo de ecuaciones estructurales, con el fin de demostrar la relación entre la medición y los conceptos de calidad, satisfacción y lealtad.

Se ha optado por tomar de modelo el trabajo de investigación, porque tiene una variable “calidad de servicio” el cual podría aportar en el desarrollo del proyecto de investigación.

Vásquez (2013), en su tesis de *“Propuesta de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Educación en Salud Cedes”* para optar por el título de licenciado en Administración de empresas en la Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín cuyo objetivo principal es la mejora continua de la gestión de la calidad de servicio, para poder garantizar la permanencia y estabilidad de la

organización, pudiendo gestionar de la mejor manera los recursos y metodologías con los que se cuenta.

En conclusión, el autor refiere que Cedes tiene que reinterpretar el desarrollo sostenible como un proceso de transformación resultante de la interacción humana, de la organización social que se cohesiona por la solidaridad con la formulación táctica de los valores y normas como pautas de comportamiento, de la cultura y de la tecnología.

Santiago (2011), en su tesis titulado *“La Calidad de servicio bancario: Entre la Fidelidad y la Ruptura”* de la Universidad Complutense de Madrid Facultad de Ciencias Económicas y empresariales departamento de comercialización e investigación de mercados, cuyo objetivo específico es concertar las diferentes formas de medir el constructo Calidad de servicio Financiero y determinar cuál de ellas expresa mejor la calidad acreditada y disponer de una herramienta específica y fiable de medición de la calidad del servicio bancario, para que refleje el nivel de excelencia con el que trabajan las entidades y así poder brindar un sistema de medida de calidad de servicio de entidades financieras operativo y flexible.

Se llegó a la conclusión de que las entidades han realizado formidables esfuerzos y comprometido cuantiosos recursos e intentando diferenciarse por su calidad de servicio. Ello ha llevado a la obtención de unos estándares de mercado aceptables para el conjunto de la clientela y a la disminución del potencial diferenciador de la calidad de servicio.

Se ha tomado en consideración el estudio de investigación, porque tiene una variable llamada “calidad de servicio”, el cual podría aportar en el desarrollo del proyecto de investigación.

Akomo (2017), en su investigación *“Planning for Organizational Change and the Role of Leadership in Implementing Change”*, para optar por el grado de Magíster en Administración en organizaciones internacionales, por la Escuela de Administración de Chandaria en la United States International University - África, Nairobi, Kenya, cuyo objetivo fue determinar la Planificación del cambio organizacional y el papel del liderazgo en la implementación del cambio.

Se concluyó: Este estudio ha determinado una relación positiva moderada entre el Cambio organizacional y la calidad de servicio. Por lo tanto, el estudio concluye que el Cambio organizacional, influye moderadamente en la calidad de servicio, señalando que el cambio es inevitable y que todas las organizaciones existentes pasan por procesos de cambio. Los líderes deberían anticipar el cambio y desarrollar estrategias para adaptarse a los diversos cambios a los que se enfrentan las organizaciones. Por lo tanto, es obvio que el cambio afecta al personal, los procesos, las políticas y los procedimientos. Hay varios efectos de cambio en el personal y a veces las personas se resisten al cambio.

Antecedentes nacionales

Para la presente investigación, se han considerado algunos estudios nacionales que se relacionan con las variables de estudio: cambio organizacional y calidad de servicio, lo que permite un mejor conocimiento y entendimiento del problema y de la relación entre las variables de estudio. A continuación, se hace referencia a los antecedentes más relevantes para nuestro estudio.

Florian (2013), en su investigación titulado *“Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa transportes Línea s.a. Trujillo”* de la Universidad Nacional de Trujillo, cuyo objetivo principal del estudio es conocer la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes.

Las conclusiones que resultaron de la investigación nos mencionan. a) Las razones que generan cierta insatisfacción en los clientes son las instalaciones de la empresa, ya que el 34.11% de clientes percibieron esto, pues estas no van acordes con el servicio que ellos reciben. b) Así como también que la empresa no cuenta con un tarifario actualizado para que el cliente esté al 100% informado de los precios que ellos deben pagar por sus envíos.

Se ha optado por tomar de ejemplo este proyecto debido a que el autor tiene una variable “Calidad de servicio”, el cual podría aportar en el desarrollo del proyecto de investigación.

Quispe (2016), en su investigación “Gestión del Cambio Organizacional y Productividad de los colaboradores del área de negocios en la entidad financiera Mi Banco S.A. agencia Mariscal Cáceres, Lima 2016”, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo de Lima en Perú, cuyo objetivo fue conocer si existe un grado significativo de la gestión del cambio organizacional y productividad de los colaboradores del área de negocios en la entidad financiera Mi Banco S.A. agencia Mariscal Cáceres, Lima 2016.

Se concluyó en general que fue posible determinar la relación existente entre la gestión del cambio organizacional y Productividad de los colaboradores del área de negocios en la entidad financiera Mi Banco S.A. agencia Mariscal Cáceres, Lima 2016, debido a los resultados obtenidos que buscan aportar con algunas sugerencias y recomendaciones.

Zegarra (2013), desarrolló el estudio de *la “Gestión de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente operador turístico Muchik Tours SAC en el distrito de Trujillo”* Universidad Nacional de Trujillo, cuyo objetivo principal es determinar el grado de influencia de la gestión de calidad del servicio en la satisfacción del cliente turista.

Esta investigación nace debido a la importancia que tienen los servicios en la actualidad y que se necesita mejorar la calidad, para adelantarse a las expectativas del cliente que son los turistas

Ramírez (2014), en su tesis de pregrado *“Calidad de atención de salud y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas”*. Su investigación tuvo como objetivo principal, determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Las conclusiones fueron. a) Los usuarios externos manifiestan una satisfacción regular con la calidad de atención de salud de la consulta externa que perciben en el establecimiento. b) Con un nivel de confianza del 95% que no existe relación significativa entre la dimensión técnica-científica y la satisfacción del usuario. c) Pero sí existe relación significativa entre la dimensión del entorno y la

dimensión humana con la satisfacción del usuario de la consulta externa en el Hospital Hugo Pesce Pescetto.

Se ha optado tomar esta tesis porque se asimila a una de las variables, por lo tanto, aporta a la creación de nuevas ideas en el proyecto de investigación.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Cambio Organizacional

Hablar de cambio organizacional es hablar de la administración, pues sin ella no podrían existir. Robbins y Coulter (2010), en su libro de Administración, hacen un análisis de la historia y progreso de la administración, la que se resumirá en los siguientes párrafos. Empiezan dando una definición de Administración; diciendo que la administración involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz.

En organizaciones exitosas, la alta eficiencia y la alta eficacia por lo general van de la mano. Como se dijo anteriormente, a principios del siglo veinte, Henry Fayol, propuso por primera vez que todos los administradores ejecutan cinco funciones: planear, organizar, mandar, coordinar y controlar.

En la actualidad estas funciones se han resumido a cuatro: planeación, organización, dirección y control. La planeación define objetivos, establece estrategias para lograrlos y desarrollan planes para integrar y coordinar las actividades. La organización es el acordar y estructurar el trabajo para cumplir con las metas de la empresa. La dirección es trabajar con personas y a través de ellas cumplir con los objetivos. El control es que vez que los objetivos y planes están determinados, las tareas y acuerdos definidos, la gente contratada, entrenada y motivada se debe valorar el resultado, para ver si se cumple con lo planeado.

Calidad de Servicio

A lo largo de la historia el término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto su evolución histórica. Para ello, describiremos cada una de las etapas el concepto que se tenía de la calidad y cuáles eran los objetivos

a perseguir. En la etapa artesanal, se buscó satisfacer al cliente, al artesano, por el trabajo bien hecho, crear un producto único.

En revolución industrial, se querían hacer muchas cosas, no importando que sean de calidad, satisfacer una gran demanda de bienes, obtener beneficios. La Calidad Total, buscó satisfacer tanto al cliente externo como interno, ser altamente competitivo es decir la mejora continua.

Para Cárdenas (2005), esta evolución:

Nos ayuda a entender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y cómo poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin.

La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto, sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para conservar su posición en el mercado, sino incluso para asegurar su supervivencia.

Marco teórico

En el siguiente punto daremos a conocer los conceptos de las variables utilizadas, debido a que la investigación debe estar sustentada teóricamente y técnicamente.

Cambio Organizacional

El cambio organizacional es muy significativo en cualquier institución, debido a que es un proceso que representa innovaciones, siempre en beneficio de esta y sus trabajadores.

Según Robbins y Coulter (2010), refieren que:

El cambio es una modificación en las personas, estructura o tecnología, se utiliza el concepto de que el cambio es una alteración en el diseño o estrategia de la organización o cualquier otra tentativa

para influenciar en los miembros de la organización a adoptar comportamientos diferentes (p. 39).

Según manifiesta el autor, el cambio organizacional no es más que una simple modificación en las actividades cotidianas de los trabajadores de una empresa. El cambio en las organizaciones es un proceso que integra una serie de pasos que se inician con la determinación de los actores que desean la transformación y los que no están de acuerdo con ella; luego se realiza la descripción de la situación, para después establecer un diagnóstico que servirá de base a las innovaciones que se pretendan realizar.

Negrete (2012), refiere que en este contexto se puede decir que las organizaciones llevan a cabo procesos de cambio organizacional en donde deben desarrollar su capacidad de autocrítica, para que su atención se concentre en un proceso de cambio planeado más que en problemas particulares. De manera, que el cambio se convierte en parte integral de la cultura organizacional, y la autocrítica pasa a formar parte de un estilo natural de administración.

El universo en la actualidad ha presentado cambios significativos y notables en las acciones cotidianas. Hoy por hoy el cambio es una condición que se presenta de forma permanente y constante, que se desenvuelve en todas las sociedades humanas. El cambio parece mostrar que no es un momento, sino que suele revelar que es un largo paso que implica proveer una etapa compleja como lo es la transformación, ciclo durante el cual tiene lugar una gran gama de expresiones, comportamientos y manifestaciones. De este modo, las organizaciones evidentemente necesitan evolucionar con el fin de conservar y aumentar su calidad de ajuste y competitividad con un entorno que es siempre cambiante.

Blejmar (2010), señala que la:

Gestión de cambio organizacional como el proceso deliberadamente diseñado que mitigue los efectos no deseados de este mismo cambio y potencie las posibilidades de crear futuro en la organización, su gente y contexto. Desde esta interpretación de la

gestión de cambio se pueden advertir algunas de nuestras postulaciones frente a la gestión de cambio (p.81).

Decimos proceso deliberado porque el cambio es una constante en las organizaciones y los sistemas en tanto vivientes, la intencionalidad de direccionar, acelerar o potenciar un tipo de cambio específico es lo que precisa la gestión. Es un proceso porque más allá de los eventos que lo constituyen, el cambio, su propuesta, instalación y sustentabilidad involucran al tiempo como componente clave. Todo cambio ocasiona efectos no deseados en tanto ruptura de recurrencias

Calidad de servicio

“Es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio” (Helouani, 1993, parr. 7).

Pizzo (2013), refiere que:

El hábito desarrollado y practicado por una organización es para interpretar las necesidades, expectativas de los clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido atendido y servido personalmente con dedicación y eficacia, sorprendido con mayor valor al esperado. En efecto se proporcionan mayores ingresos y menores costos para la organización (p.39).

Zeithaml A., Valerie; Parasuraman, A.; Berry, Leonard L. (2012), puntualiza la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente, de esta forma un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía.

La Calidad de Servicio del paciente

Es ofrecer salud a las personas, que se requiere de una serie de acciones que tiendan no tan solo a reconfortar y aliviarlas físicamente, sino también incluye una serie de transacciones de emociones y necesidades, importando mucho la atención del personal administrativo, el procedimiento o tratamiento especializado médico que el paciente requiere. La connotación integral de lo que es servir y tratar a las personas amablemente con asertividad, responsabilidad, rapidez, oportunidad, higiene, profesionalismo y tecnología adecuada, entre otros elementos a considerarse.

Oliver (2009), define lo siguiente.

La calidad de un servicio de salud se refiere a facilitar al paciente un servicio que exceda constantemente sus expectativas y necesidades, reduciendo el desajuste entre el servicio que los pacientes esperan y el servicio que ellos reciben.

Para el Comité de Derechos Económicos (2007), los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser apropiados desde el punto de vista científico y médico y ser de buena salud.

Los objetivos de la calidad de servicio

Para Abadi (2004) los objetivos que pueden surgir en relación a la calidad de servicio pueden ser los siguientes:

- La satisfacción del cliente.
- Mejoramiento continuo del servicio.
- Eficiencia en la prestación del servicio.

El modelo desarrollado por Parasuramaran, Len Berry y Valerie Zeithaml, Leonard con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988, lograron determinar cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo una es visible: y se considera que el modelo SERVQUAL ha sido el más utilizado frente a otras metodologías para medir la calidad, fundamentalmente en tres servicios públicos: educación superior, transporte y salud para la evaluación de la calidad de los servicios públicos. A continuación, se detalla:

a) Elementos tangibles

Forman parte las instalaciones físicas y el equipo de la organización, los cuales deben ser lo mejor posible y los empleados deben estar bien presentados de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

Zeithman & Bitner (2012), detallan que los elementos tangibles es la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad

b) Fiabilidad

Capacidad del personal de realizar el servicio establecido de forma fiable y correcta; veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee; probabilidad del buen funcionamiento de algo.

Para definir un poco más y entender el significado de fiabilidad se acopió el siguiente concepto:

En consecuencia, la fiabilidad es algo que todos los científicos deben tener en cuenta, sobre todo en las ciencias sociales y la biología; ya que la fiabilidad también es muy significativa externamente y otro investigador debe ser capaz de realizar exactamente el mismo experimento, con un equipo similar, en condiciones similares y lograr exactamente los mismos resultados. Si esto no es posible, entonces el diseño no es fiable. Por tal razón, en el lenguaje normal, se utiliza la palabra fiable para referirse a que algo es confiable y que dará el mismo resultado siempre.

c) La capacidad de respuesta

Se entiende por tal la disposición de atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido. Es mantener satisfechos a los clientes esa es la clave para asegurar que los clientes actuales no se conviertan en clientes pasados. El no poder cumplir con los plazos o hacer caso omiso a las preguntas puede aumentar la insatisfacción del cliente con tu empresa y estimularlos a investigar los servicios de tus competidores. Por lo tanto, cuando

la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, encontrarás que las oportunidades de servir a tus clientes aumentarán, mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán.

d) Seguridad

Seguridad realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza.

González (2015), precisa que:

“La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente”. En consecuencia, la seguridad se hace referencia a las condiciones en las que se desarrolla una actividad. Las prevenciones que se han tenido en cuenta en caso de complicaciones, las acciones que se realizarán en caso de desastre y fundamentalmente, de qué forma se trabajarán, para brindar el equilibrio y tranquilidad en dicho entorno (p.31).

e) Empatía.

Zeithman & Bitner (2012), define que:

Empatía es brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa, ya que es una habilidad propia del ser humano y nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar, así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura (p.19).

Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo.

Marco Conceptual

Accesibilidad: La accesibilidad es la posibilidad que tengan todas las personas sin que medien exclusiones de ningún tipo, como ser culturales, físicas o técnicas, para acceder a un servicio o llegar a visitar un lugar o utilizar un objeto. **Amabilidad:** Es una forma de tratarse a sí mismo y a los demás, con dedicación, respeto, empatía y consideración.

Calidad del Servicio: Es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

Calidad Total: Denominado como gestión de calidad total, es el concepto que denomina a aquel tipo de estrategia que tiene por misión la instalación de una conciencia de calidad en todos aquellos procesos vinculados a la fabricación de los productos o servicios y en lo que respecta a la organización.

Capacidad de Respuesta: Dar un servicio eficiente sin tiempos muertos ni esperas injustas.

Confiabilidad: Es la capacidad de brindar confidencialidad, seguridad y confianza al cliente, tener en secreto sus datos ya sean personales o económicos.

Satisfacción: Se origina cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Servicio: Organización y personal consignados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.

1.4 Formulación al Problema

Problema General

¿Cómo el cambio organizacional está relacionado con calidad de servicio en el Programa del Seguro Integral de Salud del Hospital de Vitarte, 2018?

Problema Específico 1

¿Cómo el cambio organizacional está relacionado con la confiabilidad en el Programa del Seguro Integral de Salud del Hospital de Vitarte, 2018?

Problema Específico 2

¿Cómo el cambio organizacional está relacionado con la capacidad de respuesta en el Programa del Seguro Integral de Salud del Hospital de Vitarte, 2018?

Problema Específico 3

¿Cómo el cambio organizacional está relacionado con la empatía en el Programa del Seguro Integral de Salud del Hospital de Vitarte, 2018?

1.5 Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación se enfocará en conocer la relación que existe entre el cambio organizacional y la calidad de servicio, puesto que es muy importante conocer el grado de relación que existe entre ambas variables. "La información que se obtenga puede servir para revisar, desarrollar o apoyar una teoría, se puede conocer en mayor medida el comportamiento de una o diversas variables" (Hernández et al., 2010, p.40).

Se justifica metódicamente porque "Puede ayudar a crear un nuevo instrumento para recolectar o analizar datos, contribuye a la definición de un concepto, variable o relación entre variables" (Hernández, et al., 2010, p.40).

Se justifica en la práctica porque "Ayudará a resolver un problema real" (Hernández et al., 2010, p.40).

Según lo antes mencionado el trabajo de investigación nace frente a la necesidad de determinar la calidad de servicio de atención de salud en el Programa del Seguro Integral de Salud en el hospital de Vitarte.

1.6 Hipótesis**Hipótesis general**

Existe relación directa entre el cambio organizacional y la calidad de servicio en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018.

Hipótesis específica 1

Existe relación directa entre el cambio organizacional y la confiabilidad en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018.

Hipótesis específica 2

Existe relación directa entre el cambio organizacional y la capacidad de respuesta en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018.

Hipótesis específica 3

Existe relación directa entre el cambio organizacional y la empatía en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018.

1.7 Objetivos**Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el cambio organizacional y la calidad de servicio en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018.

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre el cambio organizacional y la confiabilidad en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre el cambio organizacional y la capacidad de respuesta en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre el cambio organizacional y la empatía en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018.

II. MÉTODO

Método de investigación

En el estudio de investigación se utilizó el método hipotético - deductivo, porque a partir de las evaluaciones que se realicen y analicen en el transcurso de la investigación se podrán confirmar las hipótesis antes planteadas.

Bernal (2010), refiere “El método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar a falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.60).

Enfoque de investigación

El estudio de investigación, se aplicó el enfoque cuantitativo, porque es necesario analizar los resultados de las encuestas que se aplicarán a los asegurados del seguro integral de salud del hospital de Vitarte.

Hernández (2014), menciona “El enfoque cuantitativo, usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

Nivel de investigación

En este estudio se utilizó el nivel de investigación relacional Bernal (2010), considera que “el propósito es mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Examina relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica causas o consecuencias. Su principal soporte es el uso de herramientas estadísticas” (p.22).

Tipo de investigación

Es de tipo aplicada la investigación sobre “Cambio organizacional y calidad de servicio en el Programa del Seguro Integral de Salud del Hospital de Vitarte, 2018”. “La investigación aplicada recibe el nombre de investigación práctica o empírica, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación” (Murillo, 2008, p. 132).

2.1 Diseño de Investigación

Esta investigación es no experimental, de corte transversal o transaccional, descriptivo correlacional.

Hernández et al. (2014), menciona que los diseños no experimentales son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152).

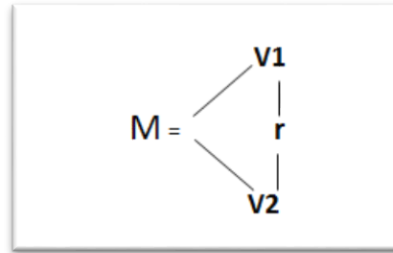
Descriptivo correlacional de corte trasversal: ya que no se manipulo ni sometió a prueba las variables de estudio. Es trasversal ya que, su propósito es, “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía a algo que sucede” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.154).

Hernández et al. (2014), refiere que los “Diseños transaccionales descriptivos Indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos” (p.155).

Bernal (2010), refiere que el diseño de investigación correlacional es como el propósito de mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Examina relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica causas o consecuencias. Su principal soporte es el uso de herramientas estadísticas (p.122).

Hernández et al. (2014), menciona que, los “estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 92).

El diseño de esta investigación es el siguiente:



M: Muestra de la población.

V1: Variable1: Cambio organizacional.

V2: Variable2: Calidad de servicio.

2.2 Variables, Operacionalización

Cambio Organizacional

El cambio organizacional es muy significativo en cualquier institución, debido a que es un proceso que representa innovaciones, siempre en beneficio de esta y sus trabajadores.

Robbins & Coulter (2010), refieren que:

El cambio es una modificación en las personas, estructura o tecnología, se utiliza el concepto de que el cambio es una alteración en el diseño o estrategia de la organización o cualquier otra tentativa para influenciar en los miembros de la organización a adoptar comportamientos diferentes (p. 39).

Calidad de servicio

La calidad de servicio es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que el cliente tiene respecto al servicio.

Según Helouani (2012), “es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio” (p.36).

Tabla 1. Operacionalización de la variable Cambio organizacional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	RANGO	ESCALA
CAMBIO ORGANIZACIONAL	Comunicación	Gestión de cambio	1 al 4	Cuestionario con escala de valores LIKERT	Eficiente	Siempre (5)
		Calidad				Casi siempre (4)
	Tecnologías de la información	Innovación organizacional	5 al 8		Medianamente eficiente	A veces (3)
		Diseño organizacional				
	Entrenamiento	Capacidad de liderazgo	9 al 12		Deficiente	Casi nunca (2)
		Proceso de cambio				Nunca (1)

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Operacionalización de la variable Calidad de servicio

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	RANGO	ESCALA
CALIDAD DE SERVICIO	Confiabilidad	Amabilidad	1 al 4	Cuestionario con escala de valores LIKERT	Bueno	Siempre (5)
		Precisión del diagnóstico				Casi siempre (4)
	Capacidad de respuesta	Disposición para la atención al usuario	5 al 8		Regular	A veces (3)
		Eficacia				
	Empatía	Percepción de la calidad de servicio	9 al 12		Malo	Casi nunca (2)
		Cortesía				Nunca (1)

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

Población

De acuerdo a los datos obtenidos del Programa del Seguro Integral de Salud en el hospital de Vitarte, se toma la cantidad de 44 personas asegurados que acuden al hospital como población en el distrito de Vitarte en el año 2018.

$$N= 44 \text{ personas}$$

Bernal (2010), la población “es el universo de estudio de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados, constituida por característica o estratos que le permiten distinguir los sujetos, uno de otros” (p. 160).

Muestra

Bernal (2010), afirma que “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaron la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 161).

El presente trabajo de investigación optará por realizar 30 encuestas que se realizaran a las personas que acuden al hospital de Vitarte en el distrito de Vitarte en el año 2018, con estas encuestas se busca obtener información sobre las variables y su influencia en el Programa del Seguro Integral de salud del hospital de Vitarte.

$$n= \frac{1.96^2 \times 44 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2 \times 43+ 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n= 30 \text{ personas}$$

Muestreo

Namakforoosh (2006), afirma que “El muestreo probabilístico es un muestreo en el cual todos los elementos de la población tiene posibilidad de ser seleccionados” (p.187).

Tamaño de muestra:

30 personas del programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta, que demuestra ser eficaz en diversos campos de investigación y, se realizan preguntas que nos ayudaran a saber acerca del cambio organizacional y calidad de servicio en el hospital de Vitarte.

Según Ibáñez, (2015) “La técnica es el conjunto de habilidades y conocimientos que sirve para resolver problemas prácticos” (p.90).

Instrumento

El instrumento utilizado es el cuestionario que fue elaborado con 24 preguntas, con el objetivo de adquirir información necesaria de los asegurados, planteando las interrogantes que representaba cada indicador de las variables y bajo la escala de Likert (5 categorías).

Según Hernández et al. (2010), nos dice que el cuestionario “es el conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p.217).

Escala para las variables:

Escala	Valor
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

Fuente: elaboración propia

Hernández et al. (2010), menciona que el “escalamiento Likert es el conjunto de ítems que se representan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (p. 245).

El instrumento que se utilizó fue sometido a juicio de experto; en este caso fue evaluado por tres expertos llamados también los Licenciados de la Universidad Cesar Vallejo.

Tabla 3. Validación de los instrumentos a través de expertos

Expertos	Opinión de aplicabilidad	
	Cambio organizacional	Calidad de servicio
Mg. Cervantes Ramón, Edgar Francisco	Aplicable	Aplicable
Mg. Briceño Doria, Gonzalo	Aplicable	Aplicable
Dr. Aguilar Padilla, Fernando Ysaías	Aplicable	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Validez

Con la validez, el objetivo del estudio es obtener resultados no solo precisos si no también válidos, se determina la revisión de la presentación del contenido al contraste de los indicadores con los ítems (preguntas) que miden las variables correspondientes.

Según Hernández et al. (2010), “la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p.201).

Confiabilidad

“La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (Bernal, 2010, p. 247).

A través, por el Software SPSS 23, para validar, procesar y contrastar hipótesis. Para la indagar, explorar y recolectar datos, mediante preguntas formuladas a los sujetos que constituyen una unidad de análisis. Considerando que este aporte, se recoge información con la técnica de la encuesta aplicando un cuestionario para 30 personas que conforma la muestra.

Confiabilidad del instrumento

Hernández et al. (2014), refiere que para calcular la confiabilidad del instrumento:

Existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento conformado por una o varias escalas que miden las

variables de la investigación; cuyos ítems, variables de la matriz o indicadores pueden sumarse, promediarse o correlacionarse. Todos utilizan fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad que pueden oscilar entre cero y uno, donde recordemos que un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de fiabilidad. Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la medición (p.291).

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó en la presente investigación, por el coeficiente del Alfa de Cronbach, desarrollado por J.L. Cronbach, se requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que varían entre uno y cero. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que, puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión; criterio de confiabilidad valores:

Tabla 4. Nivel de confiabilidad aplicada a los instrumentos de medición.

Nivel	Valores
No es confiable:	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.90 a 1

Fuente: Elaboración propia

La confiabilidad del instrumento: para evaluar la confiabilidad de las preguntas se aplicará el Alfa de Cronbach, donde nos indica que el instrumento es confiable.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{S_T^2} \right)$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

k = Numero de ítems

S_i^2 = Varianza de cada ítem

S_T^2 = Varianza total

La prueba se realizó mediante el estadígrafo denominado índice de confiabilidad de Cronbach, del cual se tuvo el análisis de fiabilidad procesado con el programa SPSS.V23 fue el siguiente:

Tabla 5. Confiabilidad de la variable Cambio organizacional

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.867	.867	12

Fuente: Elaboración propia

Dado que el valor de la confiabilidad al aplicar una prueba de alfa de Cronbach fue 0.867 se concluye que la consistencia interna del instrumento utilizado es aceptable, es decir, el instrumento que se utiliza en la investigación hace mediciones estables y consistentes.

Tabla 6. Confiabilidad de la variable Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.886	.887	12

Fuente: Elaboración propia

Dado que el valor de la confiabilidad al aplicar una prueba de alfa de Cronbach fué 0.886 se concluye que la consistencia interna del instrumento utilizado es

aceptable, es decir, el instrumento que se utiliza en la investigación hace mediciones estables y consistentes.

2.5 Métodos de análisis de datos

Se utilizó el software estadístico SPSS 23, para evaluar la relación entre las variables en base al coeficiente de correlación.

Se realizara el procesamiento de los resultados de la investigación la prueba no paramétrica del coeficiente de rho Spearman, la contrastación de las hipótesis en esta investigación la muestra no tiene distribución normal porque las variables son discretas y su comportamiento es no paramétrico ya que tomamos valores son enteros.

$$rho\ Spearman = \frac{[1 - 6 \sum(d_i)^2]}{[n(n^2 - 1)]}$$

Estadística inferencial

Este método se usa para argumentar algo de una población basándose en los datos obtenidos a partir de una muestra.

Prueba de normalidad

Esta prueba determina si la distribución normal, tiene comportamiento paramétrico. Los resultados de la prueba de normalidad se hallarán en el software de análisis predictivo IBM SPSS 23

Si el resultado de la muestra es:

Cuando la muestra es \geq de 30 Kolmogorov-Smirnov

Cuando la muestra es $<$ de 30 Shapiro-Wilk

2.6 Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación se basa en la autenticidad de los datos recopilados por los diferentes teóricos del mundo académico para los aspectos de antecedentes y las teorías. Los resultados muestran la realidad en el programa del seguro integral de salud de hospital de Vitarte. Las sugerencias se plantean con la finalidad que el programa del SIS, hospital de Vitarte, instruya a su personal, para que así esté preparado a cualquier cambio organizacional, y con respecto a la variable de calidad de servicio, sea cada día mejor y no vulnerar los derechos de los asegurados al programa del SIS, del hospital, Vitarte.

Este trabajo de investigación ha cumplido con los criterios establecidos por la Universidad Cesar Vallejo, el cual sugiere a través de un formato el camino a seguir en el proceso de investigación. Así mismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por eso, se hace referencia a los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que este conlleva.

Las interpretaciones de las citas corresponden al autor de la tesis, teniendo en cuenta el concepto de autoría y los criterios existentes para denominar a una persona “autora” de un artículo científico. Además, de precisar la auditoria de los instrumentos planteados para el recojo de información, así como el proceso de revisión por juicio de expertos para validar instrumentos de investigación, por el cual, pasan todas las investigaciones para su validación antes de ser aplicadas.

III.RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo

El análisis de los resultados se realizó a los asegurados del programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018. A continuación se muestra en tablas y gráficos el resultado final de la investigación:

Cambio Organizacional

Tabla 7. Nivel de cambio organizacional del seguro integral de salud del hospital, Vitarte, 2018

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	10,0	10,0	10,0
	CASI SIEMPRE	8	26,7	26,7	36,7
	SIEMPRE	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

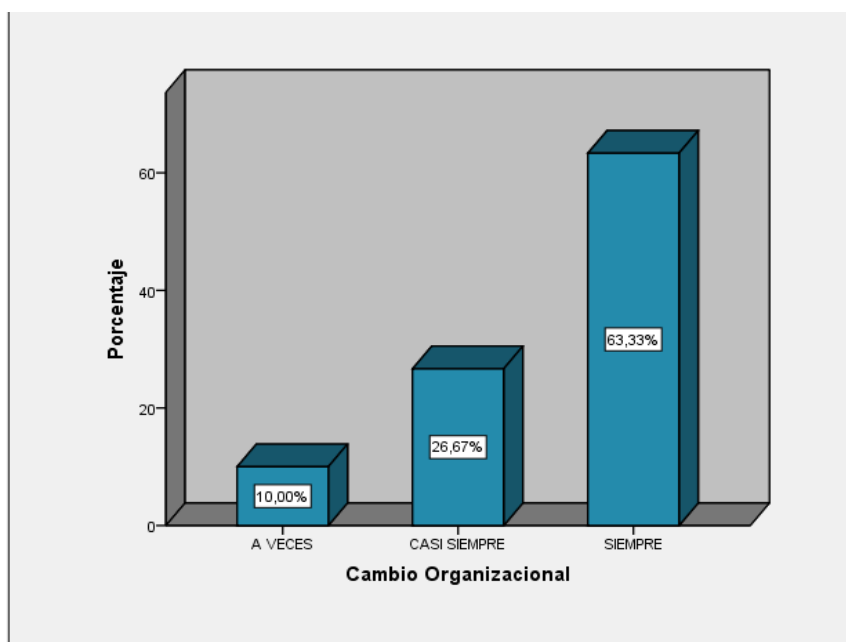


Figura 1. Nivel de frecuencia del cambio organizacional en el programa del seguro integral de salud del hospital, Vitarte.

Interpretación:

Según los resultados, se observó que el 63.33%, respondieron que están siempre de acuerdo que el cambio organizacional es un proceso de mejora para el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte. Asimismo, se observó que el

10.00% de los encuestados, están a veces resistentes con el cambio organizacional en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018. Por lo que el cambio organizacional es un proceso de mejora continua para la calidad de servicio.

Tabla 8. Nivel de comunicación del seguro integral de salud del hospital, Vitarte, 2018

		Comunicación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	CASI NUNCA	1	3,3	3,3	6,7
	A VECES	8	26,7	26,7	33,3
	CASI SIEMPRE	15	50,0	50,0	83,3
	SIEMPRE	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

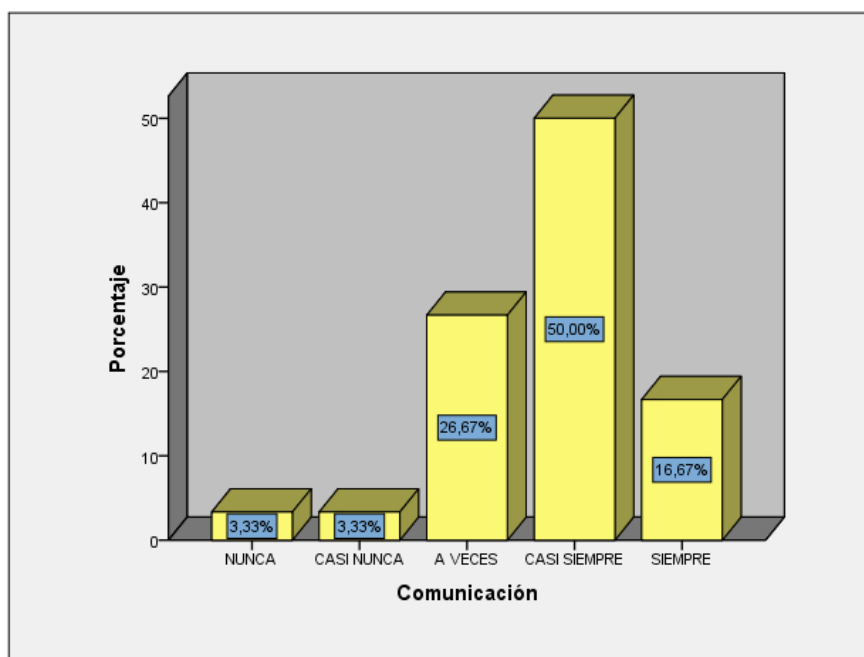


Figura 2. Nivel de frecuencia de la comunicación en el programa del seguro integral de salud del hospital, Vitarte.

Interpretación:

Según los resultados, se observó que el 50.00% de los encuestados, respondieron que casi siempre perciben una buena comunicación por parte del personal, conforme a la dimensión estudiada, en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018.

Tabla 9. Nivel de tecnologías de la información del seguro integral de salud del hospital, Vitarte, 2018

		Tecnologías de la información			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	AVECES	10	33,3	33,3	36,7
	CASI SIEMPRE	13	43,3	43,3	80,0
	SIEMPRE	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

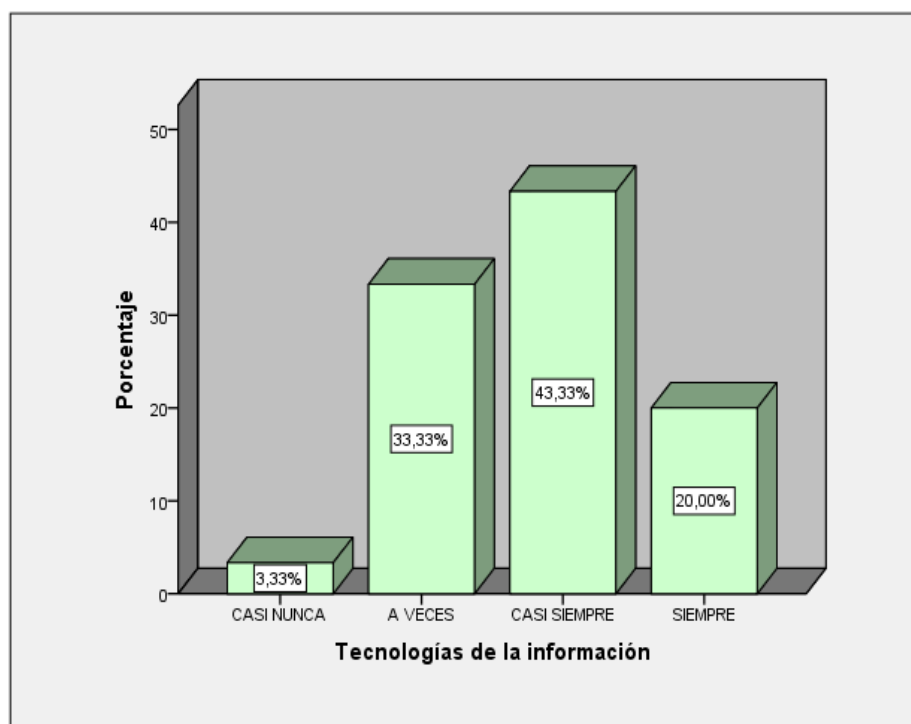


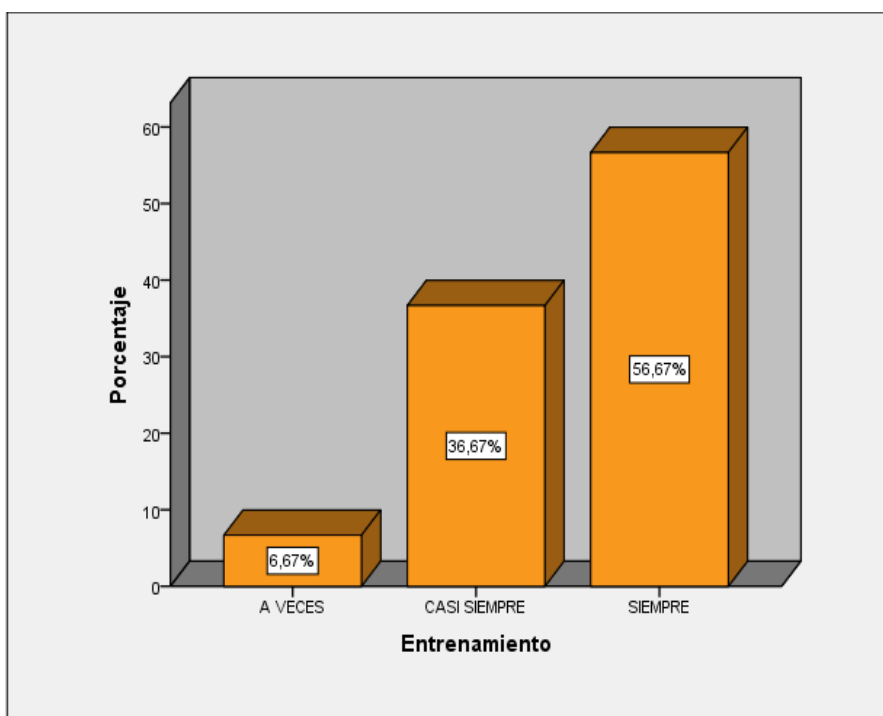
Figura 3. Nivel de frecuencia de tecnologías de la información en el programa del seguro integral de salud del hospital, Vitarte.

Interpretación:

Según los resultados, se observó que el 43.33% de los encuestados, respondieron que están casi siempre de acuerdo que el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, implemente tecnologías de la información, para apoyar la atención de los pacientes, conforme a la dimensión estudiada, en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018.

Tabla 10. Nivel de entrenamiento del seguro integral de salud del hospital, Vitarte, 2018

		Entrenamiento			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	6,7	6,7	6,7
	CASI SIEMPRE	11	36,7	36,7	43,3
	SIEMPRE	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 4.** Nivel de frecuencia de entrenamiento en el programa del seguro integral de salud del hospital, Vitarte.**Interpretación:**

Según los resultados, se observó que el 56.67% de los encuestados, respondieron que están siempre de acuerdo que el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, tenga constante entrenamiento al personal, conforme a la dimensión estudiada, en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018.

Tabla 11. Nivel de calidad de servicio del seguro integral de salud del hospital, Vitarte, 2018

		Calidad de Servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	CASI NUNCA	2	6,7	6,7	10,0
	AVECES	3	10,0	10,0	20,0
	CASI SIEMPRE	14	46,7	46,7	66,7
	SIEMPRE	10	33,3	33,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

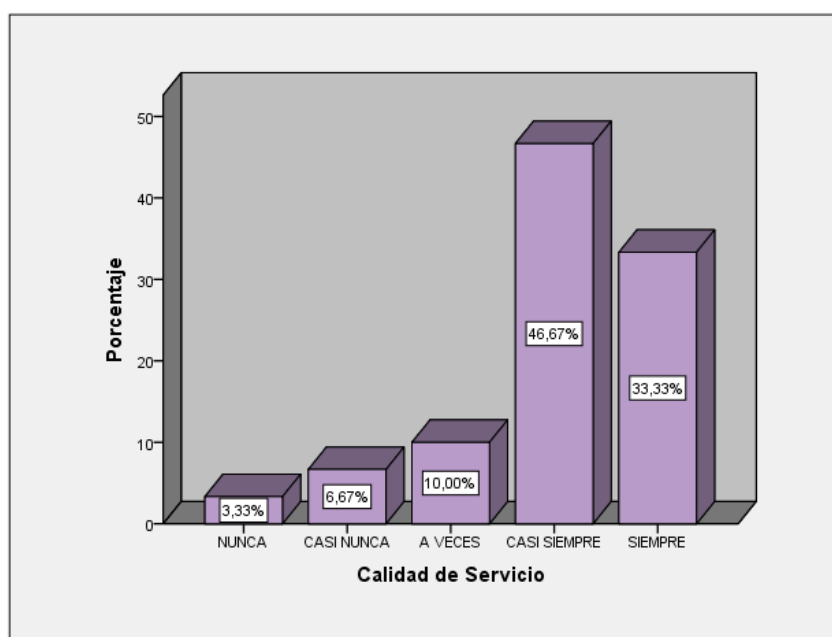


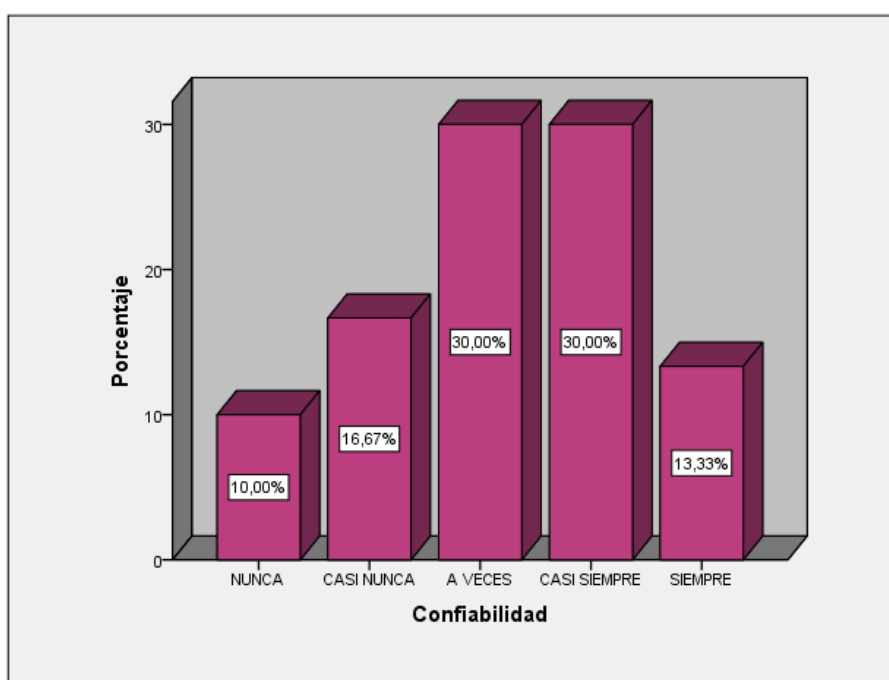
Figura 5. Nivel de frecuencia de la calidad de servicio en el programa del seguro integral de salud del hospital, Vitarte.

Interpretación:

Según los resultados, se observó que el 46.7% de los encuestados, respondieron que están casi siempre de acuerdo que el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, se preocupe por capacitar al personal para optimizar la calidad de servicio, puesto que, el seguro integral de salud está orientado a brindar protección para que no se vulnere sus derechos. Asimismo, se observó que el 33.3% de los encuestados, están siempre percibiendo mejora en la calidad de servicio a través de la empatía, conforme a la dimensión estudiada, en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018.

Tabla 12. Nivel de confiabilidad del seguro integral de salud del hospital, Vitarte, 2018

		Confiabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	10,0	10,0	10,0
	CASI NUNCA	5	16,7	16,7	26,7
	A VECES	9	30,0	30,0	56,7
	CASI SIEMPRE	9	30,0	30,0	86,7
	SIEMPRE	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 6.** Nivel de frecuencia de confiabilidad en el programa del seguro integral de salud del hospital, Vitarte**Interpretación:**

Según los resultados, se verificó que el 30% de los encuestados, manifestaron que casi siempre se percibe la confiabilidad del programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte. Asimismo, se observó que el 13.33% de los encuestados, están siempre de acuerdo, con la dimensión estudiada, en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018.

Tabla 13. Nivel de capacidad de respuesta del seguro integral de salud del hospital, Vitarte, 2018

		Capacidad de respuesta			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	10,0	10,0	10,0
	A VECES	9	30,0	30,0	40,0
	CASI SIEMPRE	16	53,3	53,3	93,3
	SIEMPRE	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

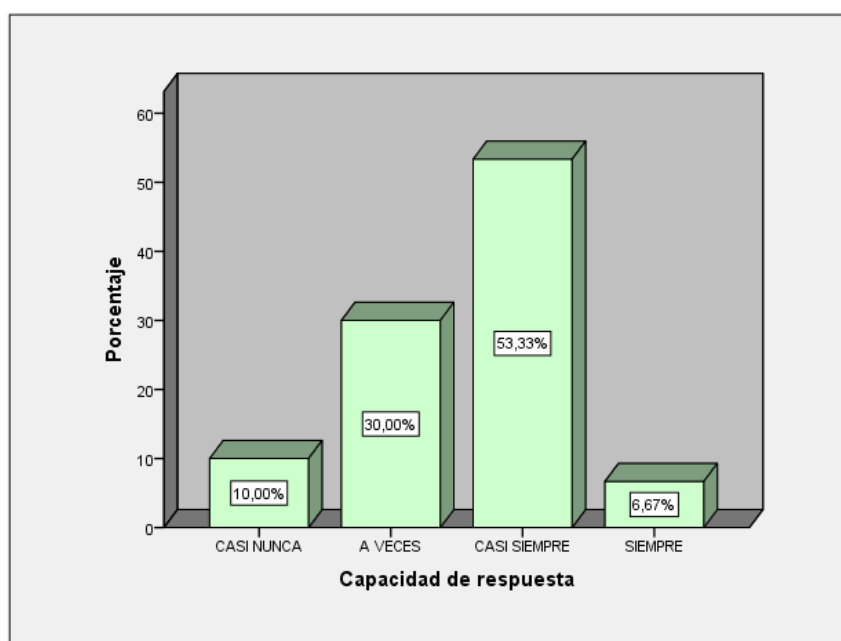


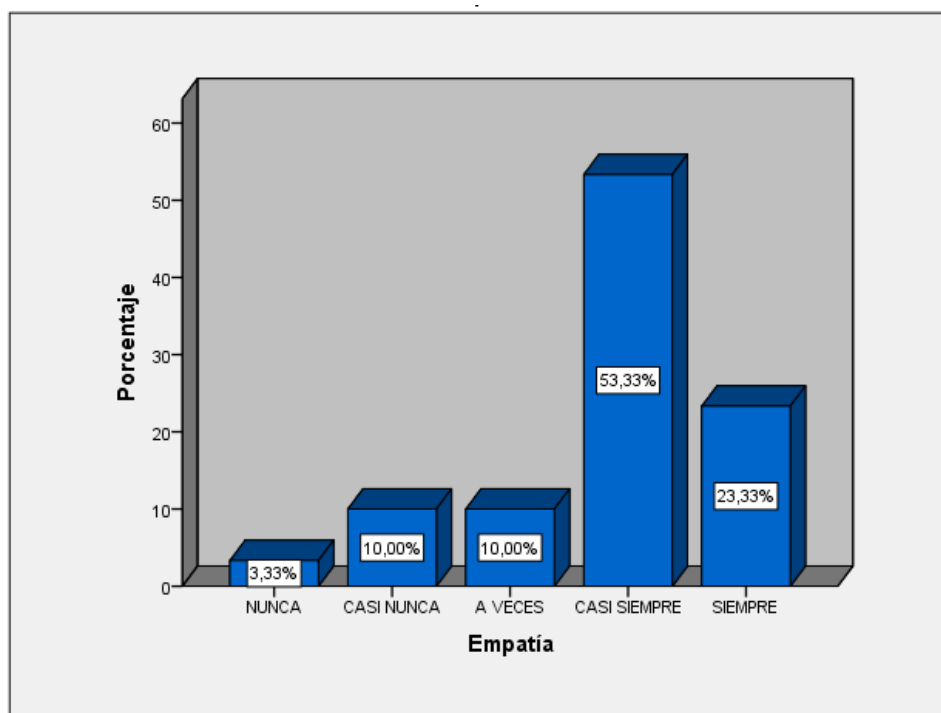
Figura 7. Nivel de frecuencia de la capacidad de respuesta en el programa del seguro integral de salud del hospital, Vitarte.

Interpretación:

Según los resultados, se observó que el 53.3% de los encuestados, manifestaron que casi siempre se obtiene una buena capacidad de respuesta por parte del personal del programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte. Asimismo, se observó que el 6.67% de los encuestados, están siempre de acuerdo, con la dimensión estudiada, en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018.

Tabla 14. Nivel de empatía del seguro integral de salud del hospital, Vitarte, 2018

		Empatía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3,3	3,3	3,3
	CASI NUNCA	3	10,0	10,0	13,3
	AVECES	3	10,0	10,0	23,3
	CASI SIEMPRE	16	53,3	53,3	76,7
	SIEMPRE	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Figura 8.** Nivel de frecuencia de la empatía en el programa del seguro integral de salud del hospital, Vitarte.**Interpretación:**

Según los resultados, se observó que el 53.33% de los encuestados, respondieron que casi siempre se mantiene una buena empatía con el personal del programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018.

3.2 Prueba de normalidad

Se ejecutó la prueba de normalidad, donde planteamos las siguientes hipótesis de normalidad.

Ho: La distribución es normal

Ha: La distribución no es normal

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho) y se acepta Ha

Tabla 15. Prueba de normalidad

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Cambio Organizacional	,387	30	,000
Calidad de Servicio	,268	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Por teoría cuando nuestra muestra es $>$ de 30, se usará Kolmogorov-Smirnov. Por lo tanto, el resultado obtenido en la prueba de normalidad, no da un nivel de significación asintótica superior a 0.000; para la primera variable 0.000 y la segunda variable 0.000, en ambos casos menor que 0.05; lo que obliga procesar la prueba de hipótesis mediante el uso de los estadígrafos no paramétricos; es decir, después de la prueba de hipótesis de la investigación desarrollada, se aplicará el estadístico coeficiente de Rho de Spearman.

3.3. Prueba de hipótesis

Contrastación de hipótesis:

En la presente investigación se estiman las correlaciones estadísticas entre variables y entre dimensiones de la primera variable Cambio Organizacional y la

segunda variable Calidad de Servicio en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte.

Teniendo como objeto comparar las hipótesis formuladas en esta investigación se utilizó como estadístico de prueba el coeficiente de correlación de Sperman, con la siguiente escala:

Tabla 16. Escala nivel de significancia

Valores	Nivel
0.01 a 0,19	Positiva muy baja
0.20 a 0.39	Positiva baja
0.40 a 0.69	Positiva moderada
0.70 a 0.89	Positiva alta
0.90 a 0.99	Positiva muy alta
1	Positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández (2010)

Elaboración propia

Hipótesis general: Correlación entre Cambio organizacional y Calidad de servicio.

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y se acepta H_a

H_0 : No existe una relación positiva entre Cambio organizacional y Calidad de servicio en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018.

H_a : Existe una relación positiva entre Cambio organizacional y Calidad de servicio en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018.

Tabla 17. Nivel correlación entre cambio organizacional y calidad de servicio.

Correlaciones			Cambio Organizacional	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Cambio Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,539**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	30	30
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,539**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	30	30

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

Sometido a la prueba estadística del coeficiente Rho Spearman, entre las variables “Cambio organizacional y Calidad de servicio”, se obtuvo una correlación de 0,539 el cual está cercano al 1, con un valor calculado para $p = 0,002$ a nivel de significancia de 0,01 (bilateral); ello indica que, existe una relación positiva moderada entre ambas variables.

Luego, ante las evidencias presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo que, se concluye:

Existe una relación positiva entre Cambio organizacional y Calidad de servicio en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018.

Hipótesis específica 1: Correlación entre Cambio organizacional y Confiabilidad.

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y se acepta H_a

H_0 : No existe una relación significativa entre Cambio organizacional y Confiabilidad en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018.

Ha: Existe una relación significativa entre Cambio organizacional y Confiabilidad en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018.

Tabla 18. Nivel de correlación entre cambio organizacional y confiabilidad.

Correlaciones			Cambio Organizacional	Confiabilidad
Rho de Spearman	Cambio Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,522**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	30	30
	Confiabilidad	Coefficiente de correlación	,522**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01

Sometido a la prueba estadística del coeficiente Rho Spearman, entre las variables “Cultura organizacional y Confiabilidad”, se obtuvo una correlación de 0,522 el cual está cercano al 1, con un valor calculado para $p = 0,003$ a nivel de significancia de 0,01 (bilateral); ello indica que, existe una relación positiva moderada entre la variable y dimensión del problema.

Luego, ante las evidencias presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo que, se concluye:

Existe una relación positiva entre Cambio organizacional y Confiabilidad en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018.

Hipótesis específica 2: Correlación entre Cambio organizacional y capacidad de respuesta.

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y se acepta H_a

Ho: No existe una relación significativa entre Cambio organizacional y Capacidad de respuesta en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018.

Ha: Existe una relación significativa entre Cambio organizacional y Capacidad de respuesta en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018.

Tabla 19. Nivel de correlación entre cambio organizacional y capacidad de respuesta.

Correlaciones			Cambio Organizacional	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Cambio Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,564**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,564**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

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

Sometido a la prueba estadística del coeficiente Rho Spearman, entre las variables “Cambio organizacional y Capacidad de respuesta”, se obtuvo una correlación de 0,564 el cual está cercano al 1, con un valor calculado para $p = 0,001$ a nivel de significancia de 0,01 (bilateral); ello indica que, existe una relación positiva moderada entre la variable y dimensión del problema.

Luego, ante las evidencias presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo que, se concluye:

Existe una relación positiva entre Cambio organizacional y Capacidad de respuesta en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018.

Hipótesis específica 3: Correlación entre Cambio organizacional y Empatía.

Regla de decisión:

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y se acepta Ha

Ho: No existe una relación significativa entre Cambio organizacional y Empatía en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018.

Ha: Existe una relación significativa entre Cultura organizacional y Empatía en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018.

Tabla 20. Nivel de correlación entre cambio organizacional y empatía.

Correlaciones			Cambio Organizacional	Empatía
Rho de Spearman	Cambio Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,554 **
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Empatía	Coefficiente de correlación	,554 **	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

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

Sometido a la prueba estadística del coeficiente Rho Spearman, entre “Cambio organizacional y Empatía”, se obtuvo una correlación de 0,554 el cual está cercano al 1, con un valor calculado para $p = 0,001$ a nivel de significancia de 0,01 (bilateral); ello indica que, existe una relación positiva moderada entre la variable y dimensión del problema.

Luego, ante las evidencias presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo que, se concluye:

Existe una relación positiva entre Cambio organizacional y Empatía en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018.

IV. DISCUSIÓN

Siendo el objetivo de la presente investigación determinar la relación que existe entre la variable cambio organizacional y la variable calidad de servicio en el programa del seguro integral de salud de hospital de Vitarte, además de establecer la correlación entre las dimensiones de la primera variable y la segunda variable, se estimaron los correspondientes coeficientes de correlación de Spearman, para verificar si se cumplían las hipótesis en la muestra de estudio. En la presente investigación se hallaron los siguientes resultados:

Respecto a la hipótesis general, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman $Rho=0,539$ y un valor $p = 0,000$ a nivel de significancia de $0,01$ (bilateral); ello indica que, existe una relación positiva moderada entre las variables de Cambio organizacional y Calidad de servicio, en el programa del seguro integral de salud de hospital de Vitarte, 2018, relacionándose; Akomo (2017), en su investigación "*Planning for Organizational Change and the Role of Leadership in Implementing Change*", para optar por el grado de Magíster en Administración en organizaciones internacionales, por la Escuela de Administración de Chandaria en la United States International University - África, Nairobi, Kenya, cuyo objetivo fue determinar la Planificación del cambio organizacional y el papel del liderazgo en la implementación del cambio.

Se concluyó: Este estudio ha determinado una relación positiva moderada entre el Cambio organizacional y la calidad de servicio. Por lo tanto, el estudio concluye que el Cambio organizacional, influye moderadamente en la calidad de servicio, señalando que el cambio es inevitable y que todas las organizaciones existentes pasan por procesos de cambio. Los líderes deberían anticipar el cambio y desarrollar estrategias para adaptarse a los diversos cambios a los que se enfrentan las organizaciones. Por lo tanto, es obvio que el cambio afecta al personal, los procesos, las políticas y los procedimientos. Hay varios efectos de cambio en el personal y a veces las personas se resisten al cambio.

Para Kane (2012), el "cambio organizacional se caracteriza por numerosas fuerzas contrarias: la necesidad de equilibrar las perspectivas a corto y largo plazo; la necesidad de mezclar o elegir entre puntos de vista conservadores o arriesgados; mantener la objetividad cuando se analizan asuntos subjetivos; tener paciencia

cuando el tiempo apremia y la capacidad de dejar atrás las antiguas experiencias, procesos y mentalidad para orientarse hacia los nuevos (p.96). Por lo tanto el cambio, incluso si se hace por sí mismo, comporta numerosos beneficios que van más allá de las mejoras de procesos, de la cuota de mercado o la rentabilidad: crea oportunidades colectivas e individuales de aprendizaje, aumenta el compromiso y el interés de los empleados en el trabajo y con ello mejora su productividad, su satisfacción y su autoestima.

Asimismo, con respecto a la hipótesis específica 1, presentado en la tabla se obtuvo un coeficiente Rho Spearman de 0,522 y un valor para $p = 0,000$ a nivel de significancia de 0,01 (bilateral); con lo cual se rechazó la hipótesis nula, determinando así que existe relación buena, directa y significativa entre el cambio organizacional y confiabilidad, en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018, el cual coincide; con la investigación de Santiago (2011), en su tesis titulado *“La Calidad de servicio bancario: Entre la Fidelidad y la Ruptura”* cuyo objetivo específico es concertar las diferentes formas de medir el constructo Calidad de servicio Financiero y determinar cuál de ellas expresa mejor la calidad acreditada y disponer de una herramienta específica y fiable de medición de la calidad del servicio bancario, para que refleje el nivel de excelencia con el que trabajan las entidades y así poder brindar un sistema de medida de calidad de servicio de entidades financieras operativas y flexibles.

En el análisis estadístico de la hipótesis específica 2, el estudio indica que si existe relación directa y significativa entre la cultura organizacional y capacidad de respuesta en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018, encontrando una correlación de 0,564 y un valor para $p = 0,000$ a nivel de significancia de 0,01 (bilateral); ello indica que, existe una relación positiva moderada. Se explica con el resultado de estudio de Williamson (2009), en su investigación *“Construcción de una medición de Calidad de Servicio de la telefonía móvil en Chile”*, el cual tuvo como objetivo construir una medición válida y confiable de la calidad del servicio de telefonía móvil en Chile, además de establecer si dicho concepto impacta sobre los estados de satisfacción y lealtad. Para realizar dicha labor, el documento comienza con una revisión bibliográfica acerca del tema,

incluyendo mediciones para la industria construidas en otros países del mundo. Consecutivamente, se detalla el proceso de construcción de un instrumento multi-item de medición, como producto de una investigación exploratoria sobre las percepciones de los distintos actores relevantes del rubro, una fase de pre prueba con el fin de depurar la escala y una fase de prueba final para validar los resultados. Así mismo, se construye un modelo de ecuaciones estructurales, con el fin de demostrar la relación entre la medición y los conceptos de calidad, satisfacción y lealtad.

En el análisis estadístico de la hipótesis específica 3, si existe correlación directa y significativa entre el cambio organización y empatía en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, 2018; teniendo una correlación de 0,554 y un valor para $p = 0,000$ a nivel de significancia de 0,01 (bilateral); ello indica que, existe una relación moderada y positiva. En este sentido, cabe precisar que Zegarra (2013), desarrolló el estudio de *la "Gestión de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente operador turístico Muchik Tours SAC - Trujillo"*, cuyo objetivo principal es determinar el grado de influencia de la gestión de calidad del servicio en la satisfacción del cliente turista. En la actualidad existe cierto acuerdo en que el atributo que contribuye a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Resulta indiscutible que, para los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer todas sus necesidades y expectativas, esto es lo que se ha dado en llamar calidad de servicio.

V. CONCLUSIONES

Conforme a los resultados de la presente investigación se han elaborado las siguientes conclusiones:

1. Se determinó, sobre la hipótesis general, se halló una correlación positiva moderada $r=0,539$, así que se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación. Por lo tanto, existe una relación positiva moderada entre Cambio organizacional y Calidad de servicio en el programa del seguro integral de salud de hospital de Vitarte, 2018.
2. Se determinó de la hipótesis específica 1, una correlación positiva moderada $r=0,522$, concluyendo que existe una relación significativa entre Cambio organizacional y confiabilidad en el programa del seguro integral de salud de hospital de Vitarte, 2018.
3. Se determinó de la hipótesis específica 2, una correlación positiva moderada $r=0,564$, existe una relación positiva entre Cambio organizacional y capacidad de respuesta en el programa del seguro integral de salud de hospital de Vitarte, 2018.
4. Se determinó de la hipótesis específica 3, una moderada correlación $r=0,554$, existe una relación positiva entre Cambio organizacional y empatía en el programa del seguro integral de salud de hospital de Vitarte, 2018.
5. Se concluyó que el cambio organizacional es de gran importancia para el programa del seguro integral de salud del hospital, Vitarte, para poder crear estructuras de desarrollo organizacional que faciliten la coordinación de las actividades y el control de las acciones de todos sus integrantes.

6. Se concluye que la calidad del servicio en el programa del seguro integral de salud de hospital, Vitarte es de vital importancia para la población de los asegurados, de este modo reciban una buena atención y no se vulneren sus derechos como asegurados.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados y conclusiones a las que se ha llegado en este estudio, se han formulado las siguientes recomendaciones:

1. Proponer a la gerencia macro regional centro medio del programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte, debe promover estrategias institucionales para que los procesos de cambio organizacional, no afecten la calidad de servicio para la atención de la población de los asegurados.
2. Proponer acciones de comunicación efectiva para que los pacientes puedan asimilar con confianza lo opinado por sus médicos tratantes. Esta formación puede ofrecerse en forma virtual usando diversidad de medios o redes sociales y estaría a cargo de los responsables de recursos humanos y capacitación.
3. Implementar sistemas informáticos para que ayude a una atención eficaz y acertada para los asegurados al programa del seguro integral de salud del Hospital, Vitarte.
4. Proponer nuevas estrategias de intervención paciente tratante, de tal forma que generen espacios auténticos de relación positiva y efectiva. La implementación de la historia clínica computarizada puede ayudar a agilizar los procesos administrativos de tal forma que los médicos tratantes puedan invertir más tiempo en la atención personalizada con sus pacientes.
5. Promover a la gerencia de recursos humanos el conocimiento de los elementos satisfactorios y aquellos que les provoca insatisfacción en el personal en general ante los procesos de cambio en el programa del seguro integral de salud del hospital de Vitarte.
6. Implementar acciones, planes y proyectos de mejora continua en el programa del seguro integral de salud del hospital, Vitarte, supervisarlos y evaluarlos permanentemente para medir el avance en diferentes momentos de los procesos organizacionales.

VII. RERENCIAS

Ambriz, G. (2009). *El Desarrollo Organizacional: Una estrategia de cambio para las instituciones documentales*. *Revista de Biblioteconomía y documentación*, 235-254.

Armengol, J. (2008). *Estrategias de Formación para el cambio Organizacional*. 223-233.

Alles, M. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Ediciones Granica. Buenos Aires.

Amaya (2013). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Makro Supermayorista S.A. - Ciudad Trujillo 2013*. Trujillo

Daft, R. (2016). *Teoría y cambio organizacional* (8.^a ed.). Mexico, D.F.: Cengage Learning Editores, S.A.

Deulofeu, J. (2012). *Gestión de calidad total en el retail* (1.^a ed.). Madrid: Pirámide.

Figuroa, A. (2004). *Aprendizaje Organizacional, cambio Organizacional, gestión del conocimiento*. *Acta Colombiana de Psicología*, 34-46.

Florian Ruiz, A. (2013). *Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa transportes línea s.a. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo)*. (Acceso el 9 de octubre de 2017)

Gildemeister, R. (2012). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de registros públicos - Región La Libertad 2012*. La Libertad

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, E. (2014). *Metodología de la investigación* (7.^a ed.). México D.F.: McGraw-Hill / Interamerican Editores, S.A. de la C.V.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación* (8.ª ed.). México: INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Huamanchumo, H y Rodríguez, G. (2015). *Metodología de la investigación en las organizaciones* (1.a ed.). Perú: Summit

Ivancevich, J., Konopaske, R. Matteson, M. (2012). *Comportamiento rganizacional* (7.ª ed.). México, D.F: McGraw-Hill

Kotler, P. (2011). *Direccion de Marketing*. México: Pearson

Manual publicaciones Vértice S.L (2008) *Calidad de Servicio al cliente* .España: Producciones Vértice S.L <https://books.google.com.pe/books>

Mendoza, M. (2011). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco Azteca del Perú S.A-, agencia Junín, año 2011*. Junín

Namakforoosh, M. (2000),”*Metodología de la Investigación*”. Mexico: Limusa, 2005
Recuperado de
https://books.google.com.pe/books?id=ZEJ70hmvhwC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Nelson, D. y Quick, J. (2013). *CORG. Cmabio organizacional* (3.ª ed.). Santa Fe: Cengage Learning Editores S.A.

Palomo, M. (2014). *Atención al cliente* (1.ª ed.). España: Araninfo S.A.

Robbins, S y Coulter, M. (2010) *Administración* (10.a ed.). México: Pearson.

Robbins, S. y Junge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15.ª ed.). México: Pearson.

Shermerhorn, J. (2013). *Administración* (2.ª ed.). México: Limusa S.A.

Santiago, R. (2011). La Calidad de servicio bancario: Entre la Fidelidad y la Ruptura (Tesis de doctorado). Recuperada de <http://biblioteca.ucm.es/tesis/19972000/S/2/S2034501.pdf>

Vásquez, D. (2013). Propuesta de Mejora Continua del Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Educación en Salud "Cedes". (Tesis de Licenciatura). Recuperada http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/148/ocola_yp.pdf?sequence=1

Williamson, T. (2009). *Construcción de una medición de Calidad de Servicio de la telefonía móvil en Chile (Tesis de maestría)*. Recuperada de http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2004/moya_m/sources/moya_m.pdf

ANEXOS

Anexo 1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Actividades	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15	Sem 16
1. Reunión de coordinación *				*												
2. * Presentación del Esquema de Desarrollo de proyecto de investigación																
3. Validez y Confiabilidad del Instrumento de recolección de datos																
4. Recolección de Datos	*	*														
5. Procesamiento * y tratamiento estadístico de datos.																
6. JORNADA DE INVESTIGACIÓN Nº 1. PRESENTACIÓN DE * AVANCE																
7. * Descripción de resultados																
8. Discusión de los resultados y redacción de la tesis										*						
9. Conclusiones y recomendaciones. *																
10. Entrega preliminar de la tesis para su revisión																
11. Presenta la tesis completa con las observaciones levantadas																
12. Revisión * y observación de informe de tesis por los jurados														*		
13. JORNADA DE INVESTIGACIÓN Nº 2: Sustentación del * informe de Tesis																

Fuente: Centro de investigación de la UCV

Anexo 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Pregunta de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	INDICADORES	Instrumento de medición	Escala de medición	Nivel de medición						
CAMBIO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL PROGRAMA DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD EN EL HOSPITAL DE VITARTE, 2017	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	CAMBIO ORGANIZACIONAL	Robbins & Coulter (2010, p. 39) define que es una modificación en las personas, estructura o tecnología, el cambio es una alteración en el diseño o estrategia de la organización o cualquier otra tentativa para influenciar en los miembros de la organización a adoptar comportamientos diferentes.	La investigación se fundamenta en el estudio de la variable cambio organizacional, que será medida a través de la comunicación, tecnología de la información y entrenamiento, para conseguir la calidad de servicio del Programa del Seguro Integral del hospital, Vitarte.	Comunicación	Gestión de cambio	Cuestionario con escala de valores de LIKERT	Siempre(5) Casi siempre(4) A veces(3) Casi nunca(2) Nunca(1)	Ordinal						
	¿Cómo el cambio organizacional está relacionado con la calidad de servicio en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018?	Determinar la relación que existe entre el cambio organizacional y la calidad de servicio en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018.	Existe relación directa entre el cambio organizacional y la calidad de servicio en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018.					Calidad									
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS				CALIDAD DE SERVICIO	Zeithman & Bitner (2012, p. 16) define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente.				La investigación se fundamenta en el estudio de la variable calidad de servicio, que será medida a través de la confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, en las percepciones de los asegurados al Seguro Integral de Salud.	Tecnologías de la información	Innovación organizacional	Capacidad de liderazgo	Proceso de cambio	Ordinal
	¿Cómo el cambio organizacional está relacionado con la confiabilidad en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018?	Determinar la relación que existe entre el cambio organizacional y la confiabilidad en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018.	Existe relación directa entre el cambio organizacional y la confiabilidad en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018.											Diseño organizacional			
	¿Cómo el cambio organizacional está relacionado con la capacidad de respuesta del servicio en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018?	Determinar la relación que existe entre el cambio organizacional y la capacidad de respuesta de servicio en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018.	Existe relación directa entre el cambio organizacional y la capacidad de respuesta de servicio en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018.				CALIDAD DE SERVICIO	Zeithman & Bitner (2012, p. 16) define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente.				La investigación se fundamenta en el estudio de la variable calidad de servicio, que será medida a través de la confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, en las percepciones de los asegurados al Seguro Integral de Salud.	Entrenamiento	Amabilidad	Confiabilidad	Precisión el en diagnóstico	Ordinal
	¿Cómo el cambio organizacional está relacionado con la empatía en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018?	Determinar la relación que existe entre el cambio organizacional y la empatía en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018.	Existe relación directa entre el cambio organizacional y la empatía en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018.											Capacidad de respuesta			
	¿Cómo el cambio organizacional está relacionado con la empatía en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018?	Determinar la relación que existe entre el cambio organizacional y la empatía en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018.	Existe relación directa entre el cambio organizacional y la empatía en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018.	CALIDAD DE SERVICIO	Zeithman & Bitner (2012, p. 16) define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se habían formado previamente.	La investigación se fundamenta en el estudio de la variable calidad de servicio, que será medida a través de la confiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, en las percepciones de los asegurados al Seguro Integral de Salud.	Empatía	Percepción de calidad de servicio		Empatía	Cortesía	Ordinal					
	¿Cómo el cambio organizacional está relacionado con la empatía en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018?	Determinar la relación que existe entre el cambio organizacional y la empatía en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018.	Existe relación directa entre el cambio organizacional y la empatía en el Programa del Seguro Integral de Salud en el Hospital de Vitarte, 2018.					Empatía					Cortesía				



Anexo 3. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable: CAMBIO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	ESCALA DE RESPUESTAS	RANGOS DE LA MEDICION A LA VARIABLE	NIVEL DE MEDICIÓN
CAMBIO ORGANIZACIONAL	Comunicación	Gestión de cambio	¿Cree Ud. que hace falta un mejor manejo de la gestión en las instalaciones del Programa SIS del Hospital de Vitarte?	SIEMPRE (5) CASI SIEMPRE (4)	EFICIENTE	Ordinal
			¿Considera Ud. Que todo cambio en las instalaciones del SIS del hospital de Vitarte debe ser comunicado con anterioridad?			
		Calidad	¿Cree Ud. que existe una comunicación adecuada a los requerimientos por parte del personal del Programa SIS del Hospital de Vitarte?			
			¿Considera Ud. Que las exigencias del usuario son atendidas en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?			
	Tecnologías de la información	Innovación organizacional	¿Cree Ud. que debería existir cambios en los roles y estructuras del personal del Programa SIS del Hospital de Vitarte?	A VECES (3)	MEDIANAMENTE EFICIENTE	
			¿Considera Ud. Que el personal está totalmente capacitado para el manejo de nuevos sistemas?			
		Diseño organizacional	¿Cree Ud. que una gestión de cambios pueda crear alguna ruptura en las relaciones del personal del Programa SIS del Hospital de Vitarte?			
			¿Considera Ud. Que se debe empezar a digitalizar los procesos en el Programa del SIS del Hospital de Vitarte?			
	Entrenamiento	Capacidad de liderazgo	¿Cree Ud. que las personas que dirigen el Programa del SIS en el Hospital de Vitarte tienen capacidad de liderazgo?	CASI NUNCA (2) NUNCA (1)	DEFICIENTE	
			¿Observa Ud. Que cuando se presenta un inconveniente, un superior inmediato acude a la solución del problema en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?			
Proceso de cambio		¿Cree Ud. que las personas que laboran en el Programa del SIS del Hospital de Vitarte están capacitados para sus funciones?				
		¿Considera Ud. Que es completa la información y orientación que se brinda en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?				
CALIDAD DE SEVICIO	Confiabilidad	Amabilidad	¿Cree Ud. Que existe amabilidad de la persona que atiende las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?	BUENO	EFICIENTE	
			¿Considera Ud. Que se brinda una atención personalizada por parte del personal que atiende las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?			
		Precisión en el diagnóstico	¿Cree Ud. que los resultados de exámenes de laboratorio y radiológicos realizados en el Hospital de Vitarte siempre son confiables?			
			¿Considera Ud. Que su historial clínico es de suma reserva para el personal del SIS del Hospital de Vitarte?			
	Capacidad de respuesta	Disposición para la atención al usuario	¿Cree Ud. que el médico dedica el tiempo necesario para su atención?	REGULAR	MEDIANAMENTE EFICIENTE	
			¿Considera Ud. Que el personal del SIS está en el momento indicado para su atención?			
		Eficacia	¿Cree Ud. que las especialidades que se otorgan son suficientes?			
			¿Cree Ud. Que es atendido de forma eficiente por parte del personal que atiende en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?			
	Empatía	Percepción de la calidad de servicio	¿Considera Ud. Que el personal del SIS satisface sus dudas o consultas?	MALO	DEFICIENTE	
			¿Cree Ud. Percibir buena atención a los usuarios del SIS en el Hospital de Vitarte?			
Cortesía		¿Considera Ud. Que el personal lo trata con respeto y cortesía en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?				
		¿Cree Ud. Que la atención del personal administrativo (ventanillas) en general es buena del Programa SIS del Hospital de Vitarte?				

Anexo 4. Instrumento de investigación



CUESTIONARIO SOBRE EL "CAMBIO ORGANIZACIONAL"

INSTRUCCIONES:

Al contestar el cuestionario, deberán marcar con una "X" el valor de la calificación correspondiente. Recuerde que no hay respuesta correcta ni incorrecta.

DATOS INFORMATIVOS:

Edad: años Sexo: F () M () Fecha: / / 2017

OPCIONES DE RESPUESTA: SIEMPRE (5) CASI SIEMPRE (4) A VECES (3) CASI NUNCA (2) NUNCA (1)

VARIABLE	No	DIMENSIONES E ITEMS	ESCALA				
			5	4	3	2	1
CAMBIO ORGANIZACIONAL	COMUNICACIÓN		5	4	3	2	1
	1	¿Cree Ud. que hace falta un mejor manejo de la gestión en las instalaciones del Programa SIS del Hospital de Vitarte?					
	2	¿Considera Ud. Que todo cambio en las instalaciones del SIS del hospital de Vitarte debe ser comunicado con anterioridad?					
	3	¿Cree Ud. que existe una comunicación adecuada a los requerimientos por parte del personal del Programa SIS del Hospital de Vitarte?					
	4	¿Considera Ud. Que las exigencias del usuario son atendidas en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?					
	TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN		5	4	3	2	1
	5	¿Cree Ud. que debería existir cambios en los roles y estructuras del personal del Programa SIS del Hospital de Vitarte?					
	6	¿Considera Ud. Que el personal esta totalmente capacitado para el manejo de nuevos sistemas?					
	7	¿Cree Ud. que una gestión de cambios pueda crear alguna ruptura en las relaciones del personal del Programa SIS del Hospital de Vitarte?					
	8	¿Considera Ud. Que se debe empezar a digitalizar los procesos en el Programa del SIS del Hospital de Vitarte?					
	ENTRENAMIENTO		5	4	3	2	1
	9	¿Cree Ud que las personas que dirigen el Programa del SIS en el Hospital de Vitarte tienen capacidad de liderazgo?					
10	¿Observa Ud. Que cuando se presenta un inconveniente, un superior inmediato acude a la solución del problema en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?						
11	¿Cree Ud que las personas que laboran en el Programa del SIS del Hospital de Vitarte están capacitados para sus funciones?						
12	¿Considera Ud. Que es completa la información y orientación que se brinda en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?						

Agradezco a su colaboración por responder el cuestionario.

Anexo 5. Instrumento de investigación



CUESTIONARIO SOBRE EL "CALIDAD DE SERVICIO"

INSTRUCCIONES:

Al contestar el cuestionario, deberán marcar con una "X" el valor de la calificación correspondiente. Recuerde que no hay respuesta correcta ni incorrecta.

DATOS INFORMATIVOS:

Edad: años Sexo: F () M () Fecha: / / 2017

OPCIONES DE RESPUESTA: SIEMPRE (5) CASI SIEMPRE (4) A VECES (3) CASI NUNCA (2) NUNCA (1)

VARIABLE	No.	DIMENSIONES E ITEMS	ESCALA				
CALIDAD DE SERVICIO	CONFIABILIDAD		5	4	3	2	1
	1	¿Cree Ud. Que existe amabilidad de la persona que atiende las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?					
	2	¿Considera Ud. Que se brinda una atención personalizada por parte del personal que atiende las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?					
	3	¿Cree Ud. que los resultados de exámenes de laboratorio y radiológicos realizados en el Hospital de Vitarte siempre son confiables?					
	4	¿Considera Ud. Que su historial clínico es de suma reserva para el personal del SIS del Hospital de Vitarte?					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA		5	4	3	2	1
	5	¿Cree Ud. que el médico dedica el tiempo necesario para su atención?					
	6	¿Considera Ud. Que el personal del SIS esta en el momento indicado para su atención?					
	7	¿Cree Ud. que las especialidades que se otorgan son suficientes?					
	8	¿Cree Ud. Que es atendido de forma eficiente por parte del personal que atiende en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?					
	EMPATIA		5	4	3	2	1
	9	¿Considera Ud. Que el personal del SIS satisface sus dudas o consultas?					
10	¿Cree Ud. Percibir buena atención a los usuarios del SIS en el Hospital de Vitarte?						
11	¿Considera Ud. Que el personal lo trata con respeto y cortesía en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?						
12	¿Cree Ud. Que la atención del personal administrativo (ventanillas) en general es buena del Programa SIS del Hospital de Vitarte?						

Agradezco de antemano su colaboración para responder el cuestionario.

Anexo 6. Validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "CAMBIO ORGANIZACIONAL"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
COMUNICACIÓN								
1	¿Cree Ud. que hace falta un mejor manejo de la gestión en las instalaciones del Programa SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
2	¿Considera Ud. que todo cambio en las instalaciones del SIS del hospital de Vitarte debe ser comunicado con anterioridad?	✓		✓		✓		
3	¿Cree Ud. que existe una comunicación adecuada a los requerimientos por parte del personal del Programa SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
4	¿Considera Ud. que las exigencias del usuario son atendidas en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN								
5	¿Cree Ud. que debería existir cambios en los roles y estructuras del personal del Programa SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
6	¿Considera Ud. Que el personal está totalmente capacitado para el manejo de nuevos sistemas?	✓		✓		✓		
7	¿Cree Ud. que una gestión de cambios pueda crear alguna ruptura en las relaciones del personal del Programa SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
8	¿Considera Ud. Que se debe empezar a digitalizar los procesos en el Programa del SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
ENTRENAMIENTO								
9	¿Cree Ud que las personas que dirigen el Programa del SIS en el Hospital de Vitarte tienen capacidad de liderazgo?	✓		✓		✓		
10	¿Observa Ud. Que cuando se presenta un inconveniente, un superior inmediato acude a la solución del problema en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
11	¿Cree Ud que las personas que laboran en el Programa del SIS del Hospital de Vitarte están capacitados para sus funciones?	✓		✓		✓		
12	¿Considera Ud. Que es completa la información y orientación que se brinda en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CERVANTES RAMÓN, Edgar Francisco DNI: 06614765

Especialidad del validador: Administración - Mg. Gastón Rompel y Desarrollo Local

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

12 de 12 del 2017

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "CALIDAD DE SERVICIO"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CONFIABILIDAD								
1	¿Cree Ud. Que existe amabilidad de la persona que atiende las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?	/		/		/		
2	¿Considera Ud. Que se brinda una atención personalizada por parte del personal que atiende las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?	/		/		/		
3	¿Cree Ud. que los resultados de exámenes de laboratorio y radiológicos realizados en el Hospital de Vitarte siempre son confiables?	/		/		/		
4	¿Considera Ud. Que su historial clínico es de suma reserva para el personal del SIS del Hospital de Vitarte?	/		/		/		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
5	¿Cree Ud. que el médico dedica el tiempo necesario para su atención?	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera Ud. Que el personal del SIS está en el momento indicado para su atención?	/		/		/		
7	¿Cree Ud. que las especialidades que se otorgan son suficientes?	/		/		/		
8	¿Cree Ud. Que es atendido de forma eficiente por parte del personal que atiende en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?	/		/		/		
EMPATIA								
9	¿Considera Ud. Que el personal del SIS satisface sus dudas o consultas?	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Cree Ud. Percibir buena atención a los usuarios del SIS en el Hospital de Vitarte?	/		/		/		
11	¿Considera Ud. Que el personal lo trata con respeto y cortesía en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?	/		/		/		
12	¿Cree Ud. Que la atención del personal administrativo (ventanillas) en general es buena del Programa SIS del Hospital de Vitarte?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CELVANTES RAMÓN Edgard Francisco DNI: 06614765

Especialidad del validador: Administración - Mg. Gestión Hospital y Desarrollo Local

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

12 de 12 del 2017

[Firma]

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "CAMBIO ORGANIZACIONAL"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
COMUNICACIÓN								
1	¿Cree Ud. que hace falta un mejor manejo de la gestión en las instalaciones del Programa SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
2	¿Considera Ud. que todo cambio en las instalaciones del SIS del hospital de Vitarte debe ser comunicado con anterioridad?	✓		✓		✓		
3	¿Cree Ud. que existe una comunicación adecuada a los requerimientos por parte del personal del Programa SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
4	¿Considera Ud. que las exigencias del usuario son atendidas en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN								
5	¿Cree Ud. que debería existir cambios en los roles y estructuras del personal del Programa SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
6	¿Considera Ud. Que el personal está totalmente capacitado para el manejo de nuevos sistemas?	✓		✓		✓		
7	¿Cree Ud. que una gestión de cambios pueda crear alguna ruptura en las relaciones del personal del Programa SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
8	¿Considera Ud. Que se debe empezar a digitalizar los procesos en el Programa del SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
ENTRENAMIENTO								
9	¿Cree Ud que las personas que dirigen el Programa del SIS en el Hospital de Vitarte tienen capacidad de liderazgo?	✓		✓		✓		
10	¿Observa Ud. Que cuando se presenta un inconveniente, un superior inmediato acude a la solución del problema en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
11	¿Cree Ud que las personas que laboran en el Programa del SIS del Hospital de Vitarte están capacitados para sus funciones?	✓		✓		✓		
12	¿Considera Ud. Que es completa la información y orientación que se brinda en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

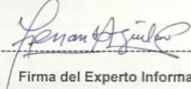
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. AGUILAR PABILLA FERNANDO Y PAIA
 DNI: 42486315

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS M.B.A.

... 12 de 12 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Firma del Experto Informante.


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "CALIDAD DE SERVICIO"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CONFIABILIDAD								
1	¿Cree Ud. que existe amabilidad de la persona que atiende las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
2	¿Considera Ud. que se brinda una atención personalizada por parte del personal que atiende las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
3	¿Cree Ud. que los resultados de exámenes de laboratorio y radiológicos realizados en el Hospital de Vitarte siempre son confiables?	✓		✓		✓		
4	¿Considera Ud. que su historial clínico es de suma reserva para el personal del SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
5	¿Cree Ud. que el médico dedica el tiempo necesario para su atención?	✓		✓		✓		
6	¿Considera Ud. que el personal del SIS está en el momento indicado para su atención?	✓		✓		✓		
7	¿Cree Ud. que las especialidades que se otorgan son suficientes?	✓		✓		✓		
8	¿Cree Ud. que es atendido de forma eficiente por parte del personal que atiende en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
EMPATIA								
9	¿Considera Ud. que el personal del SIS satisface sus dudas o consultas?	✓		✓		✓		
10	¿Cree Ud. Percibir buena atención a los usuarios del SIS en el Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
11	¿Considera Ud. que el personal lo trata con respeto y cortesía en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
12	¿Cree Ud. que la atención del personal administrativo (ventanillas) en general es buena del Programa SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. AGUILAR PABILLA FERNANDO Y POJA
 DNI: 72486315

 Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS M.B.A.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

 ... 12 de 12 del 2017

Firma del Experto Informante.


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "CAMBIO ORGANIZACIONAL"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
COMUNICACIÓN								
1	¿Cree Ud. que hace falta un mejor manejo de la gestión en las instalaciones del Programa SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
2	¿Considera Ud. que todo cambio en las instalaciones del SIS del hospital de Vitarte debe ser comunicado con anterioridad?	✓		✓		✓		
3	¿Cree Ud. que existe una comunicación adecuada a los requerimientos por parte del personal del Programa SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
4	¿Considera Ud. que las exigencias del usuario son atendidas en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN								
5	¿Cree Ud. que debería existir cambios en los roles y estructuras del personal del Programa SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
6	¿Considera Ud. Que el personal está totalmente capacitado para el manejo de nuevos sistemas?	✓		✓		✓		
7	¿Cree Ud. que una gestión de cambios pueda crear alguna ruptura en las relaciones del personal del Programa SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
8	¿Considera Ud. Que se debe empezar a digitalizar los procesos en el Programa del SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
ENTRENAMIENTO								
9	¿Cree Ud que las personas que dirigen el Programa del SIS en el Hospital de Vitarte tienen capacidad de liderazgo?	✓		✓		✓		
10	¿Observa Ud. Que cuando se presenta un inconveniente, un superior inmediato acude a la solución del problema en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
11	¿Cree Ud que las personas que laboran en el Programa del SIS del Hospital de Vitarte están capacitados para sus funciones?	✓		✓		✓		
12	¿Considera Ud. Que es completa la información y orientación que se brinda en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Ninguna

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

 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Bueno Dora, Gonzalo A.* DNI: *43601749*

 Especialidad del validador: *Marketing y Alta Dirección*

 ...*12* de *12* del 20*17*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Brd
 Firma del Experto Informante.


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "CALIDAD DE SERVICIO"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
CONFIABILIDAD								
1	¿Cree Ud. Que existe amabilidad de la persona que atiende las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
2	¿Considera Ud. Que se brinda una atención personalizada por parte del personal que atiende las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
3	¿Cree Ud. que los resultados de exámenes de laboratorio y radiológicos realizados en el Hospital de Vitarte siempre son confiables?	✓		✓		✓		
4	¿Considera Ud. Que su historial clínico es de suma reserva para el personal del SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
5	¿Cree Ud. que el médico dedica el tiempo necesario para su atención?	✓		✓		✓		
6	¿Considera Ud. Que el personal del SIS está en el momento indicado para su atención?	✓		✓		✓		
7	¿Cree Ud. que las especialidades que se otorgan son suficientes?	✓		✓		✓		
8	¿Cree Ud. Que es atendido de forma eficiente por parte del personal que atiende en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
EMPATIA								
9	¿Considera Ud. Que el personal del SIS satisface sus dudas o consultas?	✓		✓		✓		
10	¿Cree Ud. Percibir buena atención a los usuarios del SIS en el Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
11	¿Considera Ud. Que el personal lo trata con respeto y cortesía en las instalaciones del SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		
12	¿Cree Ud. Que la atención del personal administrativo (ventanillas) en general es buena del Programa SIS del Hospital de Vitarte?	✓		✓		✓		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

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

 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Bruceño Dorio, Gonzalo A. DNI: 43601749

 Especialidad del validador: Marketing y Alta Dirección

 ... 12 de 12 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 4 de 9
--	--	---

Yo, **VICTOR RAÚL PRADO CARDONA**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Campus Ate, revisor (a) de la tesis titulada

“Cambio Organizacional y Calidad de Servicio en el Programa del Seguro Integral de Salud de Hospital de Vitarte 2018” del (de la) estudiante **MAURICIO RIMACHI BETTY BEATRIZ**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **7 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Ate, 20 de julio del 2018

Mgtr. VICTOR RAÚL PRADO CARDONA

DNI: 40760507

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Cambio Organizacional y Calidad de servicio en el Programa del
Seguro Integral de Salud de Hospital de Vitarra, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Mauricio Rimachi Betty Beatriz

ASESOR:

Victor Raúl Prado Cardona

LINEA DE INVESTIGACIÓN


Gestión de las Organizaciones

LIMA - PERÚ

2018



ar Windows.

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Betty Beatriz Mauricio Rimachi, identificada con DNI N° 44107866, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Cambio Organizacional y Calidad de Servicio en el Programa del Seguro Integral de Salud de Hospital de Vitarte 2018."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....


.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 44107866

FECHA: 13 de enero del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	-------------------------------	--------	---	--------	-----------

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 5 de 11
--	---------------------------------------	--

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **MAURICIO RIMACHI BETTY BEATRIZ** cuyo título es: "**CAMBIO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL PROGRAMA DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD DE HOSPITAL DE VITARTE 2018**".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) DIECISEIS (letras).

Lima, Ate 31 de julio del 2018.

.....
MGTR. VICTOR RAUL PRADO CARDONA
PRESIDENTE

.....
MGTR. FRANKLIN ESCOBEDO APESTEGUI
SECRETARIO

.....
MGTR. TEODORO EMILIO FLORES BALLESTEROS

VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BETTY BEATRIZ MAURICIO RIMACHI

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

**CAMBIO ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL PROGRAMA
DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD DE HOSPITAL DE VITARTE 2018**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: **20 DE JULIO DEL 2018**

NOTA O MENCIÓN: **16**



MG. VÍCTOR RAÚL PRADO CARDONA