



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Relación entre la gestión del cambio y la percepción en el cumplimiento
de indicadores sanitarios. C.S. Morro Solar, Jaén 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

JUAN CARLOS CAJUSOL BANCES

Asesor:

Mg. WILLIAM RICARDO DÍAZ TORRES

Línea de Investigación:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO – PERÚ

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN



En la ciudad de Chiclayo, siendo las 11:00 am horas del día 21 de enero del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 0120, de fecha 21 de enero del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA PERCEPCIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DE INDICADORES SANITARIOS. C.S. MORRO SOLAR, JAÉN 2018", presentado por el (la) Bachiller: JUAN CARLOS CAJUSOL BANCES, con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : MBA. Manuel Lorenzo German Cáceres

SECRETARIO (A) : Mgtr. Julio César Nunton More


VOCAL : MBA. William Ricardo Díaz Torres

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve: **APROBADO POR UNANIMIDAD**, Siendo las 11:35 a.m del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.


Chiclayo, 21 de enero del 2019



MBA. Manuel Lorenzo German Cáceres
Presidente



Mgtr. Julio César Nunton More
Secretario (a)



MBA. William Ricardo Díaz Torres
Vocal

DEDICATORIA:

A mi amada esposa Lucinda, compañera inseparable en cada jornada y a mis adorados hijos Jarolyn Nathaniel y Carlos Daniel, la razón de mi vida. Ellos han representado el gran esfuerzo de esta investigación.

El Autor.

AGRADECIMIENTO:

A la Universidad César Vallejo, a la escuela de pre grado de Administración, a los docentes por contribuir en mi formación profesional, y en especial al asesor MBA. William Ricardo Díaz Torres por guiarme y apoyarme en el desarrollo de la presente investigación.

El Autor.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD


Yo, Juan Carlos Cajusol Bances, identificado con DNI N° 80308923 egresado de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada Relación entre la gestión del cambio y la percepción en el cumplimiento de indicadores sanitarios. C.S. Morro Solar, Jaén 2018.

Declaro bajo juramento que:

El tema de tesis es de mi autoría, que no se ha copiado, que he respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente y que los datos presentados en los resultados son reales, por lo tanto estos constituirán un gran aporte a la investigación realizada.

En ese sentido, de considerarse que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos o plagio, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la universidad.

Chiclayo, 14 de julio del 2018.



Juan Carlos Cajusol Bances
DNI. 80308923

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

De conformidad con el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo y con la finalidad de obtener el Título Profesional de Administrador; pongo a su consideración la Tesis titulada: “Relación entre la gestión del cambio y la percepción en el cumplimiento de indicadores sanitarios. C.S. Morro Solar, Jaén 2018”

La investigación fue trabajada en seis capítulos, el capítulo I Introducción, trata la realidad problemática, estudios previos, teorías relacionadas al tema, así como la formulación del problema, justificación, hipótesis y objetivos.

En el capítulo II Método, trata del diseño de estudio, las variables de estudio, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, asimismo del análisis de los datos y aspectos éticos. En el capítulo III trata de los resultados obtenidos a partir del procesamiento de los datos; en tanto el capítulo IV aborda la discusión de los resultados, en el capítulo V se aborda las conclusiones y finalmente el capítulo VI hace referencia a las recomendaciones.

El presente trabajo constituye mi primera experiencia, producto de mis estudios de pre grado; por lo que es mi deseo se le otorgue la valoración correspondiente, dejándolo a su criterio, para poder llegar a la sustentación de la misma y su posterior aprobación.

El Autor.

Índice

ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	ii
DEDICATORIA:.....	iii
AGRADECIMIENTO:.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos Previos	16
Internacional.....	16
Nacional	18
Regional	20
Idioma extranjero	22
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	25
1.4. Formulación del Problema.....	32
1.5. Justificación del Estudio	32
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos.....	33
1.7.1. Objetivo general.	33
1.7.2. Objetivos específicos.....	33
II. MÉTODO.....	35
2.1. Diseño de la Investigación	35
2.2. Variables, Operacionalización	36
2.3. Población y muestra.....	38

2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	38
2.5.	Método de análisis de datos	39
2.6.	Aspectos éticos	39
III.	RESULTADOS	41
IV.	DISCUSIÓN.....	46
V.	CONCLUSIONES	49
VI.	RECOMENDACIONES	50
VII.	REFERENCIAS	51
	ANEXOS.....	54
	Anexo N° 01. Instrumentos de recolección de datos	54
	Anexo N° 02: Ficha técnica instrumental	56
	Anexo N° 03: Solicitud de validación	60
	Anexo N° 04: Validación del instrumento por juicio de expertos.....	61
	Anexo N° 05: Análisis de confiabilidad	65
	Anexo N° 06: Matriz de consistencia	67
	Anexo N° 07: Propuesta de plan de capacitación	70
	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	71
	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	72

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables de gestión del cambio e indicadores sanitarios	37
Tabla 2. Nivel de la Gestión del Cambio en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018	41
Tabla 3. Nivel de percepción en el cumplimiento de indicadores sanitarios en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018	42
Tabla 4. Tabla de contingencia entre las dos variables	44
Tabla 5. Resultados del Chí cuadrado	44
Tabla 6. Medidas simétricas	45

Índice de gráficos

Figura 1: Nivel de la Gestión del Cambio en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018.....	41
Figura 2: Nivel de percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018.....	42

RESUMEN

La investigación titulada Relación entre la gestión del cambio y la percepción en el cumplimiento de indicadores sanitarios. C.S. Morro Solar, Jaén 2018. Tuvo como objetivo general determinar el grado de relación entre la gestión del cambio y la percepción en el cumplimiento de indicadores sanitarios del Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018. Para ello se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario, teniendo como muestra de estudio a 76 trabajadores. En ese sentido la investigación fue de tipo no experimental, con diseño descriptivo correlacional.

Los resultados muestran que el nivel de la gestión del cambio es “Ni alto Ni bajo” representando el 55.26% de los trabajadores. Con respecto a la percepción en el cumplimiento de indicadores sanitarios un 76.32% de trabajadores percibieron un nivel de cumplimiento “Ni alto Ni Bajo”.

Finalmente, como el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, entonces podemos concluir que a un nivel de significancia del 0.05 y con un Chí cuadrado de 85.770, la gestión del cambio se relaciona significativamente con la percepción en el cumplimiento de indicadores sanitarios en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018.

Palabras clave: Gestión del cambio e indicadores sanitarios

ABSTRACT

The research entitled Relationship between change management and perception in compliance with health indicators. C.S. Morro Solar, Jaén 2018. Its general objective was to determine the degree of relationship between the management of change and the perception of compliance with health indicators at the Morro Solar Health Center, Jaén 2018. For this, the data collection tool was used as a data collection tool. questionnaire, having 76 workers as a study sample. In this sense, the research was non-experimental, with a descriptive correlational design.

The results show that the level of change management is "neither high nor low" representing 55.26% of workers. With regard to the perception of compliance with health indicators, 76.32% of workers perceived a level of compliance "Neither high nor low".

Finally, as the level of significance is less than 0.05 ($0.000 < 0.05$) we reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis, so we can conclude that at a significance level of 0.05 and with a square Chi of 85.770, the change management is significantly related to the perception of compliance with health indicators at the Morro Solar Health Center, Jaén 2018.

Keywords: Change management and health indicators

I. INTRODUCCIÓN

El cambio implica evaluar el presente y determinar un futuro que sea relevante y satisfaga los objetivos planteados, por lo que se puede decir que el mismo implica una visión, debido, que si una organización no lo establece iría sin un rumbo fijo y eso podría llevar a la no supervivencia de la misma. Todo cambio es dinámico, no es estático, se tiene que establecer una gestión del cambio que lleve una planificación de estrategias motivados por diversos factores lo que garantice un resultado positivo de acuerdo con los objetivos establecidos por la organización.

Otro criterio que se debe tener en cuenta es la política de competitividad establecida por el gobierno, por lo que, los directivos del Centro de Salud Morro Solar tienen que implementar el proceso de gestión del cambio y evaluar al personal bajo los criterios de competencia y productividad, pero el actuar de la mayoría de trabajadores se enmarca en la resistencia al cambio y al incumplimiento de las normas laborales, dificultando el proceso de adaptación a los nuevos enfoques, estrategias y políticas de salud en la atención integral y promocional de los indicadores sanitarios.

En ese sentido, se abordaron temas como: la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionados al tema y formulación del problema, asimismo, se abordó la justificación del estudio, la hipótesis y los objetivos.

1.1. Realidad Problemática

1.1.1. Externo.

Internacional

En la actualidad las autoridades de los países a nivel mundial enfocan a la salud como una necesidad primordial con la finalidad de contrarrestar las enfermedades transmisibles y no transmisibles. En ese sentido, sobre el tema, Cruces (2006) manifiesta:

La situación de América Latina y el Caribe en materia de necesidades sanitarias es muy diversa y en algunos casos, preocupante. Mientras que a nivel agregado, la región se acerca rápidamente a los países desarrollados en cuanto al efecto de enfermedades no transmisibles, no se ha resuelto aún de manera satisfactoria el problema de las enfermedades ligadas a un menor grado de desarrollo, como las transmisibles y las materno infantiles [...]. (p.79).

Por otro lado, Sampedro (2013) describe:

El sistema público de salud mexicano enfrenta problemas estructurales como la falta de recursos financieros y tecnológicos, una baja cobertura e ineficiencia en sus servicios, cambio demográfico y epidemiológico y, derivado de esto, alteraciones en la demanda de servicios de atención a la salud [...]. (p.32).

Nacional

Hoy en día las organizaciones evalúan a sus trabajadores en base a su productividad y competitividad, enfocados a los cambios exigidos por la competencia empresarial. En ese sentido, Jáuregui (2016) sostiene que “[...] La gestión del cambio exige un esfuerzo intencional para modificar rutinas organizacionales de forma planificada con acciones administrativas orientadas a metas específicas en reducción de costos o en incremento de valor agregado” (p, 56).

Además, el estudio concluye que “[...] se debe trabajar desde una perspectiva sistémica, que contemple que todo cambio organizacional implica una modificación en la operación, el control de los procesos, la estructura organizativa, la tecnología, el comportamiento humano y la cultura. [...]” (Jáuregui, 2016, p. 56).

Por otro lado, el Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades del Ministerio de Salud del Perú - MINSA (2017), señala que “el Análisis de la Salud de una población constituye un elemento fundamental en el

proceso de decidir la manera más eficiente de utilizar los recursos tanto humanos como financieros para mejorar la Salud de la misma”.

Asimismo, indica que los Indicadores Básicos de Salud, tienen como objetivo “presentar un conjunto mínimo estandarizado de datos, e información necesaria para caracterizar la situación de salud de un país y que permita su comparación con otros países y al mismo tiempo determinar tendencias” (MINSA, 2017).

Regional

En relación a la situación actual de los indicadores sanitarios, el Plan Operativo Institucional de la Dirección Regional de Salud Cajamarca – DIRESA - Cajamarca (2017) sostiene:

Los sistemas de información de los indicadores sanitarios constituyen una de las herramientas esenciales para la práctica efectiva de la Salud Pública, cuya finalidad es disponer de una información veraz y confiable que permita medir y verificar los avances y logros en el cumplimiento de los objetivos y alertar sobre los factores que afectan el entorno.

Además, según el análisis de las intervenciones en salud:

La cobertura de Control de Crecimiento y Desarrollo en niños y niñas menores de 36 meses para el año 2015 alcanzó un 64.9%, 10 puntos porcentuales por encima del nivel central. Actualmente se mantiene en un 68% (a noviembre 2016), sin embargo si la tendencia se mantiene con la proyección del HIS, este año 2016 se espera alcanzar un 70% de cobertura [...]. (DIRESA – Cajamarca, 2017).

Con respecto a las gestantes atendidas en el I Trimestre, se informa:

[...] se tiene un incremento de 6.8 puntos porcentuales entre el año 2011 (71.1%) al 2016 (77.9%), aún existe una brecha por abordar por lo que se

está realizando barrido de gestantes en las comunidades, captación de gestantes en los servicios de salud, seguimiento a las MEF desertoras de método de Planificación Familiar. (DIRESA – Cajamarca, 2017)

1.1.2. Interno.

Respecto a la problemática interna de la institución, en la auditoría realizada el 10 de diciembre del 2016 por la Dirección de Salud Jaén, se sugirió la necesidad de aprender a gestionar los cambios, con la finalidad de contar con personal competitivo orientados al cumplimiento de los objetivos, por lo que, se debería emprender sistemáticamente la perspectiva de trabajo, lo que demandaría realizar modificaciones operacionales con la finalidad de evaluar la cultura y el comportamiento humano.

Con respecto a los indicadores sanitarios, estos asistirían fundamentalmente en la toma de decisiones, por lo tanto, se debe presentar un mínimo conjunto de información y datos necesarios que ayudarían a la vigilancia situacional de la salud de las personas, constituyéndose en un elemento fundamental que decidiría la manera más eficiente de utilizar los recursos económicos y humanos del Centro de Salud Morro Solar – Jaén.

1.2. Trabajos Previos

Internacional

Chango, M. (2017), en su tesis titulada “*Validación del indicador en salud oral en geriatría (GOHAI) en adultos mayores de la Parroquia de Chillogallo*”. El estudio tuvo como objetivo “Realizar la validación del Índice de Valoración de Salud Oral en Geriatría (GOHAI) para evaluar la calidad de vida en relación con la salud bucal de adultos mayores de la Parroquia de Chillogallo”.

La investigación concluye que el GOHAI adaptado transculturalmente es válido y confiable para su correcta aplicación en población geriátrica ecuatoriana, puesto que

cuenta con preguntas de fácil entendimiento; además, la consistencia interna fue excelente entre cada una de sus dimensiones, presentando una excelente estabilidad en el tiempo, obteniendo un valor de (0,9).

Por lo anteriormente expuesto, entendemos que los indicadores de salud son una herramienta fundamental que ayudan establecer criterios de evaluación. Asimismo, permite definir instrumentos de mediciones confiables en relación a los coeficientes y consistencia basada en las preguntas de necesidad y relevantes de la investigación.

Aníbal, W. (2010), en su tesis titulada “*La Gestión del Cambio*”. El objetivo de esta investigación fue “Analizar las variables vinculadas a la aceptación al cambio en proyectos de innovación tecnológica, específicamente en la implementación del sistema informático SAP en dos empresas argentinas de consumo masivo”.

Se concluyó, que de la investigación bibliográfica se seleccionaron las variables soporte gerencial, reconocimiento, experiencia, objetivos claros y desafiantes, comprensión de los beneficios del proyecto y capacitación; las cuales se analizaron para conocer el nivel de satisfacción que los empleados tuvieron respecto de esas variables y cómo ellas se relacionaron con la aceptación al cambio.

Al respecto, podemos decir que la investigación identificó el rechazo y la aceptación del cambio, debidamente vinculadas a variables de implementación, teniendo en cuenta el nivel de satisfacción del personal y los beneficios que esta tiene para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Franco, C. & López, L. (2013), en su tesis titulada “*Propuesta Metodológica para la Gestión del Cambio Cultural Aplicable en Proyectos de Business Process Management*”. El objetivo del proyecto fue “Desarrollar una propuesta metodológica para la gestión del cambio cultural aplicable en proyectos de Bussines Process Managment”, agrupando actividades dentro de cada etapa del ciclo de vida de la gestión por procesos”.

Como resultado, se obtuvo 88% de aceptación, afirmando la importancia que tiene el proceso de gestión del cambio dentro de los proyectos y sobre la trascendencia que tiene el modelo dentro de un proceso de implementación de proyectos BPM.

En términos generales, se concluyó que existe un alto nivel de aceptación en las afirmaciones planteadas a lo largo de toda la evaluación. Solo un porcentaje mínimo de los expertos estuvieron en desacuerdo con estas afirmaciones por lo que podemos concluir que se evidencia aceptación en el planteamiento del modelo por parte de los evaluadores.

Se asume que desarrollar un estudio sobre la gestión del cambio, agrupa diferentes actividades en cada etapa del proceso, por lo que, debido a la resistencia al cambio por parte del personal existe un riesgo en el éxito, asimismo, las partes interesadas afirman o niegan la importancia que esta tiene dentro de las empresas.

Nacional

Luna, J. (2017), en su tesis titulada *“Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017”*. El estudio tuvo como objetivo “Establecer la relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios”.

El estudio concluyó que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, con un Chí Cuadrado de Pearson (88.867), que es mayor al Chí tabular con 16 grados de libertad (26.296), donde las variables son dependientes.

En ese sentido, podemos determinar que la relación entre la gestión administrativa y el cumplimiento de los indicadores sanitarios nos lleva establecer criterios de evaluación con la finalidad de constituir procesos claves que intervengan en la gestión del cambio, para que estos, relativamente intervengan en el cumplimiento de los indicadores.

Ortega, P. & Solano, C. (2015), en su tesis titulada *“La Gestión del Cambio Organizacional en Entidades Públicas del Poder Ejecutivo Peruano: Una Aplicación de las Teorías de Cambio Provenientes de la Gestión Privada”*. El objetivo de la investigación fue “Analizar la aplicabilidad de las teorías de cambio organizacional, provenientes principalmente de la experiencia privada, en la gestión de procesos de cambio de las entidades públicas del poder ejecutivo peruano”.

El estudio concluye que el esquema explicativo desarrollado a partir de las teorías de cambio existentes de la gestión privada, es aplicable al fenómeno de cambio organizacional y su gestión en las entidades públicas del poder ejecutivo. Sin embargo, existen características de éstas y, en particular, del contexto peruano que hacen que la gestión del cambio sea más compleja y distinta a la desarrollada en la gestión empresarial.

En ese sentido, la gestión del cambio organizacional en el poder ejecutivo peruano se basa en teorías de cambio del sector privado relacionadas a sus propias características, las mismas que deben tener en cuenta la dimensión política, normas administrativas y el personal, con la finalidad que se adapten de manera eficiente y eficaz en las instituciones públicas.

Castillo, M. (2014), en su tesis titulada *“La Gestión del Cambio y la Competitividad de Servicios Públicos en La Municipalidad Provincial de Ambo: Año 2014”*. La investigación tiene como objetivo “Establecer la relación de la Gestión del Cambio con la competitividad de servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ambo: Año 2014”, con la finalidad de proponer modelos de gestión del cambio en la municipalidad provincial de Ambo con el fin de optimizar los niveles de competitividad de servicios públicos que satisfagan las expectativas de la sociedad elevando los niveles de vida, enfocada en las nuevas tendencias de la competitividad.

Finalmente, el estudio concluyó que sí existe una relación significativa, entre la gestión del cambio y la competitividad, estableciendo que el nivel de conocimiento de los funcionarios y trabajadores poseen la idoneidad para realizar una tarea o

desempeñar un puesto de trabajo eficazmente por poseer las calificaciones requeridas.

Por lo tanto, se determinó que la gestión del cambio y la competitividad en las instituciones públicas tienen como fin optimizar los niveles de competencia que poseen los trabajadores y funcionarios enfocada en nuevas tendencias, por lo que, se busca satisfacer las necesidades de la sociedad y por ende elevar sus niveles de vida.

Regional

Patazca, P. (2016), en su tesis titulada *“Ejecución Presupuestal de la Estrategia Articulado Nutricional en los Indicadores Sanitarios Periodo 2011-2014 en la Región Lambayeque”*. El objetivo de la investigación fue “Determinar el impacto de la ejecución presupuestal de la estrategia articulado nutricional en los indicadores sanitarios en el periodo 2011 – 2014 en la Región Lambayeque”

El estudio fue descriptivo correlacional, los métodos que se utilizaron son el descriptivo e histórico, permitiendo describir, recopilar, recoger y presentar los resultados de la aplicación de las técnicas de procesamiento y análisis de datos de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.

De acuerdo a lo investigado, el estudio concluye que los indicadores sanitarios no son los adecuados, así como, en las diferentes áreas no se ejecutan adecuadamente las partidas presupuestarias, influyendo desfavorablemente en los indicadores sanitarios del articulado nutricional.

Según la investigación, podemos deducir que la ejecución presupuestal en los indicadores sanitarios se relacionan con la entrega oportuna de los requerimientos por parte del área de logística.

Florián, E. (2015), en su tesis titulada *“Relación entre el gasto de salud materno neonatal y la cobertura de los indicadores sanitarios en el distrito de Trujillo 2008 – 2012”*. El estudio tuvo como objetivo “Determinar qué relación existe entre el gasto

y la cobertura de ejecución en los indicadores salud materna neonatal en el Distrito de Trujillo 2008 -2012”.

El estudio concluye:

- “Los presupuestos maternos neonatales no fueron significativos para mejorar la cobertura de los indicadores mencionados”.
- “Según la correlación de Pearson concluimos que los que tienen relación con incrementos presupuestales son planificación familiar, puerperio atención parto institucional”.
- “La organización de los servicios de salud, distribución de recurso humano constituye un proceso clave en el logro de coberturas de los indicadores salud materna neonatal”.
- “El indicador de planificación familiar constituye una propuesta que debe influir no solo en mejorar la salud sexual y reproductiva, sino también en el desarrollo económico de las naciones”.
- “Los indicadores maternos neonatales son considerados esenciales para disminuir la mortalidad materna”.

Pelaez, Y. (2012), en su tesis titulada *“Plan de Gestión de Cambio Organizacional y la Cultura de Seguimiento al Plan Estratégico de la Gerencia Senior de Responsabilidad Social – Minera Yanacocha”*. La investigación tuvo como objetivo “Proponer un plan de cambio organizacional, el cual se establecieron estrategias de mejora, previa identificación de condiciones o fuerzas limitadas por cada indicador cultural”.

Considerando el modelo de cambio de Kurt Lewin y Jhon Kotter, el estudio concluye elaborar el plan de gestión del cambio organizacional para mejorar la cultura de seguimiento al plan estratégico de la Gerencia Senior de Responsabilidad Social

(GsRS) y poder alcanzar el estado de equilibrio recomienda el involucramiento y compromiso de todos los gerentes, jefes o superintendentes de la GsRS como verdaderos agentes de cambio para facilitar el nivel de aceptación del nuevo cambio y así mantener un control permanente de las fuerzas impulsoras cuando estas se encuentran en etapa de implementación.

Por lo descrito anteriormente, se concluye que la investigación establece estrategias que mejoran las condiciones y las fuerzas de cada indicador, esto se demuestra científicamente considerando el modelo de cambio establecido por Kurt Lewin y Jhon Kotter, lo que permite afianzar el estado de equilibrio esperado.

Idioma extranjero

Mathakadu (2013) “Change Management: The Impact on Systems Implementation. A Business Application Solution Centre (BASC) Case Study”. The research aims to obtain information on human performance and implications during system implementation, and also after implementation.

The study is qualitative in nature, makes use of face-to-face interviews for the compilation of tests, as well as questionnaires as complementary tools to support the underlying constructs and the research questions raised in the study. The use of the data obtained from the research interviews, as well as the survey data, have provided the research study with the validity, reliability and reliable data necessary to support the results of the research and the findings, and to be able to make some recommendations.

This information should be used by the project teams during the implementation projects, as it should help to provide the necessary framework to guarantee the success of the change initiatives.

El estudio es de gran importancia porque nos permite conocer cómo se realiza una investigación cualitativa, la forma de cómo se realizan las entrevistas cara a cara para la compilación de pruebas, así como cuestionarios. Por otro lado, es necesario

mencionar que los resultados obtenidos en la investigación garantizan la confiabilidad y validez de los datos.

Pokela, A. (2013) “Change Management Competence – Key Contributor To Project Success, Case: Nokia Solutions Networks / key project managers”

Currently project management is seen too much as engineering science. Therefore the importance of softer skills of project manager is highlighted in this thesis. The importance of change management is acknowledged but the implementation is not carried out successfully. Change management competence is not in place the way it should be to ensure successful change implementation in the projects. This chapter describes the background how this thesis research was initiated. It also describes the objectives of this thesis and provides basic information about the utilized research method. Thesis structure is also presented in this chapter.

La gestión de proyectos es de gran envergadura para la gestión del cambio, por lo que su implementación lleva al éxito. Por lo tanto, se debe tener en cuenta el enfoque estructurado, es decir lo organizacional, individual, así como los modelos de gestión empresarial.

Rabelo, Odelius & Dutra (2015, p.326). The Organizational Change Process: Its Influence on Competences Learned on the Job “This study starts from the premise that the context of organizational change can generate learning that is expressed by work competences. Work competences express the behavioral changes necessary for organizational changes to occur”.

El cambio organizacional parte de un contexto de aprendizajes basados en la competencia laboral, el comportamiento se expresa en la participación individual, surgiendo la necesidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos para cumplir con las expectativas exigidas por la organización.

De Lima Santana, Mansano, Moura D’Almeida, Puchalski, Andres & Aline (2016, p.24). Health indicators of workers of the hospital area “The indicators provide

relevant information about the characteristics, conditions and the performance of services. In health care area, they are an important tool for building parameters that allow analysis and monitoring of the health conditions of a given population as a basis for surveillance activities. In the area of occupational health, they are used to measure exposure to risk factors inherent to the activity and its impacts on institutions, in the family and the Social Security system”.

“The Pan American Health Organization provides some indicators in the area of occupational health. However, despite allowing the identification of the worker’s illness conditions, do not allow the establishment of relation with the working environment, especially in the hospital environment, which is the purpose of this study”.

Los indicadores de salud son herramientas que proporcionan información relevante con el fin de poder construir parámetros que permitan analizar y monitorear las condiciones de salud de la población y realizar su vigilancia epidemiológica, especialmente en las áreas hospitalarias o críticas.

Viana, Marques, Duarte, Rodrigues & Ferreira e Ferreira (2011, p.4350). Social and health indicators as a measure of access to primary healthcare in Brazil “Health indicators are measures that contain relevant information on particular health status attributes and dimensions as well as the performance of the Healthcare System. Together, such indicators should reflect the health status of a population and serve in the surveillance of health conditions”.

“In Brazil, the broadening of primary health coverage through the expansion of the Family Health Strategy (FHS) has made a positive contribution to improvements in many health indicators. In this context, studies that investigate the association between oral health indicators of primary care and municipal socioeconomic conditions are particularly important to the formulation of health policies directed at reducing healthrelated inequalities, especially with regard to the use of and access to healthcare services”.

Los indicadores sanitarios contienen información relevante sobre sus atributos, permitiendo ampliar la cobertura de salud primaria, particularmente son importantes porque ayuda a formular políticas de estado dirigidas a reducir las desigualdades en el acceso y uso de los servicios de salud.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Gestión del cambio.

Según Acevedo y Rodríguez (2002) definen “La gestión del cambio es el proceso, herramientas y técnicas para gestionar la transición hacia una nueva realidad, intentando que las personas involucradas sean capaces y deseen trabajar en el nuevo contexto definido y se consigan los resultados esperados”. Asimismo, “[...] Todo cambio es percibido al menos como una incomodidad, algo que nos saca de la cómoda rutina. Es el momento de la aparición de las resistencias, la falta de apoyo, el desinterés y, a veces el conflicto” (Jiménez, 2013, p.5)

En ese sentido, se tiene que comprender al cambio de forma descriptiva a base de técnicas, herramientas o procesos que permitan gestionar el inicio de una nueva realidad con la finalidad de involucrar a las personas para que estas sean capaces de afrontar un nuevo contexto, permitiendo cumplir los objetivos empresariales.

Por otro lado, la planificación y el monitoreo son herramientas fundamentales para la gestión del cambio, lo cual mide el cumplimiento de las metas e identifica las habilidades del personal para su involucramiento en el nuevo cambio. En tal sentido, la gestión del cambio “[...] es planificar, aplicar, medir, y monitorear las acciones de gestión del factor humano en los proyectos de cambios, aumentando así las posibilidades de que los resultados esperados sean alcanzados o inclusive superados. [...]” (Gonçalvez y Campos, 2016).

Por su parte Kotter (1996) explica:

Casi todo el mundo comete el error de creer que puede “gerenciar el cambio”, cuando lo verdaderamente importante es “liderar el cambio”. En otras palabras, un proceso de cambio dirigido por gerentes fracasará invariablemente. Los cambios duraderos y significativos sólo tienen lugar cuando son propiciados por líderes. (p.1).

En estos tiempos las organizaciones contratan a gerentes que realizan una buena organización, planificación y una eficiente estructura de presupuesto que generan utilidad para la empresa, pero es importante tener en cuenta que los gerentes deben cumplir con el perfil de líderes, con la finalidad de realizar una buena gestión de cambios y de esta manera buscar el involucramiento de los colaboradores y que estos se sientan comprometidos en el cumplimiento de los objetivos organizacional.

1.3.2. Gestión del cambio en el sector público.

En el sector público las restricciones harían que el cambio sea resistente y lento, por lo que, se debe tener en cuenta las habilidades de las personas y las posibilidades de obtener cambios basadas en la experiencia. Waissbluth (2008), define:

El cambio en el sector privado equivale al pregrado, el cambio en el sector público es el postgrado. Por ello, [...]. Un gerente público, de aquellos escasos que han logrado transformaciones exitosas y radicales, tiene más habilidades y posibilidades de lograr cambios en el sector privado, que un gerente privado exitoso de gestionar cambios en el sector público. (p.1)

Por otro lado, manifiesta:

Si la gestión del cambio en empresas es difícil, toma tiempo, y no siempre tiene éxito, las naturales restricciones del sector público hacen que esta aventura sea doblemente difícil y lenta, y con tasas de éxito aún menores [...] pues de su éxito suele depender el bienestar de muchos

ciudadanos o el ahorro de enormes recursos públicos, que pertenecen a... los ciudadanos. (Waissbluth, 2008, p.1)

1.3.3. Quienes intervienen en el cambio

Para desarrollar estrategias de cambio, es importante identificar y luego clasificar a los personajes que van a intervenir en este proceso, por lo tanto “[...] es una entidad, persona o un grupo de personas que serán afectados, directa o indirectamente, por el cambio. Puede ser cualquier empleado de la empresa o un proveedor, el sindicato, los clientes o agencias gubernamentales, etc.”(Gonçalvez y Campos, 2016). En ese sentido, según los actores esto permitirá analizar detalladamente todas las etapas que van a intervenir en el proyecto de la gestión de cambios.

1.3.3.1. Organización.

La sociedad alcanza sus metas y objetivos mediante el esfuerzo organizado de las personas, por lo que “[...] una organización es un sistema integrado por individuos. Las posibilidades humanas para organizarse son ilimitadas, lo que ocasiona una complejidad creciente del mundo moderno. [...]” (Alonso, Ocegueda, Castro, 2006, p. 9)

1.3.3.2. Persona.

Toda organización para su funcionamiento necesita contar con personas idóneas, capaces de responder a las expectativas esperadas por estas, respecto a ello, Barquero (2005) conceptualiza que la persona:

[...] significa, por su naturaleza e implicaciones para la organización, una responsabilidad medular. El elemento humano está presente en todas las actividades de la empresa, y el gerente o director que desee obtener resultados positivos necesita, de manera imprescindible, de la colaboración y el esfuerzo productivo de sus subordinados. [...]. (p. 21).

1.3.4. Indicadores sanitarios.

1.3.4.1. Definición.

Valenzuela (2005) define:

Los indicadores de salud son medidas que cuantifican y permiten evaluar dimensiones del estado de salud de la población. Representan medidas de resumen que capturan información relevante sobre distintos atributos y dimensiones del estado de salud y del desempeño del sistema de salud. (p.118).

Además, manifiesta “que al unir ambos componentes: estado de salud y desempeño de los servicios, se trata de reflejar la situación sanitaria de una población actual, hacer comparaciones y medir cambios en el tiempo mediante el monitoreo de los indicadores” (Valenzuela, 2005, p.118)

Por otra parte, la Organización Panamericana de la Salud - OPS (2001).

[...] Establece de manera general, un conjunto básico de indicadores de salud, tiene como propósito generar evidencia sobre el estado y tendencias de la situación de salud en la población, incluyendo la documentación de desigualdades en salud, evidencia que —a su vez— debe servir [...] para los análisis de salud. (p.2).

Al respecto podemos decir que los indicadores sanitarios, evalúan las dimensiones del estado de salud de los habitantes de un determinado lugar, por esta razón al identificar los componentes, esta se cuantifica, reflejándose así la situación actual en la que se encuentra, permitiendo realizar comparaciones y medir los cambios mediante un monitoreo.

Por lo tanto, el propósito de los indicadores de salud es generar todas las evidencias, basándose en las tendencias epidemiológicas y de las áreas

críticas, esto sirve como insumo para establecer prioridades y políticas de salud.

1.3.4.2. Atributos de un indicador.

Para la OPS y Last (2001) citado por Valenzuela (2005) manifiestan que, “la calidad de un indicador, si bien depende mucho de la calidad de los datos a partir de los cuales se construye (componentes), también depende de la calidad de los sistemas de información o fuentes de información [...]” (p. 119).

“Una vez establecidos los indicadores, éstos deben ser sometidos a un permanente monitoreo de la calidad y fijar un mecanismo de diseminación de ellos, incluyendo la oportunidad y frecuencia de su compilación” (Valenzuela, 2005, p.119).

Los indicadores de salud definen sus atributos dependiendo de la efectividad de los datos sustentados en los sistemas de información, para luego ser sometidos a un monitoreo permanente relacionado con la frecuencia de compilación y la oportunidad que estas tuvieran.

1.3.4.3. Utilidad de un indicador.

Los indicadores de salud son importantes siempre y cuando construyan datos básicos que permitan diagnosticar la situación real en la que se encuentra la salud, además mantienen un proceso fácil que simplifica su construcción con la finalidad de que mantengan continuidad en el tiempo. “[...]. En síntesis, los indicadores que pasan a constituir datos básicos en salud permiten realizar diagnósticos de situación y efectuar análisis de tendencias”. (Valenzuela, 2005, p.119).

1.3.5. Inmunizaciones.

Vacunar a los niños durante los primeros 36 meses de edad es de suma importancia porque los protege de enfermedades inmunológicas, por lo tanto es necesario enmarcarse en las normas técnicas establecidas por la Organización Mundial de la Salud – OMS y la OPS con la finalidad de reducir brechas en la población más vulnerable y de esta manera afianzar el compromiso político de las autoridades en la toma de decisiones. Cabe señalar que la OMS y la OPS establecen:

Las acciones de la Unidad de Inmunización Integral de la Familia se enmarcan dentro del Plan de Acción Regional sobre inmunización (RIAP por sus siglas en inglés) aprobado por el Consejo Directivo de la OPS en 2015 que establece como áreas de cooperación técnica: mantener los logros; atender la agenda inconclusa; hacer frente a los nuevos desafíos; y contribuir al fortalecimiento gerencial y operativo del Programa en los países. Con este trabajo la unidad de Inmunización busca reducir las desigualdades, fortalecer la infraestructura de salud pública, el desarrollo de una cultura de la prevención, afianzar el compromiso político y la búsqueda de la excelencia en la cooperación técnica. (OMS – OPS, 2017)

Por otro lado, el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI (2017) define:

Las vacunas son sustancias médicas que son capaces de inducir una respuesta inmunológica en un ser vivo, esta respuesta conferida por los anticuerpos es capaz de producir protección de las enfermedades conocidas como inmuno-prevenibles. Las vacunas básicas completas para niñas y niños menores de 36 meses comprenden una dosis de BCG, tres dosis de PENTAVALENTE, tres dosis contra la Poliomiélitis y una dosis contra el Sarampión. (p.24)

Asimismo manifiesta que “en el primer semestre 2017 el 73,5% de menores de 36 meses recibieron vacunas básicas completas para su edad, según área de residencia, en el área urbana tuvo una cobertura de 74,4% y en el área rural de 70,8%.” (INEI, 2017, p.24).

1.3.6. Salud materna neonatal.

En el Perú la salud materna neonatal es un indicador enfocado a disminuir la tasa de morbilidad y mortalidad de la madre y neonato, buscando la identificación oportuna de las gestantes con la finalidad de identificar riesgos y poder atenderlos oportunamente, por lo tanto:

El control prenatal se define como todas las acciones y procedimientos destinados a la prevención, diagnóstico y tratamiento de los factores que pueden condicionar la morbilidad y mortalidad materna y perinatal. Este control permite identificar riesgos y anomalías durante el embarazo, tanto en la madre como en el feto; quienes no controlan su embarazo tienen cinco veces más posibilidades de tener complicaciones; sin embargo, al ser detectadas a tiempo, pueden ser tratadas oportunamente. (INEI, 2017, p.31)

Asimismo, “en el primer semestre 2017, el 81,2% de mujeres gestantes en su último nacimiento recibieron su primer control prenatal en el primer trimestre de embarazo; en el área urbana fue 83,6% y en el área rural 74,3%” (INEI, 2017, p.31).

A nivel mundial, la OMS y la OPS (2017) informan:

La reducción de la mortalidad entre los años 1990 y 2015 alcanzó 44%, mientras que en la Región de las Américas la reducción fue de 49%. La probabilidad comparativa de muerte materna de una mujer de América Latina y el Caribe y una de Canadá y Estados Unidos de América se redujo de 12 a 5 veces. Este resultado estuvo influido, en primer lugar, por la reducción en la mortalidad materna en América Latina y el Caribe (RMM = 135 por 100 000 nacidos vivos a 67 por 100 000 nacidos vivos), a lo que se le sumó el incremento de la razón de mortalidad materna en América del Norte (11 por 100 000 nacidos vivos en 1990 y 13 por 100 000 nacidos vivos en 2015).

1.3.7. Control de crecimiento y desarrollo del niño.

Según el INEI (2017) “el control de crecimiento y desarrollo es un conjunto de actividades periódicas y sistemáticas del crecimiento y desarrollo del niño, con la finalidad de detectar oportunamente cambios y riesgos en su estado de salud [...]” (p.132).

1.3.8. Salud bucal.

En el Perú, a partir de los 5 años de edad, es decir en la población infantil la enfermedad más prevalente es la caries dental, siendo esta el problema de la cavidad oral, por lo tanto:

La salud bucal está relacionada con múltiples funciones las cuales desde la primera etapa de vida permiten el crecimiento y desarrollo de la persona. La masticación, la deglución, la digestión, el habla, la estética y la autoestima; en general: la calidad de vida de la persona. (MINSAL, 2017).

1.4. Formulación del Problema

¿Qué relación existe entre la gestión del cambio y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios del Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018?

1.5. Justificación del Estudio

Nivel Científico

En el nivel científico o teórico, se determinó el nivel de la gestión del cambio y su relación con la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios, teniendo en cuenta la identificación de los factores principales y su relación que estas tienen en el cumplimiento de los objetivos del Centro de Salud Morro Solar.

Nivel Tecnológico

En el nivel tecnológico o práctico se demostró que la gestión del cambio se encuentra en un nivel “Ni alto Ni bajo”, por lo tanto repercute en el cumplimiento de los indicadores sanitarios del Centro de Salud Morro Solar, es decir al mejorar la gestión del cambio mejoraría los indicadores sanitarios en el Centro de Salud Morro Solar.

1.6. Hipótesis

H₁. Existe relación entre la gestión del cambio y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios del Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018.

H₀. No existe relación entre la gestión del cambio y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios del Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general.

Determinar el grado de relación entre la gestión del cambio y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios del Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018.

1.7.2. Objetivos específicos.

- a) Identificar el nivel de la gestión del cambio en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018.
- b) Estimar el nivel de percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018.

- c) Establecer la relación entre la gestión del cambio y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios del Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018.

II. MÉTODO

En la segunda parte de la investigación, abordamos temas sobre el diseño de la investigación, variables y operacionalización, así como, población y muestra; además, temas como: técnicas e instrumentos de recolección de datos, su validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

2.1. Diseño de la Investigación

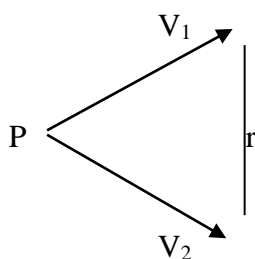
2.1.1. Tipo.

El proyecto de investigación fue descriptivo, correlacional, porque se determinó el nivel de la gestión del cambio y su relación que esta tiene con la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en el Centro de Salud Morro Solar.

2.1.2. Diseño.

La investigación fue no Experimental, es decir, no se manipuló ninguna de las dos variables, asimismo es transversal, ya que apunta a un momento y tiempo definido

El esquema de la investigación es de la siguiente manera:



Dónde:

P	=	Población de estudio
V ₁	=	Gestión del cambio
V ₂	=	Indicadores sanitarios
r	=	Relación entre la V ₁ y la V ₂

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables.

Las variables de la presente investigación se identifican como:

Variable1: Gestión del cambio

Variable2: Indicadores Sanitarios

2.2.2. Operacionalización de variables.

Tabla 1.

Operacionalización de variables de gestión del cambio e indicadores sanitarios

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Categoría	Instrumento
Gestión del Cambio (Variable 1)	“[...] es planificar, aplicar, medir, y monitorear las acciones de gestión del factor humano en los proyectos de cambios, aumentando así las posibilidades de que los resultados esperados sean alcanzados o inclusive superados” (Gonçalves y Campos, 2016)	La gestión del cambio está conformada por dos dimensiones: organización y persona; para determinar su nivel se medirá en base a un cuestionario con una escala tipo Likert.	Organización Persona	Nivel de Infraestructura Nivel del Soporte Gerencial Nivel de los objetivos institucionales Nivel de la gestión de cambios Nivel de los procesos de gestión Nivel de la política de trabajo Nivel de competencia Nivel de experiencia Nivel de motivación Nivel de Capacitación	5.- Alto 4.- Medianamente Alto 3.- Ni alto ni bajo 2.- Medianamente Bajo 1.- Bajo	Encuesta
Indicadores Sanitarios (Variable 2)	Los indicadores de salud son medidas que cuantifican y permiten evaluar dimensiones del estado de salud de la población. Representan medidas de resumen que capturan información relevante sobre distintos atributos y dimensiones del estado de salud y del desempeño del sistema de salud (Valenzuela, 2005, p.118)	Los indicadores sanitarios, está conformado por cuatro dimensiones: Inmunizaciones, Materno, Salud bucal y niño, para determinar su percepción de cumplimiento se medirá en base a un cuestionario con una escala tipo Likert.	Inmunizaciones Materno Salud Bucal Niño	Cumplimiento de vacunas completas a niños < de 1 año Cumplimiento de 2° vacuna SPR a niños de 1 año Cumplimiento de 2° vacuna DPT a niños de 4 años Cumplimiento de Gestantes atendidas Cumplimiento de Gestantes controladas Cumplimiento de partos institucional Cumplimiento de exámenes estomatológico a niños de 6 meses a 11 años Cumplimiento de exámenes odontológicos a gestantes Cumplimiento de control CRED a niños < de 1 año Cumplimiento de control CRED a niños de 1 año Cumplimiento de control CRED a niños de 2 años	5.- Alto 4.- Medianamente Alto 3.- Ni alto ni bajo 2.- Medianamente Bajo 1.- Bajo	Encuesta

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población.

La población de estudio cumplió con los siguientes parámetros: (a) lugar: Centro de Salud Morro Solar de Jaén; (b) periodo: año 2018; (c) dimensión: Personal profesional y técnicos de la salud que realizan actividades asistenciales, preventivo promocionales; así como el personal administrativo responsable del procesamiento y registro de los datos en el sistema de información de salud (Health Information System – HIS) y en el Sistema de Información de Atenciones del Seguro Integral de Salud – SIASIS haciendo un total de 76; (d) condición: La unidad de análisis es el personal de salud que labora mayor a un año en el centro de salud, por lo tanto, el tamaño de la población que cumple con estas características es $N = 76$

2.3.2. Muestra.

Dado la naturaleza de la investigación, la muestra fue no probabilística dado que “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra” (Hernández, Fernández, Baptista, 2010, p. 176). En tal sentido, la muestra estuvo conformada por toda la población, es decir, 76 trabajadores, debido que a criterio del investigador todos debieron ser estudiados para determinar el nivel de la gestión del cambio y su relación que esta tiene con la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios.

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

2.4.1. Técnica.

Para la recolección de datos se utilizó la encuesta, las mismas que nos ayudaron a garantizar la obtención de datos directamente de la fuente primaria.

2.4.2. Instrumentos.

Para la recolección de datos se tuvo en cuenta la naturaleza del problema y sus objetivos, por lo que, se utilizó el cuestionario el cual nos permitió obtener la información necesaria con la finalidad de tener mayor objetividad en la información.

2.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento

El cuestionario fue validado por especialistas en administración de empresas y su confiabilidad se realizó mediante la escala de Alfa de Cronbach.

2.5. Método de análisis de datos

Consolidados los datos de las encuestas de ambas variables, se procedió al análisis estadístico, por lo que se aplicó la estadística descriptiva, mediante la prueba estadística no paramétrica denominada Chi-cuadrado de Pearson, dado que es una “Prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas” (Hernández, Fernández, Baptista, 2014, p. 318).

Respecto al análisis de datos, la información se presenta en tablas estadísticas, con sus respectivos gráficos con la finalidad de mostrar los resultados encontrados en el estudio. Se emplearon fórmulas estadística elaboradas en los programas Excel y SPSS, por lo tanto, con un nivel de significancia menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$) se rechazó la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Entonces podemos concluir que existe una correlación de Chi-cuadrado de Pearson de 85.77, en tal sentido la gestión del cambio se relaciona con la percepción en el cumplimiento de indicadores sanitarios en el Centro de Salud Morro Solar. Jaén, 2018.

2.6. Aspectos éticos

La investigación estuvo orientada: (a) confidencialidad de la información de las fuentes primarias y secundarias, (b) protección de los datos para su tratamiento y evaluación, los mismos que fueron adaptados a los principios éticos del investigador y colaboradores, (c) consentimiento informado por parte de los colaboradores y la

institución, el mismo que nos sirvió para prevenir riesgos en la obtención de datos, y (d) objetividad en la investigación, aplicando métodos de la investigación científica que nos garantizó la confiabilidad de los resultados.

III. RESULTADOS

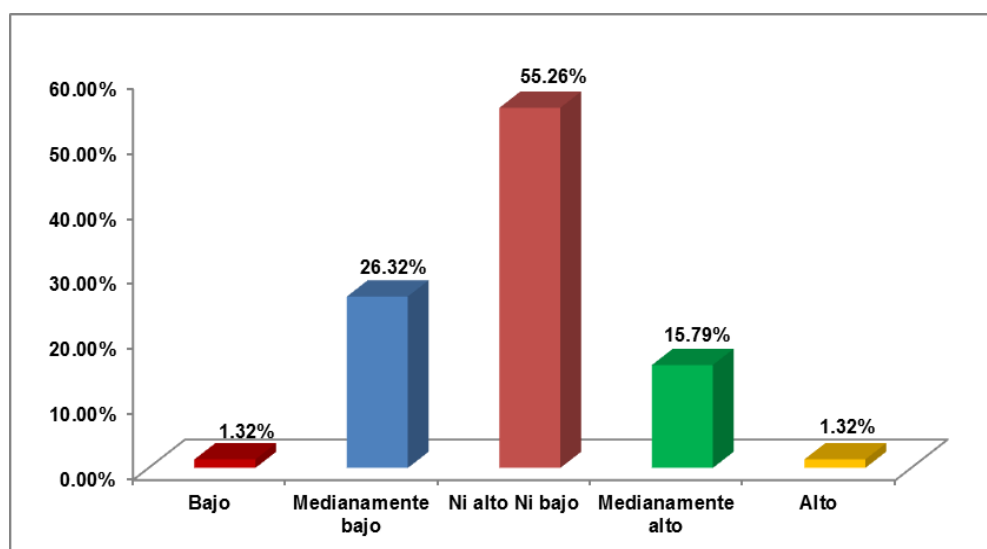
3.1. Nivel de la Gestión del Cambio en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018

Tabla 2.

Nivel de la Gestión del Cambio en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018

Escala	Intervalo	N°	%
Bajo	01 – 10	1	1.32%
Medianamente bajo	11 – 20	20	26.32%
Ni alto Ni bajo	21 – 30	42	55.26%
Medianamente alto	31 – 40	12	15.79%
Alto	41 – 50	1	1.32%
Total		76	100.00%

Fuente: Base de datos Elaborado por el Autor



Fuente: Tabla 2

Figura 1. *Nivel de la Gestión del Cambio en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018*

Interpretación: La Tabla 2 y Figura 1 muestran el número y porcentaje de trabajadores asistenciales y administrativos que fueron encuestados mediante la escala valorativa de la variable nivel de la gestión del cambio en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018; donde podemos observar que: 1 trabajador representa el 1.32% indicando que la gestión del cambio es “Bajo”, asimismo,

20 trabajadores que representan el 26.32% indicaron que la gestión del cambio es “Medianamente bajo”, por otro lado, 42 trabajadores respondieron que la gestión del cambio es “Ni alto Ni bajo” representando el 55.26%, quedando demostrado que el nivel de la gestión del cambio es “Ni alto Ni bajo”, además 12 trabajadores indicaron que la gestión del cambio es “Medianamente alto” representando el 15.79%, finalmente 1 trabajador indicó que la gestión del cambio es “Alto”, que representa el 1.32%.

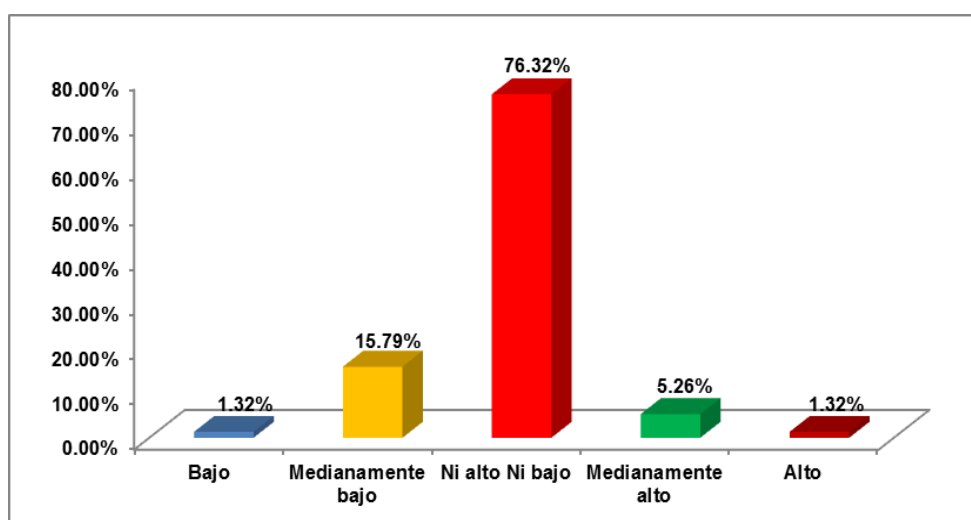
3.2. Nivel de percepción en el cumplimiento de indicadores sanitarios en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018.

Tabla 3.

Nivel de percepción en el cumplimiento de indicadores sanitarios en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018

Escala	Intervalo	N°	%
Bajo	01 - 11	1	1.32%
Medianamente bajo	12 - 22	12	15.79%
Ni alto Ni bajo	23 - 33	58	76.32%
Medianamente alto	34 - 44	4	5.26%
Alto	45 - 55	1	1.32%
Total		76	100.00%

Fuente: Base de datos Elaborado por el Autor



Fuente: Tabla 3

Figura 2: Nivel de percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018

Interpretación: La Tabla 3 y Figura 2 se muestra el número y porcentaje de trabajadores asistenciales y administrativos que fueron encuestados por escala valorativa en la percepción en el cumplimiento de indicadores sanitarios en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018; donde podemos observar que: 1 trabajador representa el 1.32% indicando que la percepción del cumplimiento de los indicadores sanitarios es “Bajo”, 12 trabajadores que representan el 15.79% indicaron que la percepción del cumplimiento de los indicadores sanitarios es “Medianamente bajo”, por otro lado, 58 trabajadores respondieron que la percepción del cumplimiento de los indicadores sanitarios es “Ni alto Ni bajo” representando el 76.32%, quedando demostrado que el nivel de la percepción en el cumplimiento de indicadores sanitarios en el Centro de Salud Morro Solar. Jaén, 2018 es “Ni alto Ni bajo”, asimismo 4 trabajadores indicaron que la percepción del cumplimiento de los indicadores sanitarios es “Medianamente alto” representando el 5.26%, finalmente 1 trabajador indicó que la percepción del cumplimiento de los indicadores sanitarios es “Alto”, que representa el 1.32%.

3.3. Relación entre el nivel de la gestión del cambio y la percepción de los indicadores sanitarios del Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018.

Para el análisis de correlación entre las dos variables, se utilizó la prueba de Chí cuadrado con el 95% de nivel de confianza; planteándose la siguiente hipótesis estadística.

H₁. Existe relación entre la gestión del cambio y la percepción del cumplimiento de los indicadores sanitarios en Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018.

H₀. No existe relación entre la gestión del cambio y la percepción del cumplimiento de los indicadores sanitarios en Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018.

Tabla 4.

Tabla de contingencia entre las dos variables

Gestión del Cambio	Indicadores Sanitarios					Total
	Bajo	Medianamente bajo	Ni alto Ni bajo	Medianamente alto	Alto	
Bajo	0	1	0	0	0	1
Medianamente bajo	1	3	16	0	0	20
Ni alto Ni bajo	0	6	33	3	0	42
Medianamente alto	0	2	9	1	0	12
Alto	0	0	0	0	1	1
Total	1	12	58	4	1	76

Fuente: Elaboración propia – Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018

Interpretación: En la Tabla 4, podemos observar el cruce de las respuestas de las variables en estudio, teniendo como objetivo establecer la prueba de Chí cuadrado y ver si existe relación significativa entre la gestión del cambio y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018.

Tabla 5.

Resultados del Chí cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	85,770 ^a	16	,000
Razón de verosimilitudes	19,600	16	,239
Asociación lineal por lineal	6,936	1	,008
N de casos válidos	76		

a. 21 casillas (84,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,01.

Fuente: Base de datos Elaborado por el Autor – SPS Versión 20

Interpretación: Como el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, entonces podemos concluir que con una correlación de Chi-cuadrado de Pearson de 85.770 la gestión del cambio se relaciona con la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en el Centro de Salud Morro Solar. Jaén, 2018.

Tabla 6.

Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	,728	,000
N de casos válidos		76	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

Fuente: Base de datos Elaborado por el Autor – SPS Versión 20

Interpretación: Como el nivel de coeficiente de contingencia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, entonces podemos concluir que a un nivel de coeficiente de contingencia del 0.05 la gestión del cambio se relaciona significativamente con la percepción del cumplimiento de los indicadores sanitarios en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018.

IV. DISCUSIÓN

En las empresas o instituciones se trabaja en función a la productividad y competitividad, enmarcada en los cambios organizacionales que estas puedan optar. Para Gonçalvez y Campos (2016) definen a la gestión del cambio como:

Llevar a una persona o a una organización del estado actual a otro deseado. [...] es planificar, aplicar, medir, y monitorear las acciones de gestión del factor humano en los proyectos de cambios, aumentando así las posibilidades de que los resultados esperados sean alcanzados o inclusive superados.

Por lo tanto, la investigación en su primer objetivo específico plantea determinar el nivel de la gestión del cambio en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018, observándose que el nivel de la gestión del cambio es “Ni alto Ni bajo” representando el 55.26%, seguido de “Medianamente bajo” con un 26.32%, mientras que el nivel “Medianamente alto” obtuvo el 15.79%, finalmente los niveles “Bajo” y “Alto” obtuvieron el porcentaje de 1.32 respectivamente, tal como se muestra en la Tabla 2.

En ese sentido al constatar con el estudio de Castillo, M. (2014), en su tesis titulada “La Gestión del Cambio y la Competitividad de Servicios Públicos en La Municipalidad Provincial de Ambo del departamento de Huánuco. Concluye que sí existe una relación significativa, entre la gestión del cambio y la competitividad, estableciendo que el nivel de conocimiento de los funcionarios y trabajadores poseen la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente por poseer las calificaciones requeridas. Por lo tanto, la investigación de Castillo determinó que la gestión del cambio y la competitividad en las instituciones públicas tienen como fin optimizar los niveles de competencia que poseen los trabajadores y funcionarios enfocada en nuevas tendencias, por lo que, se busca satisfacer las necesidades de la sociedad y por ende elevar sus niveles de vida, mientras que en el presente estudio se determinó que el nivel de la gestión del cambio es “Ni alto Ni bajo”, teniéndose en cuenta a la organización y al recurso humano.

Con respecto a los indicadores sanitarios, Valenzuela (2005) define a:

Los indicadores de salud son medidas que cuantifican y permiten evaluar dimensiones del estado de salud de la población. Representan medidas de resumen que capturan información relevante sobre distintos atributos y dimensiones del estado de salud y del desempeño del sistema de salud. (p.118)

En función a ello, la investigación en su segundo objetivo específico plantea determinar el nivel de percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios del Centro de Salud Morro Solar. Jaén, 2018, determinándose que el nivel de percepción es “Ni alto Ni bajo” representando el 76.32%, seguido de “Medianamente bajo con el 15.79%, mientras que el 5.26% representa “Medianamente alto”, asimismo el 1.32% representa el nivel “Bajo” y “Alto” respectivamente. Tal como se muestra en la Tabla 3.

Al constatar con los hallazgos de Luna, J. (2017), en su tesis titulada “Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017”, en la región San Martín, concluye que la gestión administrativa está relacionada significativamente con la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios, con un Chí Cuadrado de Pearson (88.867), que es mayor al Chí tabular con 16 grados de libertad (26.296), donde las variables son dependientes, determinando que la gestión administrativa y el nivel de percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017 es de forma “Regular”.

Por lo tanto, ambos estudios determinan que si existe relación significativa entre la gestión administrativa, la gestión del cambio y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios, demostrándose que para ambos estudios las dos variables se encuentran en el nivel “Regular” y “Ni alto, Ni bajo”.

Respecto a la relación entre la gestión del cambio y la percepción en el cumplimiento de indicadores sanitarios en el Centro de Salud Morro Solar. Jaén, 2018, se puede observar en la tabla 4 que existe una correlación significativa entre ambas variables, es decir, con un nivel de significancia de 0.05 y el 95 % de confiabilidad, se encuentra que el Chí Cuadrado de Pearson es de 85.770, por lo tanto existe relación entre las dos variables en estudio.

Finalmente, para lograr el cumplimiento de los indicadores sanitarios es necesario tener una gestión del cambio eficiente, debiéndose consolidar como base para constituir diversos procesos, articular actores y su involucramiento. Por lo tanto, es necesario fortalecer el equipo de gestión con la finalidad de monitorear los procesos implementados.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Respecto al objetivo específico 1, se concluyó que el nivel de la gestión del cambio en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018; es “Ni alto Ni bajo”, es decir 42 trabajadores indicaron que se encuentra en este nivel representando el 55.26%; asimismo, 20 trabajadores indicaron que dicha variable se encuentra “Medianamente bajo” lo que representa el 26.32% y finalmente, 12 trabajadores indicaron que la gestión del cambio es “Medianamente alto” representando el 15.79%.
- 5.2.** Respecto al objetivo específico 2, se concluyó que el nivel de percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018; es “Ni alto Ni bajo”, es decir 58 trabajadores percibieron ese nivel representando el 76.32%, por otro lado 12 trabajadores que representan el 15.79% indicaron que la percepción del cumplimiento de los indicadores sanitarios es “Medianamente bajo” y finalmente 4 trabajadores indicaron que la percepción del cumplimiento de los indicadores sanitarios es “Medianamente alto” representando el 5.26%.
- 5.3.** Respecto al objetivo específico 3, se concluyó que existe relación significativa entre la gestión del cambio y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018, con un Chí cuadrado de 85.770 y con un nivel de significancia menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$).

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** A la Gerencia del Centro de Salud Morro Solar, Jaén. Elaborar un plan de capacitación de gestión del cambio para fortalecer las competencias del personal, el mismo que esté orientado directamente con los objetivos institucionales y el cumplimiento de los indicadores sanitarios.

- 6.2.** A la Gerencia del Centro de Salud Morro Solar, Jaén. Fortalecer la gestión del cambio mediante enfoques de competitividad de la gestión pública, como el pago por resultados, pércapita del Seguro Integral de Salud – SIS, con la finalidad de coberturar la demanda de los usuarios internos y externos.

- 6.3.** A la Gerencia del Centro de Salud Morro Solar, Jaén. Implementar planes de mejora continua, basados en la articulación del Gerente, equipo de gestión y personal, con la finalidad de establecer acciones conjuntas en aras de dar cumplimiento a los indicadores sanitarios.

VII. REFERENCIAS

- Acevedo Martínez, J. A., & Rodríguez Reyes, T. (2002). *La cultura del empresario en pequeñas y micro empresas*. México.
- Alonso Murguía, E. G., Ocegueda Melgoza, V., & Castro Medina, E. (2006). *Teoría de las Organizaciones*. México: Umbral.
- Aníbal Zárata, W. (2010). *La Gestión del Cambio*. Buenos Aires: Universidad de San Andrés.
- Barquero Corrales, A. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Castillo Tello, M. (2014). *La Gestión del Cambio y la Competitividad de Servicios Públicos en La Municipalidad Provincial de Ambo: Año 2014*. Huánuco: Universidad de Huánuco .
- Chango Saquinga, M. J. (2017). “Validación del indicador en salud oral en geriatría (GOHAI) en adultos mayores de la Parroquia de Chillogallo”. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Cruces, G. (2006). *Protección social y sistemas de salud “Los sistemas de salud y de protección social frente a los nuevos escenarios epidemiológicos y demográficos”* . Santiago, Chile: CEPAL UNFPA.
- de Lima Santana, L., Mansano Sarquis, L. M., Moura D’Almeida Miranda, F., Puchalski Kalinke, L., Andres Felli, V. E., & Aline Mininel, V. (2016). Health indicators of workers of the hospital area. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 69(1), 23-32.
- DIRESA - Cajamarca. (2017). *Plan Operativo Institucional – 2017*. Obtenido de <http://www.diresacajamarca.gob.pe/sites/default/files/documentos/regionales/POI%202017%20DIRESA.pdf>
- Florián Plasencia, E. H. (2015). *Relacion entre el gasto de Salud Materno Neonatal y La cobertura de los Indicadores Sanitarios en el distrito de Trujillo 2008 - 2012*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Franco Cedano, C., & López Araque, L. C. (2013). *Propuesta Metodológica para la Gestión del Cambio Cultural Aplicable en Proyectos de Business Process Management*. Cali: Universidad ICESI.
- Gonçalvez, V., & Campos, C. (2016). *Gestión del cambio organizacional* (3 ed.). HUCMI Human Change - Management Institute.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5 ed.). México D.F.: The McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F.: McGRAW-HILL.

- Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI. (2017). *Indicadores de Resultados de los Programas Presupuestales, Primer Semestre 2017*. Obtenido de https://proyectos.inei.gob.pe/endes/images/Indicadores_Resultados_PPR_Primer_Semestre_2017.pdf
- Jáuregui Ph.D, K. (23 de Noviembre de 2016). *Gestión del cambio: la receta peruana*. Obtenido de ESAN: https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2016/11/23/estudio_esan_gestion_cambio_receta_peruana.pdf
- Jiménez Jiménez, A. (2013). *Gestión del Cambio: Creando valor a través de las personas*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Kotter, J. (1996). Obtenido de Resumido.com: <http://elmayorportaldegerencia.com/Libros/Gestion%20del%20Cambio/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Liderando%20el%20cambio.pdf>
- Luna Cárdenas, J. Y. (2017). *Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota 2017*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Mathakadu Boikhutso, T. (2013). *Change Management: The Impact On Systems Implementation.A Business Application Solutioncentre (Basc) Case Study*. South Africa: University Of South Africa .
- Ministerio de Salud. (25 de Octubre de 2017 a). *Indicadores Básicos*. Obtenido de Centro Nacional de Epidemiología, Prevención y Control de Enfermedades: http://www.dge.gob.pe/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=307&Itemid=155
- Ministerio de Salud. (25 de Octubre de 2017 b). *Salud Bucal*. Obtenido de https://www.minsa.gob.pe/portada/Especiales/2017/salud_bucal/index.asp
- Organización Mundial de la Salud; Organización Panamericana de la Salud. (25 de Octubre de 2017 a). *Inmunizaciones*. Obtenido de www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=289%3Aimmunization-program&catid=6822%3Acorporate-pages&Itemid=384&lang=es
- Organización Mundial de la Salud; Organización Panamericana de la Salud. (07 de Noviembre de 2017 b). *Salud Materna*. Obtenido de https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/?post_t_es=salud-materna&lang=es
- Organización Mundial de la Salud; Organización Panamericana de la Salud. (25 de Octubre de 2017 b). *Salud Materna*. Obtenido de https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/?post_t_es=salud-materna&lang=es
- Organización Panamericana de la Salud. (2001). *Indicadores de Salud: Elementos Básicos para el Análisis de la Situación de Salud*. *Boletín Epidemiológico*, 22(4).
- Ortega Palomino, P. M., & Solano Pineda, C. G. (2015). *La Gestión del Cambio Organizacional en Entidades Públicas del Poder Ejecutivo Peruano: Una*

Aplicación de las Teorías de Cambio Provenientes de la Gestión Privada . Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú .

- Patazca Delgado, P. E. (2016). *Ejecución Presupuestal de la Estrategia Articulado Nutricional en los Indicadores Sanitarios Periodo 2011-2014 en La Región Lambayeque* . Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Pelaez Lobato, Y. H. (2012). *Plan de Gestión de Cambio Organizacional y la Cultura de Seguimiento al Plan Estratégico de la Gerencia Senior de Responsabilidad Social - Minera Yanacocha*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Pokela, A. (2013). *Change Management Competence – Key Contributor To Project Success*. Oulu university of applied sciences .
- Rabelo Neiva, E., Odelius, C. C., & Dutra Ramos, L. (2015). The Organizational Change Process: Its Influence on Competences Learned on the Job. *BAR - Brazilian Administration Review*, 12(4), 324 - 347.
- Sampedro Hernández, J. L. (2013). Innovación y cambio microinstitucional en el sector salud: evidencia de la telemedicina en México. *Economía: Teoría y práctica*(39), 31-57.
- Valenzuela, T. (2005). Indicadores de Salud: Características, Uso y Ejemplos. *Ciencia & Trabajo*(17), 118 - 122.
- Viana Campos, A. C., Marques Borges, C., Duarte Vargas, A. M., Rodrigues Leles, C., & Ferreira e Ferreira, E. (2011). Social and health indicators as a measure of access to primary heathcare in Brazil. *Ciência & Saúde Coletiva*, 16(11), 4349-4355.
- Waissbluth, M. (2008). *Gestion del cambio en el sector publico* . Obtenido de http://www.logotec.cl/descargas/gestion_del_cambio.pdf

ANEXOS

Anexo N° 01. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión del cambio

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....
 Datos de la persona encuestada
 Cargo: Edad Sexo.....
 Servicio: Tiempo de servicio

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer el nivel de la gestión del cambio que determinan los indicadores sanitarios del Centro de Salud Morro Solar, por lo que, se le sugiere responder con sinceridad, marcando con un aspa la alternativa elegida de acuerdo a su criterio y consideración. Finalmente, el estudio realizado es con fines académicos que no tiene carácter evaluativo.

Calificación	
Bajo	1
Medianamente bajo	2
Ni alto ni bajo	3
Medianamente alto	4
Alto	5

N°	Pregunta	Calificación				
		1	2	3	4	5
Organización						
1	¿Cómo calificaría el nivel de infraestructura para gestionar cambios y que determinan los indicadores sanitarios?					
2	¿Cómo calificaría el nivel del soporte gerencial para la gestión del cambio y que impactan en los indicadores sanitarios?					
3	¿Cómo influye el nivel de los objetivos Institucionales en la gestión para el cambio, que impactan en los indicadores sanitarios?					
4	¿Cómo calificaría el nivel de gestión de cambios que influyen en los indicadores sanitarios?					
5	¿Cómo calificaría el nivel de los procesos de la gestión del cambio, que determinan los indicadores sanitarios?					
6	¿Cómo calificaría el nivel de la política de trabajo en la gestión para el cambio que influye en los indicadores sanitarios?					
Persona						
7	¿Cómo considera el nivel de competencia en la gestión del cambio, que influye sobre los indicadores sanitarios?					
8	¿Cómo definiría el nivel de experiencia dentro de la gestión del cambio y que influye en los indicadores sanitarios?					
9	¿Cómo estimaría el nivel de motivación en la gestión del cambio que impacta en los indicadores sanitarios?					
10	¿Cómo calificaría el nivel de capacitación para la gestión del cambio que determinan los indicadores sanitarios?					

Fuente: Elaboración Propia

Cuestionario: Indicadores sanitarios

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

Datos de la persona encuestada

Cargo: Edad Sexo.....

Servicio: Tiempo de servicio

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer el nivel de percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios del Centro de Salud Morro Solar, por lo que, se le sugiere responder con sinceridad, marcando con un aspa la alternativa elegida de acuerdo a su criterio y consideración. Finalmente, el estudio realizado es con fines académicos que no tiene carácter evaluativo.

Calificación	
Bajo	1
Medianamente bajo	2
Ni alto ni bajo	3
Medianamente alto	4
Alto	5

N°	Pregunta	Calificación				
		1	2	3	4	5
Imunizaciones						
1	¿Cómo calificaría el cumplimiento de vacunas completas a niños < de 1 año, que determina la gestión del cambio?					
2	¿Cómo calificaría el cumplimiento de la 2° vacuna SPR a niños de 1 año, que determina la gestión del cambio?					
3	¿Cómo calificaría el cumplimiento de la 2° vacuna DPT a niños de 4 años, que determina la gestión del cambio?					
Materno						
4	¿Cómo calificaría el cumplimiento de las gestantes atendidas, que determina la gestión del cambio?					
5	¿Cómo calificaría el cumplimiento de las gestantes controladas, que determina la gestión del cambio?					
6	¿Cómo calificaría el cumplimiento de partos institucional, que determina la gestión del cambio?					
Salud bucal						
7	¿Cómo calificaría el cumplimiento de los exámenes estomatológicos a niños de 6 meses a 11 años, que determina la gestión del cambio?					
8	¿Cómo calificaría el cumplimiento de los exámenes odontológicos a las gestantes, que determina la gestión del cambio?					
Niño						
9	¿Cómo calificaría el cumplimiento de los controles CRED a niños < de 1 año, que determina la gestión del cambio?					
10	¿Cómo calificaría el cumplimiento de los controles CRED a niños de 1 año, que determina la gestión del cambio?					
11	¿Cómo calificaría el cumplimiento de los controles CRED a niños de 2 años, que determina la gestión del cambio?					

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N° 02: Ficha técnica instrumental

1. Nombre:

Cuestionario gestión del cambio

2. Autor:

Juan Carlos Cajusol Bances

3. Objetivo:

Obtener información para estimar el nivel de la gestión del cambio en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén.

4. Usuarios:

El instrumento se aplicó a 76 trabajadores del Centro de Salud Morro Solar, Jaén.

5. Características y modo de aplicación.

1. El cuestionario consta de 10 ítems, distribuidos entre las dos dimensiones de la variable gestión del cambio: Organización, consta de 6 ítems y Persona se distribuye en 4 ítems.
2. El instrumento fue aplicado de manera individual a cada trabajador, el mismo que estuvo bajo responsabilidad del investigador.
3. El instrumento se aplicó por un espacio de 15 minutos aproximadamente.

6. Estructura

Variable: Gestión del cambio		
Dimensión	Indicadores	Ítems
Organización	1. Nivel de infraestructura y nivel del soporte gerencial	1,2
	2. Nivel de objetivos institucionales y nivel de la gestión del cambio	3,4
	3. Nivel de los procesos de la gestión del cambio y nivel de la política de trabajo	5,6
Persona	1. Nivel de competencia y nivel de experiencia	7,8
	2. Nivel de motivación y nivel de capacitación	9,10

7. Escala.

a. Escala general:

Categoría	Rango
Alto	[41 – 50)
Medianamente alto	[31 – 40)
Ni alto ni bajo	[21 – 30)
Medianamente bajo	[11 – 20)
Bajo	[01 – 10)

b. Escala específica.

Categoría	Dimensiones	
	Organización	Persona
Alto	[25 – 30)	[17 – 20)
Medianamente alto	[19 – 24)	[13 – 16)
Ni alto ni bajo	[13 – 18)	[09 – 12)
Medianamente bajo	[07 – 12)	[05 – 08)
Bajo	[01 – 06)	[01 – 04)

8. Validación: El contenido del instrumento fue validado por juicio de expertos.

9. Confiabilidad: Se calculó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach.

Ficha Técnica Instrumental

1. Nombre:

Cuestionario de indicadores sanitarios

2. Autor:

Juan Carlos Cajusol Bances

3. Objetivo:

Obtener información para determinar el nivel de percepción de los indicadores de sanitarios del Centro de Salud Morro Solar, Jaén.

4. Usuarios:

El instrumento se aplicó a 76 trabajadores del Centro de Salud Morro Solar, Jaén.

5. Características y modo de aplicación.

1. El cuestionario consta de 11 ítems, distribuidos entre las cuatro dimensiones de la variable indicadores sanitarios: Inmunizaciones consta de 3 ítems, materno consta de 3 ítems, salud bucal consta de 2 ítems y niño se distribuye en 3 ítems.
2. El instrumento fue aplicado de manera individual a cada trabajador, el mismo que estuvo bajo responsabilidad del investigador.
3. El instrumento se aplicó por un espacio de 15 minutos aproximadamente.

6. Estructura

Variable: Gestión del cambio		
Dimensión	Indicadores	Ítems
Organización	1. Nivel de cumplimiento de vacunas completas a niños < 1 año	1
	2. Nivel de cumplimiento de 2ª vacuna SPR a niños de 1 año	2
	3. Nivel de cumplimiento de 2ª vacuna DPT a niños de 4 años	3
Materno	1. Nivel de Cumplimiento de Gestantes atendidas y controladas	4,5
	2. Nivel de cumplimiento de partos institucional	6
Salud bucal	1. Nivel de cumplimiento de exámenes estomatológicos a niños de 6 meses a 11 años	7
	2. Nivel de cumplimiento de exámenes odontológicos a gestantes	8
Niño	1. Nivel de cumplimiento de controles CRED de niños < 1 año	9
	2. Nivel de cumplimiento de controles CRED de niños de 1 año	10
	3. Nivel de cumplimiento de controles CRED de niños de 2 años	11

7. Escala.

a. Escala general:

Categoría	Rango
Alto	[45 – 55)
Medianamente alto	[34 – 44)
Ni alto ni bajo	[23 - 33)
Medianamente bajo	[12 – 22)
Bajo	[01 - 11)

b. Escala específica:

Categoría	Dimensiones			
	Inmunizaciones	Materno	Salud Bucal	Niño
Alto	[13 – 15)	[13 – 15)	[09 – 10)	[13 – 15)
Medianamente alto	[10 – 12)	[10 – 12)	[07 – 08)	[10 – 12)
Ni alto ni bajo	[07 – 09)	[07 – 09)	[05 – 06)	[07 – 09)
Medianamente bajo	[04 – 06)	[04 – 06)	[03 – 04)	[04 – 06)
Bajo	[01 – 03)	[01 – 03)	[01 – 02)	[01 – 03)

8. Validación: El contenido del instrumento fue validado por juicio de expertos.

9. Confiabilidad: Se calculó utilizando la prueba estadística de Alfa de Cronbach.

Anexo N° 03: Solicitud de validación

OFICINA ACADÉMICA DE INVESTIGACIÓN

Estimado Validador:

Me es grato dirigirme a Usted, a fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para *validar el cuestionario sobre la Gestión del Cambio y los Indicadores Sanitarios* que se adjunta, el cual será aplicado a:

Trabajadores del Centro de Salud Morro Solar - Jaén

Seleccionada, por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

“Relación entre la gestión del cambio y la percepción en el cumplimiento de indicadores sanitarios. C.S. Morro Solar, Jaén 2018”

Esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener

La validación del Instrumento

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Por otra parte se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

Anexo N° 04: Validación del instrumento por juicio de expertos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CUESTIONARIO: GESTIÓN DEL CAMBIO

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Leyenda	
Totalmente de acuerdo	TA
De acuerdo	D
Indeciso	ID
En desacuerdo	DS
Totalmente en desacuerdo	TD

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
N°	Ítem	TA	D	ID	DS	TD	
1	REDACCIÓN	X					
2	CONTENIDO	X					
3	CONGRUENCIA		X				
4	PERTINENCIA		X				

Chiclayo, 12 de Mayo del 2018

Evaluated por:
Nombre y Apellido: JORGE NAPOLEÓN GUEVARA DELGADO
D.N.I.: 27713102


Dr. Adm. Jorge N. Guevara Delgado

Firma: _____

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
Cuestionario: GESTIÓN DEL CAMBIO

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Leyenda	
Totalmente de acuerdo	TA
De acuerdo	D
Indeciso	ID
En desacuerdo	DS
Totalmente en desacuerdo	TD

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Ítem	TA	D	ID	DS	TD	
1	REDACCIÓN		X				
2	CONTENIDO		X				
3	CONGRUENCIA	X					
4	PERTINENCIA	X					

Chiclayo, 12 de Mayo del 2018

Evaluado por:
Nombre y Apellido: FERNANDO PAUL SOBERÓN PAREDES
D.N.I.: 40972960

Firma: _____



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
Cuestionario: INDICADORES SANITARIOS

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Leyenda	
Totalmente de acuerdo	TA
De acuerdo	D
Indeciso	ID
En desacuerdo	DS
Totalmente en desacuerdo	TD

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Ítem	TA	D	ID	DS	TD	
1	REDACCIÓN	X					
2	CONTENIDO	X					
3	CONGRUENCIA		X				
4	PERTINENCIA		X				

Chiclayo, 12 de Mayo del 2018

Evaluado por:
 Nombre y Apellido: JORGE NAPOLEÓN GUEVARA DELGADO
 D.N.I.: 27713102



Firma: _____

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
Cuestionario: INDICADORES SANITARIOS

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

Leyenda	
Totalmente de acuerdo	TA
De acuerdo	D
Indeciso	ID
En desacuerdo	DS
Totalmente en desacuerdo	TD

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
Nº	Ítem	TA	D	ID	DS	TD	
1	REDACCIÓN		X				
2	CONTENIDO		X				
3	CONGRUENCIA	X					
4	PERTINENCIA	X					

Chiclayo, 12 de Mayo del 2018

Evaluado por:
Nombre y Apellido: FERNANDO PAUL SOBERÓN PAREDES
D.N.I.: 40972960

Firma: _____



Anexo N° 05: Análisis de confiabilidad

Análisis de confiabilidad: Gestión del cambio

- Confiabilidad de Alfa de Cronbach

Estadísticos descriptivos		
	N	Varianza
Ítem 1	30	1.013
Ítem 2	30	.533
Ítem 3	30	.792
Ítem 4	30	.483
Ítem 5	30	.861
Ítem 6	30	.616
Ítem 7	30	.783
Ítem 8	30	.921
Ítem 9	30	1.269
Ítem 10	30	.878
Suma Ítems		8.148
Suma Total	30	37.017
N válido (según lista)	30	

Fórmula de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

K = n° Ítems

V_i = Varianza de cada Ítems

V_t = Varianza total

Entonces:

K = 10

V_i = 8.148

V_t = 37.017

$$\alpha = \frac{10}{10 - 1} \left(1 - \frac{8.148}{37.017} \right)$$

$$\alpha = 0.8665$$

Análisis de confiabilidad: Indicadores sanitarios

- Confiabilidad de Alfa de Cronbach

Estadísticos descriptivos		
	N	Varianza
Items1	30	1.013
Items2	30	.723
Items3	30	.892
Items4	30	.557
Items5	30	.769
Items6	30	.533
Items7	30	.557
Items8	30	.897
Items9	30	1.059
Items10	30	.668
Items11	30	1.545
	Suma Ítems	9.213
Suma Total	30	34.378
N válido (según lista)	30	

Fórmula de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach
 K = n° Ítems
 V_i = Varianza de cada Ítems
 V_t = Varianza total

Entonces:

$K = 11$
 $V_i = 9.213$
 $V_t = 34.378$

$$\alpha = \frac{11}{11 - 1} \left(1 - \frac{9.213}{34.378} \right)$$

$$\alpha = 0.8052$$

Anexo N° 06: Matriz de consistencia

Parte I

1. TÍTULO	“Relación entre la gestión del cambio y la percepción en el cumplimiento de indicadores sanitarios. C.S. Morro Solar, Jaén 2018”
2. PROBLEMA	¿Qué relación existe entre la gestión del cambio y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios del Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018?
3. HIPÓTESIS	H ₁ . Existe relación entre la gestión del cambio y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios del Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018. H ₀ . No existe relación entre la gestión del cambio y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios del Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018.
4. OBJETIVO GENERAL	➤ Determinar el grado de relación entre la gestión del cambio y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios del Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018.
5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	a) Identificar el nivel de la gestión del cambio en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018. b) Estimar el nivel de percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios del Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018. c) Establecer la relación entre la gestión del cambio y la percepción en el cumplimiento de indicadores sanitarios del Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018.
d) DISEÑO DEL ESTUDIO	El estudio fue descriptivo, correlacional con diseño no Experimental.
e) POBLACIÓN Y MUESTRA	POBLACIÓN (a) lugar: Centro de Salud Morro Solar de Jaén; (b) periodo: año 2018; (c) dimensión: personal profesional y técnicos de la salud, personal administrativo. MUESTRA: Dado la naturaleza de la investigación, la muestra es no probabilística, es decir, 76 trabajadores.
f) VARIABLES	Gestión del cambio e Indicadores sanitarios

Parte II

Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Categoría	Instrumento
Gestión del Cambio (Variable 1)	<p>“[...] es planificar, aplicar, medir, y monitorear las acciones de gestión del factor humano en los proyectos de cambios, aumentando así las posibilidades de que los resultados esperados sean alcanzados o inclusive superados” (Gonçalvez y Campos, 2016)</p>	<p>La gestión del cambio está conformada por dos dimensiones: organización y persona; para determinar su nivel se medirá en base a un cuestionario con una escala tipo Likert.</p>	<p>Organización</p> <p>Persona</p>	<p>Nivel de Infraestructura Nivel del Soporte Gerencial Nivel de los objetivos institucionales Nivel de la gestión de cambios Nivel de los procesos de gestión Nivel de la política de trabajo Nivel de competencia Nivel de experiencia Nivel de motivación Nivel de Capacitación</p>	<p>5.- Alto 4.- Medianamente Alto 3.- Ni alto ni bajo 2.- Medianamente Bajo 1.- Bajo</p>	<p>Encuesta</p>
Indicadores Sanitarios (Variable 2)	<p>Los indicadores de salud son medidas que cuantifican y permiten evaluar dimensiones del estado de salud de la población. Representan medidas de resumen que capturan información relevante sobre distintos atributos y dimensiones del estado de salud y del desempeño del sistema de salud (Valenzuela, 2015, p.118)</p>	<p>Los indicadores sanitarios, está conformado por cuatro dimensiones: Inmunizaciones, Materno, Salud bucal y niño, para determinar su percepción de cumplimiento se medirá en base a un cuestionario con una escala tipo Likert.</p>	<p>Inmunizaciones</p> <p>Materno</p> <p>Salud Bucal</p> <p>Niño</p>	<p>Cumplimiento de vacunas completas a niños < de 1 año Cumplimiento de 2° vacuna SPR a niños de 1 año Cumplimiento de 2° vacuna DPT a niños de 4 años Cumplimiento de Gestantes atendidas Cumplimiento de Gestantes controladas Cumplimiento de partos institucional Cumplimiento de exámenes estomatológico a niños de 6 meses a 11 años Cumplimiento de exámenes odontológicos a gestantes Cumplimiento de control CRED a niños < de 1 año Cumplimiento de control CRED a niños de 1 año Cumplimiento de control CRED a niños de 2 años</p>	<p>5.- Alto 4.- Medianamente Alto 3.- Ni alto ni bajo 2.- Medianamente Bajo 1.- Bajo</p>	<p>Encuesta</p>

Parte III

MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	Estadística no paramétrica, la información se presenta en tablas estadísticas, con sus respectivos gráficos y se emplearon fórmulas estadísticas elaboradas en los programas Excel y SPSS.
RESULTADOS	<ol style="list-style-type: none">a. Gestión del cambio es “Ni alto Ni bajo” representando el 55.26%;b. Nivel de la percepción del cumplimiento de los indicadores sanitarios es “Ni alto Ni bajo” representando el 76.32%.c. Chí cuadrado de 85.770, con un nivel de significancia menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$) y 95% de confiabilidad
CONCLUSIONES	<ol style="list-style-type: none">a. Se determinó que el nivel de la gestión del cambio es “Ni alto Ni bajo” representando el 55.26%;b. Se determinó que el nivel de la percepción del cumplimiento de los indicadores sanitarios es “Ni alto Ni bajo” representando el 76.32%.c. Existe relación entre la gestión del cambio y la percepción en el cumplimiento de indicadores sanitarios en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2018, con un Chí cuadrado de 85.770, con un nivel de significancia menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$).

Anexo N° 07: Propuesta de plan de capacitación

Centro de Salud Morro Solar – Jaén

Etapa I: IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Necesidades de la Institución

- Cumplimiento de los indicadores sanitarios

Necesidades del trabajador

- Capacitaciones para fortalecer sus competencias y habilidades

Etapa II: PROPUESTA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Dirigido a:	Tema	Horas
Gerente, Equipo de Gestión	Liderazgo	4
Trabajador	Normas legales y directivas	4
Gerente, Equipo de Gestión y trabajadores	Cambios organizacionales y motivación	4

Etapa III: DISEÑO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Tema	Técnica	Materiales	Ponente	Horas	Inversión
Liderazgo	Taller	Proyector, audios, videos y lectura	Esp. Liderazgo	4	S/.500.00
Normas legales y directivas	Taller	Proyector, audios, videos y lectura	Esp. Derecho laboral	4	S/.500.00
Cambios organizacionales y motivación	Taller	Proyector, audios, videos y lectura	Mg. Administración Esp. Liderazgo	4	S/.1,000.00

Se recomienda a la Gerencia del Centro de Salud Morro Solar aplicar el plan de capacitación semestralmente, con la finalidad de evaluar el cumplimiento de los indicadores sanitarios.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **William Ricardo Díaz Torres**, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Chiclayo, revisor (a) de la tesis titulada

"Relación entre la gestión del cambio y la percepción en el cumplimiento de indicadores sanitarios. C.S. Morro Solar, Jaén 2018", del (de la) estudiante Juan Carlos Cajusal Bances, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrita (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.

Lugar y fecha... CHICLAYO, 1/12/2018.....



.....
Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 18140172.....

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

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 2
--	--	---

Yo JUAN CARLOS CAJUSOL BANCES, identificado con DNI N° 80308923, egresado de la Escuela Profesional de ADMINISTRACION de la Universidad César Vallejo, autorizo () No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "RELACION ENTRE LA GESTION DEL CAMBIO Y LA PERCEPCION EN EL CUMPLIMIENTO DE INDICADORES SANITARIOS. C.S. MORRO SOLAR JAEN 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: 80308923

FECHA: 14 de 12 del 2018.

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



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
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CAJUSOL BANCES JUAN CARLOS

INFORME TÍTULADO:

RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DEL CAMBIO Y LA PERCEPCIÓN EN EL
CUMPLIMIENTO DE INDICADORES SANITARIOS. C.S. MORRO SOLAR,
JAÉN 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LINCENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 21/01/2019

NOTA O MENCIÓN: DIECISEIS (16)

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN