



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión del cambio y su relación en el rendimiento laboral en el
hospital SISOL SALUD - San Juan de Lurigancho, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Gutiérrez Campos, Ana Luisa Haydee (ORCID: 0000-0003-4611-3249)

Martínez Marroquín, Jean Richard (ORCID: 0000-0002-8990-6735)

ASESOR:

Mgtr. Romero Pacora, Jesús (ORCID: 0000-0003-4188-2479)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

Dedico esta tesis en primer lugar a Dios, quien siempre me guía y me lleva por el camino del bien.

A mis hijos y mi familia quienes están conmigo siempre apoyándome, aconsejándome y motivándome a cumplir mis metas y objetivos y a la memoria de mi mamita Olinda Campos Aguirre y mis papitos.

A mis padres, mi esposa, a mis hijos y hermanos quienes me han apoyado en todo sentido y siempre han formado parte de los logros obtenidos.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, siempre dar gracias a Dios y a nuestras familias por darnos la oportunidad de estudiar y poder culminar esta carrera.

En segundo lugar, a mi esposa, a mis hijos y mi familia quienes fueron mi motivación y me brindaron todo su apoyo.

Finalmente, a los profesores y asesores por sus enseñanzas, en especial al Mgtr. Jesús Romero Pacora y Dr. Ricardo Ruiz Villavicencio quienes nos apoyaron y guiaron a lo largo de la elaboración de nuestra tesis.

Índice de contenidos

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
II. MARCO TEÓRICO	16
III. METODOLOGÍA	31
3.1. Tipo y diseño de investigación	31
3.2. Variable y Operacionalización	32
3.3. Población, muestra y muestreo	33
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.5. Procedimientos	36
3.6. Métodos de análisis de datos	36
3.7. Aspectos éticos	37
IV. RESULTADOS	37
V. DISCUSIÓN	59
VI. CONCLUSIONES	67
VII. RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS	74
ANEXOS	

Índice de tablas		Pág.
Tabla 1:	Fiabilidad para la gestión del cambio	38
Tabla 2:	Fiabilidad para el Rendimiento laboral	38
Tabla 3:	Análisis descriptivo para la variable gestión del cambio	39
Tabla 4:	Análisis descriptivo para la variable Rendimiento laboral	40
Tabla 5:	Análisis descriptivo para la dimensión Resistencia al cambio	41
Tabla 6:	Análisis descriptivo para la dimensión Participación	42
Tabla 7:	Análisis descriptivo para la dimensión Seguridad	43
Tabla 8:	Análisis descriptivo para la dimensión comunicación	44
Tabla 9:	Análisis descriptivo para la dimensión Adaptabilidad	45
Tabla 10:	Tabla cruzada de primera y segunda variable.	46
Tabla 11:	Tabla cruzada entre la dimensión resistencia al cambio y rendimiento laboral	47
Tabla 12:	Tabla cruzada entre la dimensión participación y rendimiento laboral	48
Tabla 13:	Tabla cruzada entre la dimensión seguridad y rendimiento laboral	49
Tabla 14:	Tabla cruzada entre la dimensión comunicación y rendimiento laboral	50
Tabla 15:	Tabla cruzada entre la dimensión adaptabilidad y rendimiento laboral	51
Tabla 16:	Prueba de normalidad para las variables y dimensiones.	52
Tabla 17:	Niveles de correlación bilateral.	52
Tabla 18:	Prueba de hipótesis general.	53
Tabla 19:	Prueba de hipótesis específica 1.	54
Tabla 20:	Prueba de hipótesis específica 2.	55
Tabla 21:	Prueba de hipótesis específica 3.	56
Tabla 22:	Prueba de hipótesis específica 4.	57
Tabla 23:	Prueba de hipótesis específica 5.	58

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Histograma de frecuencias para la variable gestión del cambio	39
Figura 2: Histograma de frecuencias para la variable rendimiento laboral.	40
Figura 3: Histograma de frecuencias para la dimensión Resistencia al cambio	41
Figura 4: Histograma de frecuencias para la dimensión Participación	42
Figura 5: Histograma de frecuencias para la dimensión Seguridad.	43
Figura 6: Histograma de frecuencias para la dimensión Comunicación	44
Figura 7: Histograma de frecuencias para la dimensión Adaptabilidad	45
Figura 8: Histograma del cruce de variables gestión del cambio y rendimiento laboral	46
Figura 9: Histograma del cruce de la dimensión resistencia al cambio y rendimiento laboral	47
Figura 10: Histograma del cruce de la dimensión participación y rendimiento laboral	48
Figura 11: Histograma del cruce de la dimensión seguridad y rendimiento laboral	49
Figura 12: Histograma del cruce de la dimensión comunicación y rendimiento laboral	50
Figura 13: Histograma del cruce de la dimensión adaptabilidad y rendimiento laboral	51

Resumen

La presente investigación fue titulada como Gestión del cambio y su relación en el rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD-San Juan de Lurigancho. Se sustentó bajo los fundamentos teóricos de Alles (2015) para la variable gestión del cambio y sus dimensiones, y Hawkins (2016) para la variable rendimiento laboral y sus dimensiones. El método de investigación fue de diseño no experimental de corte transversal, de nivel descriptivo correlacional y de tipo aplicada; mientras que la población fue de 50 trabajadores y por medio del muestreo no probabilístico por conveniencia, la muestra estuvo conformada por 50, siendo una muestra de tipo censal. Así mismo, se empleó el cuestionario conformado de 30 ítems para cada variable, validados a través del juicio de expertos, y se determinó la confiabilidad por medio del estadístico Alpha de Cronbach para la variable gestión del cambio el valor de 0.904 y para la variable rendimiento laboral fue 0.882. Finalmente, por medio de la evaluación del Rho de Spearman se obtuvo una correlación positiva media entre las variables de 0.477 y un nivel significativo de 0,000; aceptando la hipótesis alterna, donde se afirmó la relación entre la gestión del cambio y rendimiento laboral.

Palabras clave: Gestión del cambio, resistencia al cambio, rendimiento laboral.

Abstract

The present investigation was titled as Change Management and its relation in the work performance in the Hospital SISOL SALUD-San Juan de Lurigancho. It was based on the theoretical foundations of Alles (2015) for the variable management of change and its dimensions, and Hawkins (2016) for the variable work performance and its dimensions. The research method was of a non-experimental cross-sectional design, of a descriptive correlational level and of an applied type; while the population was 50 workers and through non-probability sampling for convenience, the sample consisted of 50, being a census-type sample. Likewise, the questionnaire made up of 30 items was used for each variable, validated through the judgment of experts, and the reliability was determined by means of the judgment of experts, and the reliability was determined by means of the Cronbach's Alpha statistic for the change management variable the value of 0.904 and for the performance variable labor was 0.882. Finally, by means of the evaluation of the Rho of Spearman, a mean positive correlation between the variables of 0.477 and a significant level of 0.000 was obtained; accepting the alternative hypothesis, where the relationship between change management and job performance affirmed.

Keywords: Change management, resistance to change and job performance.

I.- INTRODUCCIÓN

En la presente investigación está referido a la realidad problemática, la que describe el contexto en un escenario global en las organizaciones, las organizaciones buscan implementar ciertas estrategias para solucionar los inconvenientes suscitados en una determinada área, de manera que se puede satisfacer necesidades de un grupo de trabajadores, como también mejorar las capacidades de las organizaciones, para adaptarse a los diferentes cambios, ya sea a través de las nuevas tecnologías, donde el personal debe adquirir un mejor nivel intelectual, creativo para seguir las directrices y procesos estratégicos y tácticos de una unidad productiva, con el fin de alcanzar los propósitos u objetivos planteados. Mientras que, a nivel nacional, se puede tomar importancia por el desarrollo organizacional, ya que el cambio, es importante para poder planear, aplicar, adaptar, establecer las actividades más recurrentes, 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.

Así mismo, se presentó la formulación del problema, para precisar el problema mediante la elaboración de preguntas para obtener las respuestas necesarias. Otro es el caso, del objetivo de estudio, para precisar las metas finalidad que se buscó alcanzar, y, por consiguiente, poder precisar las hipótesis de investigación, afirmando de manera adelantada la relación de las variables. Finalmente, estuvo la justificación, que se dividió en el ámbito teórico, social, práctico y metodológico. Por ello, las funciones administrativas en todas las organizaciones se entiende como el proceso de influir en los colaboradores, con la finalidad que contribuyan con el desarrollo de las personas y el logro de los objetivos de la organización, el personal perteneciente a la entidad, pueden percibir las circunstancias o problemáticas referentes a su ambiente laboral, y de ellos depende adaptarse a las modificaciones o cambios en los métodos de trabajo con el fin de permanecer estable en el desarrollo de las funciones.

Según Nisar (2019), en el rubro de salud en los hospitales, se trabajó bajo presión lo que demandó la adaptación del personal a los cambios que suscitaron en su área de trabajo. Por lo tanto, toda modificación fue puntual, sin ser estancado, de modo que, se estableció una planeación bajo ciertas estrategias

para obtener una consecución efectiva conforme a una finalidad establecida por la institución, con la finalidad que el personal pudo lograr el mejor rendimiento que puede representar un aspecto diferenciador de una institución sobre otra, demostrando una mayor competitividad. De acuerdo con Kennett y Payne (2016), investigaron acerca de la gestión del cambio, destacando su importancia en las organizaciones, ya que este factor garantiza que el personal se adapte a los cambios, manteniendo una comunicación sin barreras para realizar las actividades, como también realizando una valoración sobre la manera como se desenvuelve los líderes con los involucrados en la labor, ya sea dando un apoyo para las acciones que se toman, que puede ser primordial para mejorar la disposición del trabajador, y para poder minimizar las probabilidades que se puede tener acciones no optimas y con errores.

En el ámbito internacional, las empresas toman interés al cambio, porque se puede valorar lo contemporáneo y proyectarse eventos relevantes que garanticen los fines planteados, garantizando el rumbo fijo y eso podría llevar a la supervivencia de la misma. Por lo tanto, bajo este enfoque, Alqatawenh (2018), detalló que durante la gestión del cambio se puede establecer ambientes de unificación de recursos humanos como la concentración de métodos de trabajo disponibles por la colaboración de los líderes sobre cada periodo, donde se brinda un mejor lección y entretenimiento, entre los miembros del grupo de trabajo para afianzar una mejor acción laboral. Este argumento también coincide con Devi (2019), detalló que en la gestión del cambio se puede efectuar el control sobre el rendimiento es fundamental para conocer el mejor nivel de la producción, como también conocer la responsabilidad mayor que efectúa los miembros, y los valores que engloba su acción tomada, para poder garantizar mejores procesos de forma continua para la institución.

Prosiguiendo, en el tema internacional se puede tratar a la variable rendimiento laboral como efecto de la gestión del cambio, de manera que Lu y Guy (2019), destacan la importancia de este factor ya que representa el curso humanitario del contribuyente que es personal, para poder lograr las metas planteadas, necesariamente primordial para tener en claro las funciones con relación al desarrollo profesional, llevado por las habilidades empleadas con una participación eficiente. Así mismo, esto concuerda con lo expuesto por Wang,

Thornhill y Zhao (2018), destacaron que este factor es fundamental para conseguir la seguridad y el triunfo en concesión de una asociación o institución, de manera que, se buscó un mejor beneficio que tiene los líderes para poder acrecentar el beneficio laboral gracias a la implementación de talleres donde se pueda entrenar y mejorar la disposición de los empleados.

En el ámbito nacional, en la realidad de las empresas peruanas, se toma en cuenta el encargo sobre el cambio, para planificar políticas o tácticas laborales para incentivar un resultado efectivo, y que permite medir el cumplimiento de las metas e identifica las habilidades del personal para su involucramiento en el nuevo cambio. Por ello, bajo esta premisa Coban, Ozdemir y Pisapia (2019), detallaron que la gestión del cambio organizacional es importante ya que en una institución se puede llevar a cabo un plan de acción de sensibilización, donde los jefes deben tener una buena actitud para tratar el tema considerando la resistencia al cambio de parte del personal y fijarse como objetivo la transformación de esta incomodidad y convertirla en aceptación y aprendizaje personal y laboral. Así mismo, estuvo Rivas (2018) con su investigación realizada sobre los cambios organizacionales del hospital Hidalgo Atoche López, Chancay, se verificó que el representante en la labor debe originar técnicas institucionales sobre las acciones que no perjudican el círculo laboral, donde se mantenga una mejor conducta para favorecer el mejor método laboral para afianzar acciones de cambio institucional comprendiendo los ideales y recomendaciones.

Por otro lado, en el tema nacional también se detalla a la variable rendimiento laboral, donde Maliranta y Nurmi (2019), declararon que este factor se refiere a una valoración que puede favorecer el desarrollo de los interpuestos mediante una decisión con el término del proceder renovado y presentar una continuación de proyectos a favor del personal, para poder comprobar el valor de peculiaridad y de aptitud sobre las funciones. Otro es el caso de Condor y Valencia (2019) en su investigación referente al rendimiento laboral de las enfermeras en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, se detalló que el personal puede cumplir las tareas fundamentales, de acuerdo al volumen establecido de trabajo, de manera que, se logró dar un uso racional de los recursos, tomando en consideración la supervisión frecuente en favor de la orientación hacia los objetivos y evitando posibles errores en el área.

En el ámbito local, en el Hospital SISOL SALUD, se muestran algunos inconvenientes como la falta de estrategias claras que permitan a los grupos de trabajo poder actuar en equipo, no tener una mejor gestión de manejo para con los trabajadores del área contable, servicios médicos especialistas y técnicos, recursos humanos, mantenimiento, almacén y médicos coordinadores, donde también se verifica que el personal requiere un cambio de gestión para el proceso de ingreso de las historias médicas al sistema (registro, derivación y seguimiento), así mismo, la falta de recursos a disposición de las áreas, son necesarios para poder desempeñar las labores con una mayor superación ante los procesos de cambio, la falta de comunicación entre el personal de los grupos de trabajo, así como la existencia de objetivos personales que se muestran totalmente distintos a los objetivos de la organización, lo que a la fecha no genera una mejor atención a los usuarios y en parte a los clientes que también tienen que esperar más de lo normal para que puedan ser atendidos. Finalmente, que el personal no se siente motivado, lo que trae consigo un deficiente rendimiento laboral, con baja productividad lo que conlleva a sanciones por no llegar a los resultados esperados, y por no manejar las relaciones interpersonales, la empatía, la puntualidad, que es muy esencial en la institución para solucionar los diferentes problemas que pueden suceder en toda organización (Anexo 7).

De manera que, se realizó el estudio para buscar la relación entre las variables de gestión del cambio y rendimiento laboral, con el fin de comprender la naturaleza de los problemas que afectan a diversas áreas en el Hospital SISOL SALUD, producido por el desconocimiento de como la gestión de cambio puede afectar el rendimiento laboral de los equipos de trabajo, el cual se puede apreciar con frecuencia en las instituciones como por ejemplo en el sector salud, de manera que la investigación resulta importante porque contribuirá a partir de sus conclusiones a implementar mejoras en la gestión de las empresas, como lograr los objetivos planteados por la institución.

El tema de investigación es muy importante porque existe poco conocimiento respecto de la relación de las variables, y esto se puede observar tanto en las entidades en el entorno internacional y nacional, de ahí su importancia porque permitirá aportar información para el desarrollo de investigaciones en relación al tema que se está estudiando. Así mismo, planear, emplear, tantear, y controlar las

funciones laborales, que luego es un punto clave para comprender los cambios suscitados durante los procesos ejecutados, para lograr mejores resultantes, dando mayores oportunidades en favor de la institución.

Prosiguiendo estuvo el planteamiento del problema general; ¿Como se relaciona la gestión del cambio en el rendimiento laboral del Hospital SISOL SALUD? Asimismo, se plantean los siguientes problemas específicos; a) ¿Cómo se relaciona la resistencia al cambio en el rendimiento laboral del Hospital SISOL - SALUD?, b) ¿Cómo se relaciona la participación en el rendimiento laboral del Hospital SISOL SALUD?, c) ¿Cómo se relaciona la seguridad en el rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD?, d) ¿Cómo se relaciona la comunicación en el rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD?, e) ¿Cómo se relaciona la adaptabilidad al cambio en el rendimiento laboral del Hospital SISOL SALUD?

Prosiguiendo, está la Justificación del estudio, donde Hernández, Fernández y Baptista (2014), destacaron que, es el impulso o motivo para poder desarrollar un estudio desde un principio, hasta un final (p.391). Se basa en una justificación teórica, donde Baena (2014) destacó que, “es el motivo por el cual, en el estudio se tuvo un fundamento teórico relevante y poder conocer más su naturaleza y poder buscar su relación (p.124). De manera que, este estudio fue primordial para conocer el concepto sobre los factores o variables, comprendiendo también las causales sobre la problemática tratada en la institución mediante la temática por parte de Alles (2015), en la variable Gestión del cambio donde se destacó, mientras que en la segunda variable rendimiento laboral estuvo el autor Hawkins (2016).

Así mismo, se tiene la justificación Metodológica, donde Toscano (2018) detalló que, “se da cuando el estudio se debe realizar un nuevo método para obtener conocimiento confiable para explicar ciertas variables en consideración” (p.54). Por ello, la indagación o estudio fue aplicado de enfoque cuantitativo, es decir, donde se puede recoger respuestas que son procesados con una evaluación estadística. De manera que, en la actual indagación se propone definir las causas del porque la gestión al cambio, no se realizaron eficientemente y plantea lineamientos que mejoren la gestión y obtener un mejor rendimiento laboral y también se dio a conocer fuentes principales como es el caso del interrogatorio por medio del cuestionario para poder tener ciertas respuestas en favor de comprender lo que

sucede en la institución, que luego puede procesarse en una data para luego tener resultantes más referentes a la situación problemática.

En cuanto a la justificación Social, donde Baena (2014) detalló que, “es el motivo por el cual se puede presentar los aportes sobre la investigación para brindar soluciones a la coyuntura de las necesidades académicas y científicas de la comunidad tanto presentes y futuras (p.63). De esta manera, la gestión al cambio es un punto primordial para poder verificar la planeación y la dirección sobre, así mismo, los puntos principales destacados por las teorías pueden ser de uso satisfactorio para concretar otros artículos científicos o estudios, en el tiempo oportuno y en beneficio de todos los ciudadanos.

En cuanto a la justificación económica, Muñoz (2015) declaró que, “comprende una investigación donde se elabora un presupuesto relevante para conferir instrumentos de recolección de respuestas para brindar posibles soluciones frente a cualquier circunstancia o problema” (p.119). De manera que, en la Institución, se estudiará la gestión del cambio y la relación que existe para tener un mejor rendimiento laboral. De manera que, este estudio se elaboró bajo un presupuesto, en el cual se tuvo que imprimir las fuentes teóricas de los principales autores como también de los artículos científicos, porque se contó con sus links, demostrando que la información fue veraz y se tuvo interés por brindar un concepto sobre la problemática del Hospital SISOL SALUD.

Después de analizar la problemática de estudio y las justificaciones necesarias, tenemos el objetivo principal, Identificar si la gestión del cambio se relaciona con el rendimiento laboral del Hospital SISOL SALUD, así también formular objetivos específicos; a) Identificar si la resistencia al cambio se relacionó con el rendimiento laboral del Hospital SISOL SALUD, b) Identificar si la participación se relacionó con el rendimiento laboral del Hospital SISOL SALUD, c) Identificar si la seguridad se relacionó con el rendimiento laboral del Hospital SISOL SALUD, d) Identificar si la comunicación se relacionó con el rendimiento laboral del Hospital SISOL SALUD, e) Identificar si la adaptabilidad al cambio se relacionó con el rendimiento laboral del Hospital SISOL SALUD.

Finalmente, se formuló la Hipótesis de la investigación, donde Toscano (2018) afirmó que, son afirmaciones identificadas antes de tener una que se evidencian antes de tener factibles resultados estadísticos, de modo que solo son

acertados con la prueba de hipótesis (p.69). De modo que, se tuvo la general que fue; Existe relación entre gestión del cambio y rendimiento laboral en el Hospital SISOL, SALUD. Asimismo, las hipótesis específicas fueron; a) Existe relación entre resistencia al cambio y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD, b) Existe relación entre participación y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD - San Juan de Lurigancho, 2020, c) Existe relación entre seguridad y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD, d) Existe relación entre comunicación y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD, e) Existe relación entre adaptabilidad al cambio y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD.

II.- MARCO TEÓRICO

En la presente investigación comprende el marco teórico, el cual está integrado por antecedentes que fueron establecidos, tanto a nivel nacional como a nivel internacional, que puede representar fuentes primarias, ya que brindan información o datos relevante, en un ámbito numérico o verbal sobre el estudio de las teorías relacionadas a las variables Gestión del cambio y rendimiento laboral.

De esta manera, para validar las variables de nuestra investigación se toma como alusión tres tesis nacionales y tres tesis internacionales lo cual se utilizará para comparar los resultados. Mientras que, en cuanto a las teorías relacionadas al tema, se toma un interés por adquirir los fundamentos o conceptos concisos, con el fin de predecir o explicar las causas que propician ciertos eventos suscitados en una institución o comunidad. Se consideró para los antecedentes internacionales: Ocampo (2015). En su tesis Gestión del cambio y su influencia en el desempeño del personal docente en el proceso de enseñanza del Centro Educativo Colegio de Bachillerato Ciudad de Portobello, Provincia de El Oro, 2015. Universidad Técnica Particular de Loja, país Ecuador. Se ha obtenido el título de Licenciada en educación; por lo cual se planteó un objetivo general, que es determinar la Gestión del cambio y el desempeño del personal docente en el proceso de enseñanza del centro educativo colegio de bachillerato ciudad de Portovelo, provincia de El Oro.

Los teóricos que se utilizaron en este estudio fueron Brunet (2005) para Gestión del cambio, que detalló que, es un proceso por el cual se puede comprender las capacidades de adaptación a los diferentes cambios tanto interno, donde surgen del análisis del comportamiento organizacional y se presentan como alternativas de solución y externo, que son los que provienen fuera de la empresa, y del cual se proponen cambios de las normas de calidad y limitaciones en el ambiente tanto físico como económico y se basó en la teoría de desempeño laboral Stoner (2002) que lo especificó como el vínculo de lealtad que tiene el personal para con la empresa, donde es esencial que los trabajadores, reciban recompensas por los resultados significativos por el uso de los recursos a su disposición. Esta investigación fue de tipo descriptivo - correlacional, de corte transversal y no experimental. Por otro lado, la institución fue constituida con 36 empleados que brindan su enseñanza a los estudiantes materias como las matemáticas, literatura y comunicación, como también se les da educación a los estudiantes de pregrado,

como el bachillerato. La conclusión del investigador dio como resultado obtenidos fueron, la correlación de Spearman representado por el 0.652 y el sig. bilateral de 0.000, por ello se aceptó la hipótesis alterna, donde se justifica que existe relación entre ambas variables. En consecuencia, se afirma que el desenvolvimiento didáctico de los profesores refleja la excelente educación brindada ya que esta satisface las necesidades, conociendo los intereses, motivos de los estudiantes, de acuerdo a las normas pactadas en el inicio de cada clase. Este estudio ha permitido corroborar que, en la Institución, se pudo establecer la relación entre la gestión del cambio con el desempeño del personal y un buen resultado en los servicios otorgados a los clientes, estos alcances se comparan con la realidad del Hospital y verificar si también existe relación entre las variables de estudio.

Herrera (2018). En su investigación, Desempeño laboral y la resistencia al cambio en los colaboradores del área administrativa de una empresa agroindustrial de la ciudad de Guatemala. Universidad Rafael, obtuvo el grado de administrador. el objetivo general fue establecer la relación estadísticamente significativa entre la resistencia al cambio y el desempeño laboral en una empresa agroindustrial de la Ciudad de Guatemala. Los teóricos que fueron de utilidad en esta investigación fue la teoría de resistencia al cambio de Hernández, Gallarzo y Espinoza (2011) que detallaron que, los colaboradores empiezan a familiarizarse con los nuevos cambios de la organización, aprendiendo nuevas tareas y adaptándose a las mismas, como también un refuerzo teórico de Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) que influenciaron que el cambio organizacional es un intento deliberado, por parte de los gerentes y los empleados, por mejorar, en algún sentido importante, el funcionamiento de los equipos; y se basó en la teoría de desempeño de Cruz (2004) destacando que, es la calificación de los resultados de un empleado por su rendimiento pasado o presente de sus funciones, donde los trabajadores deben ser capacitados y motivados para cumplir objetivos personales y profesionales. El estudio fue descriptivo correlacional, de corte transversal, porque se dio en un tiempo dado la investigación y es no experimental porque no se manipula ninguna variable. Por otro lado, la población fue de 30 colaboradores del área administrativa, de género masculino y femenino, comprendidos entre las edades de 20 a 74 años de la empresa, por lo tanto, se trabajó con el censo, encuestando a todos los trabajadores. En la investigación se llegó a la conclusión, que se obtuvo un

coeficiente de correlación de Pearson de 0.520 y el sig. Bilateral de 0.000, afirmando la relación entre las variables, en consecuencia se destaca que el personal recibe la resistencia al cambio adecuada al cargo, sin embargo el 40% de los empleados tienen un buen desarrollo personal porque tienen noción de las funciones que deben realizar en el área de recursos humanos, sin embargo las capacitaciones rudimentarias dificultan el grado de conocimiento adquirido, por tal motivo los colaboradores merecen capacitaciones de acuerdo al puesto laboral, asegurando un rendimiento cada vez más elevado.

Esta investigación fue de gran aporte, debido a que las teorías empleadas, reflejan que la resistencia al cambio no fue lo esperado, porque las capacitaciones brindadas al personal no fue el necesario para adquirir nuevos conocimientos para desempeñar las actividades, y en consecuencia el equipo de trabajo no se pudo identificar con la institución, mostrando un pésimo compromiso para lograr los objetivos.

Arévalo (2018). Elaboró la tesis, Plan de cambio organizacional para implementar un sistema de gestión del desempeño en una institución regional, para lograr el título de magister en gestión de personas en organización en la Universidad Alberto Hurtado. Donde el objetivo principal tuvo como fin verificar como el plan de cambio organizacional se relaciona con el desempeño en el gobierno regional del Maule. En cuanto al marco teórico, la investigación se basó en la teoría de cambio organizacional de Chiavenato (2009) destacó que, El cambio implica transformación, alteración, interrupción y ruptura. Todo cambio significa encontrar nuevos caminos, enfoques y soluciones, la transformación puede ser gradual y constante o rápida e impactante y se basó también en la teoría de desempeño laboral de Kerlinger (1990) que detalló que, es un factor relevante en favor de calificar a los trabajadores con resultados ya sea pasado, actual y futuro en favor de su área y la organización. En la metodología se evidencia que la investigación fue del tipo descriptivo correlacional, porque se busca la relación entre ambas variables, además por la temporalidad es de corte transversal y no experimental porque no se debe manipular las variables de investigación. La empresa estuvo conformada por una población de 125 trabajadores, mientras que la muestra estuvo conformada por 84 trabajadores. El estudio llegó a la conclusión, que mediante la prueba de correlación de Pearson con resultados como el 0.512 y

un nivel de 0.000, que al ser menor al 0.05 que es el margen de error, se concluye que hay relación entre las variables de estudio, y a su vez esto refleja que en la institución el 12% de los trabajadores considera que se establece una capacitación de pre- ingreso, realizado con fines de selección, por lo cual se brinda conocimiento importante al nuevo personal, además se aplica la capacitación promocional, que está representado por acciones que dan al colaborador las oportunidades para llegar a un cargo o puesto de mayor nivel de autoridad, responsabilidad y remuneración.

El aporte que brinda esta investigación fue que se aplicó un programa de capacitación optimo, ya que se brinda a su personal todos los conocimientos necesarios para alcanzar los objetivos y políticas de la organización, además se enfocó en desarrollar habilidades y mejorar las actitudes del personal en relación a la tareas o actividades planteados; todo ello puede influir en el mejor desarrollo personal gracias a las experiencias de aprendizaje del personal que ayuda a mejorar el desempeño o crecimiento humano.

Así también, se tomaron los siguientes Antecedentes Nacionales: Ortega (2015) elaboró la tesis, La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de “Alto de la Alianza” – Tacna, Para optar el Grado Académico de: Maestro en ciencias con mención en gestión empresarial, el objetivo primordial de esta investigación fue Determinar la relación entre La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de “Alto de la Alianza” – Tacna, La investigación se basó en la teoría de resistencia al cambio de Mondy y Noé (1997) que detallaron que contempla las actitudes de un sujeto en la institución durante las categorías de la ordenanza desfavorable en el instante percibido, y se basó en la teoría de desempeño laboral Palaci (2019) que lo especificó como el grupo de principios más populares como los resultados de la tarea individual, actitudes y características que presenta el trabajador en el ambiente laboral, donde el desempeño laboral está relacionado a reglas importantes para el cumplimiento de las tareas asignadas. El Método de la investigación fue descriptivo correlacional, corte transversal y no experimental. La empresa estuvo constituida por 90 trabajadores del área directiva y técnica, por ello no se consideró muestra ya que la población es menor a 100 individuos. En conclusión, se obtuvo en la investigación un Rho de spearman de 0.458 y un sig.

Bilateral de 0.000, por ello se afirmó que hay relación entre las variables, porque se aceptó la hipótesis alterna. Según los resultados se corroboró que el 59% de los operarios cuenta con el discernimiento y competencias indicadas para alcanzar el mejor desarrollo personal ya que se pudo mejorar el desempeño en su área de trabajo, sin embargo, no se pudo cumplir los lineamientos establecidos relacionados a la responsabilidad del personal mediante la delegación y supervisión efectiva. La investigación fue de gran importancia porque su aporte fue analizar el desempeño laboral, ya que se percibió un bajo aprovechamiento de las funciones, que fue producto de la falta de motivación en el cargo, en consecuencia, se planteó que en la empresa se debe capacitar bien a los trabajadores para así lograr el desarrollo del personal.

Ramírez (2017). En su tesis, la gestión del cambio y su relevancia en el desempeño laboral del sector de pesca y acuicultura, Ministerio de la producción. Para tener la licenciatura en la carrera de gestión pública en la Universidad Vallejo de Lima Norte. El objetivo general de la investigación fue demostrar como la gestión del cambio organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal de la Dirección General de Supervisión, Fiscalización y Sanción en el Sector de Pesca y Acuicultura del Ministerio de la Producción. En el marco teórico se empleó la teoría de gestión del cambio de Davis (2003) detalló que, es una toda modificación observada en la cultura o en la estructura de un sistema que tiene un carácter relativamente durable y también la teoría de desempeño laboral de Álvarez (2011) afirmó que, es un factor que favorece la realización personal, con el fin de que los trabajadores valoren el entorno laboral, según las oportunidades que cuenten para lograr el desarrollo personal y profesional. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal y no experimental. La municipalidad estuvo constituida por 60 personas, de manera que, al ser un número mínimo de trabajadores se optó por el censo, encuestando al total de personas de la institución. En conclusión, de la investigación se obtuvo mediante la prueba de Rho de spearman, resultados como el coeficiente de correlacion $Rho = 0.245$ y un sigma bilateral de 0.028, que nos demuestra que al ser menor al margen de error (0.05) entonces se acepta la hipótesis alterna, donde existe relación significativa entre la gestión del cambio organizacional y el desempeño laboral; en consecuencia se tiene relevancia que la resistencia al cambio fue relevante donde los trabajadores

mejoraron el rendimiento y tuvo mayores conocimientos del cargo que ocupan en los distintos niveles jerárquicos, además que se pudo lograr mejorar la relación entre los jefes y subordinados, adoptando políticas para solucionar problemas y tomar mejores decisiones.

El aporte que brindó esta investigación fue importante, porque se aplicó la planificación y el monitoreo, básico para la gestión del cambio, de manera que, se identificó las habilidades del personal para su involucramiento en el nuevo cambio, afrontando un nuevo contexto, permitiendo cumplir los objetivos empresariales, como también se evitó la falta de apoyo, el desinterés y el conflicto. Estos puntos fueron comparados con la investigación efectuada en el Hospital SISOL SALUD, para verificar si se incentiva a los trabajadores para que sean capaces y deseen trabajar en el nuevo contexto definido y se consigan los resultados esperados.

Chicata (2018) elaboró la investigación, Gestión del cambio y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del centro de Salud ocupacional Medic Salud. Con el fin de conseguir el grado de administradora de empresas en la Universidad Antenor Orrego. Tuvo como objetivo Principal Determinar la relación entre la gestión del cambio y desempeño laboral de los colaboradores del centro de Salud ocupacional Medic Salud. Los teóricos que se utilizaron en el estudio fueron para la variable la gestión del cambio, la teoría de Newstrom (2007) que detalló que, es cualquier alteración que ocurre en el ambiente laboral y que afecta la forma en que los empleados deben actuar y así mismo en Sotomayor (2013) con su teoría del desempeño laboral, que lo explicó cómo, la forma en que los trabajadores cumplen eficazmente con sus funciones encargadas. En la institución la población estuvo conformado por una población de 13 empleados de los cuales estaba involucrado el gerente del centro, mientras que, la muestra fue de tipo censal, trabajando con todos los integrantes o la población en general. Se utilizó el cuestionario como principal instrumento para recolectar información, por ello las alternativas serán de acuerdo al tipo Likert. Además, se evidenció que cuando la gestión del cambio es buena el desempeño del personal es bueno con un 20.0%. Finalmente, cuando la gestión del cambio es regular, el desempeño laboral es regular con un 4.0%. Por otro lado, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico, mediante la prueba Rho de Spearman con un coeficiente de

correlación $Rho = 0.756$ y una Sig. Bilateral = 0.000; la calificación demuestra que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables.

El aporte que brindó esta investigación fue importante, porque se demuestra que los trabajadores tienen un mejor desempeño laboral a partir de un mejor manejo de los cambios sucedidos en el área como en la institución, de manera que, se tiene un mejor alcance de los resultados para lograr los objetivos esperados. Estos alcances son viables para verificar si en el Hospital SISOL SALUD, se puede comprender al cambio con mejores 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 lograr los objetivos y solucionar posibles implicancias o problemas suscitados en el área laboral.

De acuerdo a los teóricos presentados para definir la variable gestión del cambio, donde estuvo el autor Alles (2015) señaló que, es el proceso, herramientas y técnicas para establecer la transición hacia nuevos escenarios, donde los trabajadores están más involucrados en su labor, mostrando mejores capacidades ante el nuevo contexto definido, de manera que, se pueden adaptar a los cambios de la empresa, logrando los resultados esperados; así mismo, se puede identificar un nuevo comportamiento cuando se tiene la oportunidad de participar en las actividades, contar con la seguridad plena dentro del área, como también mantener una comunicación fluida entre los colaboradores (p.99).

De manera que, el autor precisó que la gestión del cambio, comprende al cambio de forma descriptiva a base de técnicas, herramientas o procesos que permitan el cumplimiento de las metas e identifica las habilidades del personal para su involucramiento en el nuevo cambio, con una mayor capacidad para afrontar un nuevo contexto, permitiendo cumplir los objetivos institucionales.

Por lo tanto, Alles (2015) respecto de la gestión del cambio, destacó ciertas dimensiones como: resistencia al cambio, participación, seguridad, comunicación, adaptabilidad al cambio.

La primera dimensión: resistencia al cambio, son conductas y actitudes de aprobación o repercusión de los involucrados en la labor de una institución, de manera que, la conducta puede ser tendiente a desacreditar o impedir un cambio laboral, por lo que, se puede tener una percepción sobre sus expectativas y lo que se espera en beneficio de la labor (Alles, 2015, p.118). Como primer indicador:

percepción, hace referencia a todas las sensaciones que tiene cada trabajador con respecto a su entorno laboral, que pueden ser positivas o negativas y que puede repercutir en los resultados esperados por la institución. Para el segundo indicador: interacción social, menciona que es el componente críticamente importante para el éxito en el trabajo, de modo que, se logra niveles menores de ansiedad y depresión. Asimismo, el tercer indicador: necesidades de seguridad, es la confianza que se mantiene en el área, garantizando la motivación de los trabajadores y evitar peligros en el desarrollo de las actividades diarias.

La segunda dimensión: participación, alienta a las personas a comunicar sus pensamientos, hacer sugerencias e interesarse por el cambio. Por lo tanto, la inclusión de una persona en una tarea, puede crear un compromiso mayor, y, por consiguiente, no sólo se crea motivación para apoyar el cambio, sino que además permite trabajar más efectivamente (Alles, 2015, p.124). Sus indicadores fueron: para el primer indicador: sugerencias, son las recomendaciones o puntos de vista de parte del personal al jefe inmediato con el fin de mejorar el trabajo, como también tomar mejores decisiones. Para el segundo indicador: interés por el cambio, es la manera como el trabajador puede considerar los cambios que suceden en la empresa, para poder adaptarse ya sea con el conocimiento y habilidades destacables. Asimismo, para el tercer indicador: apoyo, es la colaboración que se mantiene entre los miembros del área, con el fin de concretar una actividad solucionando ciertas dudas y malentendidos.

Para la tercera dimensión: seguridad, en este caso los trabajadores se deben sentir protegidos por la organización, de manera que, deben contar con un ambiente adecuado e indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo, a partir de procedimientos y recursos técnicos de la organización que pueden dar confianza sobre las tareas asignadas, que deben ser atribuidas en un horario, comprendiendo el tiempo de descanso, en favor del bienestar del trabajador (Alles, 2015, p.126). En esta dimensión el autor formula el primer indicador: horarios de trabajo, que es la jornada laboral comprendida para el personal, que si es bien establecida puede reducir el absentismo, las tardanzas y la reducción de la rotación del personal. Como segundo indicador: ambiente adecuado de trabajo, hace referencia a las condiciones físicas, técnicas, humanas y ambientales en las que un trabajador lleva a cabo sus funciones. Para el tercer indicador: bienestar del

trabajador, son las condiciones en que el trabajador se siente conforme con las condiciones laborales, de manera que rige su interés por adoptar nuevas habilidades y gozar de una formación constante para ser más eficientes y productivos.

Para la cuarta dimensión: comunicación, son métodos y acciones para poder priorizar una mejor transmisión de informes y datos relevantes en favor de los involucrados en la labor dentro de la institución, evitando una posible sobrecarga de información, empleando ciertas modalidades y supervisión de la comunicación de forma presencial o no presencial, manteniendo un lenguaje apropiado, expresando sus emociones de manera oportuna (Alles, 2015, p.126). Donde los indicadores fueron; como primer indicador tenemos: información, son los datos que puede beneficiar al personal, con el objetivo de cambiar el estado de conocimientos que le brinde la capacidad de crear nuevos productos o servicios. Para el segundo indicador: lenguaje, es la manera como el trabajador puede expresarse a sus demás compañeros, donde se puede brindar opiniones e ideales, de modo que, se puede identificar donde surgen los fallos y qué aspectos se puede cambiar para mejorar los comportamientos. Como tercer indicador tenemos: expresión de emociones, es la manera como se muestran las emociones que está orientado hacia el cambio organizacional y se centra en regular y controlar los sentimientos para crear una expresión corporal, para seguir los lineamientos organizacionales.

La quinta dimensión: adaptabilidad al cambio, es la capacidad de modificar la propia conducta para lograr los objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio. Por lo tanto, se puede conducir al personal en favor de la mejor comprensión de los conocimientos, para alcanzar un desarrollo personal adecuado para adaptarse a los escenarios cambiantes dentro de las políticas de la institución (Alles, 2015, p.155). Sus indicadores fueron; como primer indicador: conocimientos, hace referencia a las ventajas del aprendizaje continuo que pueden enriquecer al personal en su desarrollo profesional, dependiendo del cambio de tendencias y la innovación en las actividades. Para el segundo indicador: desarrollo personal, es la calidad de experiencia que se percibe de un escenario laboral donde se puede renovar el aprendizaje en favor de las metas individuales. Como tercer indicador: cambios en el ambiente, hace referencia al ambiente donde la interacción entre los colegas y con los jefes donde los esfuerzos estarán enfocados a un mismo

objetivo para alcanzar el éxito institucional. Según García (2014) Gestión del Cambio organizacional se define como: “La capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufra el medio ambiente interno o externo, mediante el aprendizaje” (p.52). De manera que, el autor destacó este factor como el conjunto de variaciones de orden estructural que sufren las organizaciones y que se traducen en un nuevo comportamiento organizacional.

Davis y Newstrom (2015) indican que, es un progreso logrado en la institución y que es percibido como favorable o desfavorable según las circunstancias, de modo que, se toman acciones de acuerdo a los cambios, con el fin de proponer un proceso más eficaz para la consecución de resultantes favorables, garantizando que la empresa este en un estado de estabilidad o adaptación (p.83).

De esta forma, el autor detalló que es indispensable que la gestión del cambio se efectúe para adoptar agentes de cambio, intervención para el cambio, resistencia al cambio, entre otros aspectos, sin embargo, si no es detectado el cambio a tiempo, entonces no se podrá seguir mejores procesos y estrategias para lograr las metas institucionales. Por consiguiente, de acuerdo a estos puntos primordiales el autor destacó dimensiones como; resistencia al cambio, estilo de dirección, desempeño efectivo, valores y comportamiento.

Robbins (2014) detalló que, es la reforma que se da en el entorno profesional y que limita la consistencia de la institución. De modo que, se conoce los causales del cambio junto con las consecuencias que limitan al personal, y luego poder efectuar recomendaciones para optar por el cambio con una mejor capacidad e identidad de parte de los involucrados en la labor (p.122). De esta manera, el autor toma relevancia a la gestión del cambio, porque se puede tomar en cuenta la resistencia a los cambios, en el cual se puede manifestar la incertidumbre sobre preponderar sobre lo nuevo, bajo la práctica de las tácticas empleadas para la actividad, además se puede disponer al cambio planeado que representa un apoyo fundamental para la organización, enfrentando mayores retos y cambios radicales. Por consiguiente, para medir la gestión del cambio, se puede dar relevancia a dimensiones tales como; sistemas de reconocimientos y recompensas, cambios de sistemas, nuevas políticas y normativas, y la comunicación.

Así mismo, se encuentran los artículos científicos que trataron sobre la variable gestión del cambio, como es el caso de Patterson y Wigham (2018), donde se destaca que este factor fue indispensable para enaltecer el valor de discrepancia por medio de la implicancia de decisiones en los empleados, al verificar sus acciones laborales referente a la competencia para poder lograr el mejor rendimiento favoreciendo las metas establecidas. (p.12). Este argumento, coincide con Miletić (2019) que precisa que, la gestión del cambio cumple un rol fundamental en las organizaciones ya que el jefe tiene la intención de obtener la mejor función en favor de concretar o conseguir el valor de consistencia en los empleados, con la resolución de mantener los caracteres culturales, con la regulación entre el representativo, con ciertos talleres de representación cultural para optimizar la capacidad del personal. (p.17). Prosiguiendo, se destaca el artículo de Voolaid y Ehrlich (2019), donde se destacó que la gestión del cambio es indispensable para optimar el grado de adaptación de las personas garantizando la invención, a partir de la disposición al cambio, indagación al comprador y el estudio institucional por medio de reuniones para favorecer las relaciones (p.12).

En el caso de Burk (2019) que dio relevancia a este factor, ya que el personal puede percibir una motivación clara y desarrollada, porque se emplea de forma apropiada los medios o herramientas para alcanzar los planes de metas u objetivos y la visión que se tenga trazada (p.5).

Para esta presente investigación se realizó el análisis de la segunda variable del rendimiento laboral, donde nos enfocamos con Hawkins (2016), donde se destacó que, es el producto del trabajo, donde se puede conocer la superación y crecimiento de los colaboradores, conservando un enfoque compartido entre los miembros, que comprende una serie de categorías de experiencias durante el desarrollo profesional; de manera que, el personal puede influenciar sus ideales y sugerencias para los directivos, que pueden mejorar el desempeño del equipo, ya sea intercambiando conocimiento, experiencias e información necesaria para garantizar el éxito grupal (p.48).

Por lo tanto, el autor detalló que el rendimiento laboral, es relevante ya que se pueden desplegar en el círculo laboral y acrecentar la producción, que puede implicar el superior contexto intrínseco en que se puede conservar oportunidades primordiales de obtener competencias por medio de la correspondencia positiva del

equipo de responsabilidad y el líder, para poder llegar al fin de la institución. De manera que, para medir el rendimiento laboral, se cuenta con dimensiones tales como, sistema de aprendizaje, Trabajo emocional del equipo, enfoque compartido, desarrollo continuo y apoyo organizacional.

La primera dimensión: sistema de aprendizaje, hace referencia al proceso en favor del trabajo en grupo, con el fin de incrementar la capacidad y aptitud de cada uno de sus miembros, logrando un aprendizaje compartido, de manera que, se puede crear o adquirir conocimiento para mantener una respuesta oportuna a los cambios, ya sea con la innovación y el suministro de información en favor de la empresa (Hawkins, 2016, p.52). Así mismo, tuvo como primer indicador, trabajo en grupo, que es definido como una forma de desempeño, donde los trabajadores pueden mantener una comunicación eficaz con el fin de solucionar los conflictos suscitados en el área. Otro es el caso, de la innovación, que es la forma como el personal puede adoptar nuevos métodos de trabajo, intercambiando ideas necesarias para alcanzar los objetivos con mejores recursos y en el tiempo indicado. Finalmente estuvo el tercer indicador, suministro de información, que es el proceso por el cual se puede tener acceso a la información notable para tomar mejores decisiones y, por consiguiente, lograr el mejor nivel de productividad y rentabilidad.

La segunda dimensión: Trabajo emocional del equipo, hace referencia a que el equipo efectivo también actúa como un contenedor emocional que trata y resuelve los conflictos, ajusta el trabajo de todos los miembros, proporciona respaldo emocional a todo el equipo, e incrementa la moral y el compromiso. (Hawkins, 2016, p.52). Sus indicadores fueron; primer indicador: respaldo emocional, que es un aspecto fundamental donde el personal asegurar las mejores condiciones para cooperar con los demás, mostrando una actitud favorable al resolver los conflictos u obstáculos durante el cumplimiento de las actividades. Para el segundo indicador: compromiso: es la decisión personal, donde se puede llevar a cabo el ingenio y la creatividad para contribuir o asegurar un clima positivo y la mejor productividad. Como tercer Indicador: equipo efectivo, hace referencia a mantener una clara dirección sobre las actividades con el apoyo del jefe inmediato, donde las tareas se cumplen mucho más rápido y permiten que el área resista tiempos difíciles de una forma más eficiente.

En relación a la tercera dimensión: enfoque compartido, se toma en cuenta que el personal debe acordar la mejor forma de trabajar conjuntamente para lograr la finalidad común y conseguir los objetivos de rendimiento. De manera que, se debe incluir los principios, procedimientos y protocolos que adoptará el equipo en su labor colectiva, así como la forma en que será supervisada y analizada (Hawkins, 2016, p.54). Sus indicadores fueron; primer indicador: objetivos de rendimiento, que hace referencia a la finalidad que el equipo de trabajo busca para identificar las ventajas y desventajas de seguir los protocolos diarios en la toma de decisiones, en el caso del segundo indicador, procedimientos, es el método para ejecutar paso a paso la forma correcta en que se deben realizar las labores diarias. Como tercer indicador, supervisión, es un proceso educativo y administrativo de aprendizaje mutuo entre el supervisor y el personal, en el cual se puede dirigir las actividades diarias que deben ser cumplidas con eficiencia y eficacia.

Para la cuarta dimensión: desarrollo continuo, es la manera en que el personal, en este caso los resultados fundamentales de los equipos de alto rendimiento, se quieren lograr para poder proporcionar un desarrollo individual a todos los miembros, y, por consiguiente, superar todas las expectativas razonables del grupo (Hawkins, 2016, p.54). Sus indicadores fueron, expectativas, es la visión de lo que se desea para cumplir los objetivos, ya sea contando con los recursos necesarios en favor del desarrollo profesional del personal. Como segundo indicador, resultados fundamentales, es lo que se espera lograr, ya sea influenciando con dinámicas laborales requieren de mayor responsabilidad y en general demandan un alto grado de esfuerzo tanto personal como grupal para cumplir las metas propuestas. El tercer indicador, superación, es afrontar las dificultades de las funciones, mostrando una mejor capacidad a través de su inteligencia y de su dedicación para alcanzar sus objetivos.

De lo expresado por el autor se plantea la quinta dimensión: apoyo organizacional, hace referencia que el personal necesita contar con información, educación y los recursos materiales necesarios para realizar su trabajo, así como una gestión del rendimiento y una estructura de recompensas que reconozca la responsabilidad conjunta y la contribución del equipo que esté por encima y separada del rendimiento individual y sectorial (Hawkins, 2016, p.61). Sus indicadores fueron; y como primer indicador, recursos materiales, hace referencia

a los equipos empleados por el personal en favor reducir la carga laboral y llevar a cabo la actividad con el mejor esfuerzo. Como segundo indicador, responsabilidad conjunta, es la cualidad relevante, donde apropiarse de los valores incluidos en el cargo y ponerlos en práctica para el beneficio de la empresa. Como tercer indicador, recompensas, es el reconocimiento del trabajo y esfuerzo del personal, con la finalidad de mantener su motivación y el mejor compromiso.

Así mismo, de acuerdo a lo precisado por Fernández (2013), afirmó que, el rendimiento laboral es una conducta que comprende un progreso instituido donde se comprende los fines y la calidad del rendimiento, para poder calcular dichos valores sobre la acción desarrollada se debe contar con el proceso para verificar el compromiso del empleado y en qué cargo se puede sustentar durante su labor. (p.125).

Se modo que, este factor fue realizado con una condición viable en favor de abastecer los ideales necesarios para ejercer las acciones más destacables dentro de la corporación o institución, considerando las reglas sobre los involucrados de la labor. De manera que se plantearon una serie de dimensiones para medir el rendimiento laboral, tales como: facultamiento, motivación, habilidades personales y la eficacia.

Finalmente, de acuerdo a Robbins & Judge (2014) destacaron que, el rendimiento profesional es la colección de fundamentos como los resultantes de la ocupación particular, comportamientos y caracteres presentes en el colaborador, de manera que el desempeño mostrado está influenciado según las políticas que permiten el acatamiento de las tareas establecidas para el personal (p.144). El autor resaltó que el oficio efectuado está enfocado en el margen de determinar o establecer la categoría de aptitud de los empleados en la corporación, de manera que, se podrá calcular periódicamente la capacidad y eficacia por medio de dimensiones que el autor destacó como, demanda de tareas, valores y productividad. Así mismo, se tuvo los artículos también de Palaci, (2015), donde manifestó que: “El rendimiento laboral contempla las actitudes de un sujeto en la institución durante las categorías de la ordenanza desfavorable en el instante percibido.” (p.155). Otro es el caso de los artículos como Lee & Duffy(2019), manifestó que: “se considera ciertos caracteres de conducta de un sujeto en el cual se puede debatir la toma de decisión más acertada para efectuar mejores acciones

laborales en favor de recurrir a una meta primordial” (p.15). Así mismo, Khan, Chughtai, Bashir y Paracha (2019), mencionaron que, “considera los planes de la institución que puede representar el valor de peculiaridad y de disposición sobre la acción que toma el personal y los equipos que están involucrados en un fin profesional.” (p. 175). Por consiguiente, estuvo el artículo de Obi (2019) que afirmó que se debe repasar en constancia de las críticas sobre las funciones para volver a precisar la buena disposición del empleador con los miembros del área, retomando temas como la aptitud y talento. (p.22). Mientras que los autores Hasanuddin, Iqbal, Suparno y Erwan (2019) destacaron que, conocer el adelanto de los interpuestos para poder verificar la decisión con el desenlace de comprender el proceder cotidiano de las actividades. (p.5).

III.- METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

Según Cegarra (2016), señaló que, “fue aplicada, porque se puede comprender aprendizaje sobre los factores o variables para afianzar el estudio” (p.113).

De modo que, el estudio fue aplicado, ya que se pudo conferir conocimientos llamativos o referentes de la gestión del cambio y el rendimiento laboral, demostrando que se adquirió información en base a teorías que fueron presentados en el cuadro de operacionalización.

Enfoque

Según Domínguez (2015), afirma que, “se puede tener una indagación sobre cierta medición sobre los factores, en el cual se puede destacar la aceptación de una suposición más acorde a la asociación entre factores, a ello se le considera como un enfoque cuantitativo” (p. 14).

Por lo tanto, fue de enfoque cuantitativo, ya que fue aceptable la suposición o hipótesis establecida, demostrando que la data acumulada en base a las respuestas del personal, pudo ser relevante para efectuar un análisis estadista referente a los factores o variables.

Diseño y Corte:

Muñoz (2015) manifestaron que; “en toda descripción se puede detallar la observación mas no una experimentación sobre ciertos factores, detallando de esta forma el diseño no experimental”. (p. 53).

Según Naghi (2014) afirma que, “se puede tener cierta intención de desarrollar un estudio en cierto periodo de tiempo, destacando que es transeccional o transversal” (p. 87).

Por lo tanto, en la investigación de corte transversal se puede tener en cuenta el momento en que se puede establecer la elaboración en base a la situación que se genera en el Hospital SISOL SALUD - San Juan de Lurigancho.

Descriptivo- Correlacional

Según Baena (2014), señaló que, “el descriptivo se entiende como la comprensión de las variables por medio de una descripción o exploración, a partir de la información importante sobre la problemática” (p.12).

Así mismo, según Lerma (2014) “es correlacional, porque se puede comprender el interés por establecer o buscar relacionar las variables en favor de entender un problema” (p.54).

De manera que, fue descriptivo correlacional, porque se enfatizó en la observación y análisis, para poder demostrar o verificar que la gestión del cambio se relacionó con el rendimiento laboral del Hospital SISOL SALUD - San Juan de Lurigancho, comprendiendo en mayor manera la situación en dicha institución.

1.2. Variable y Operacionalización

Variable 1. Gestión del cambio

Alles (2015) señaló que:

Es el proceso, herramientas y técnicas para establecer la transición hacia nuevos escenarios, donde los trabajadores están más involucrados en su labor, mostrando mejores capacidades ante el nuevo contexto definido, de manera que, se pueden adaptar a los cambios de la empresa, logrando los resultados esperados; así mismo, se puede identificar un nuevo comportamiento cuando se tiene la oportunidad de participar en las actividades, contar con la seguridad plena dentro del área, como también mantener una comunicación fluida entre los colaboradores (p.99).

Variable 2. Rendimiento laboral

Hawkins (2016), donde se destacó que:

Es el producto del trabajo, donde se puede conocer la superación y crecimiento de los colaboradores, conservando un enfoque compartido entre los miembros, que comprende una serie de fases de maduración y experiencias durante el desarrollo profesional; de manera que, el personal puede influenciar sus ideales y sugerencias para los directivos, que pueden mejorar el desempeño del equipo, ya sea intercambiando conocimiento, experiencias e información necesaria para garantizar el éxito grupal (p.48).

1.3. Población, muestra y muestreo

Población

Muñoz (2015) explicó: “es el compendio de personas que coinciden en caracteres o particularidades que son indispensables dentro de un grupo general” (p.85).

De manera que, se incluyó solo a los trabajadores del Hospital SISOL SALUD, que estuvo conformado por una población de 50 trabajadores de todas las áreas de la institución como el área contable, servicios médicos especialistas y técnicos, recursos humanos, mantenimiento, almacén y médicos coordinadores, entre las edades de 22 a 48 años, por ello, el personal fue participe en las encuestas para afianzar la recopilación de datos de forma oportuna.

Criterio de inclusión, Los trabajadores de todas las áreas de la institución como el área contable, servicios médicos especialistas y técnicos, recursos humanos, mantenimiento, almacén y médicos coordinadores, que estuvieron frente a los cambios organizacionales presentes en el Hospital SISOL SALUD.

Criterio de exclusión, El personal administrativo, gerentes, sub-gerentes, personal de seguridad en el Hospital SISOL SALUD, representaron la población excluida, porque se mantuvo al margen de las actividades contables, de servicios médicos, recursos humanos, mantenimiento, almacenamiento de productos.

Muestra

Según Toscano (2018) destaca que, “es una cantidad representativa de la población, que es obtenido por una herramienta estadista o en este caso una formula, con el fin de poder recoger descripciones o información de los encuestados” (p.49).

Hernández et al. (2014) destacó que, puede emplearse una muestra censal, donde se trabaja con una población limitada del cual se puede recaudar los datos necesarios durante las encuestas, logrando un mejor análisis” (p.163).

De manera que, se tuvo que trabajar con toda la población de 50 trabajadores de todas las áreas de la institución como el área contable, servicios médicos especialistas y técnicos, recursos humanos, mantenimiento, almacén y médicos coordinadores del Hospital SISOL SALUD, ya que fue un conjunto mínimo de personas y, en consecuencia, se utiliza el muestreo.

Muestreo

Para el estudio se tuvo que emplear el muestreo no probabilístico por conveniencia, que fue relevante para poder establecer o seleccionar del tamaño de muestra en razón del criterio de accesibilidad que se pueda disponer para la toma de la información.

Unidad de análisis

En la investigación fueron los trabajadores de las áreas de la institución, que constituyo en su totalidad a 50 colaboradores pertenecientes al área contable, servicios médicos especialistas y técnicos, recursos humanos, mantenimiento, almacén y médicos coordinadores del Hospital SISOL SALUD.

1.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Ruiz (2014), detalló que, “es el medio primordial para presentarse hacia las personas del cual se desea tener respuestas relevantes con respecto a una problemática” (p.93).

En este estudio se realizó la técnica como fue el caso de la encuesta para los 50 colaboradores de todas las áreas de la institución como el área contable, servicios médicos especialistas y técnicos, recursos humanos, mantenimiento, almacén y médicos coordinadores, de manera que, se obtuvo respuestas relevantes con respecto a la gestión del cambio y el rendimiento laboral.

Instrumento

Cegarra (2016) manifestó “el instrumento mejor empleado es el cuestionario, ya que es el conjunto de cuestiones o preguntas, de manera que son elaborados según escalas para poder encuestar a un grupo de personas” (p.62).

En este caso empleó el cuestionario, que fue constituido por ítems o preguntas elaboradas en base a la escala Likert que tiene como fin tener los datos necesarios sobre lo que refiere el encuestado como son los trabajadores del Hospital SISOL SALUD.

Ficha Técnica del Instrumento

Nombre del Instrumento: Este cuestionario es sobre la Gestión del Cambio y el Rendimiento Laboral.

Autores:

- Gutiérrez Campos Ana Luisa Haydee
- Martínez Marroquín Jean Richard

Aplicación: Grupal

Finalidad:

Este proyecto de investigación tiene como finalidad Identificar si la gestión del cambio se relaciona con el rendimiento laboral del Hospital SISOL SALUD.

Ámbito de aplicación:

El cuestionario será aplicado a 50 personas que forman parte de todas las áreas de la institución como el área contable, servicios médicos especialistas y técnicos, recursos humanos, mantenimiento, almacén y médicos coordinadores del Hospital SISOL SALUD.

Materiales: La Encuesta

Descripción de la aplicación:

Los encuestados deberán tener conocimiento de la problemática que se presenta en el grupo de personas a quienes va dirigido la encuesta.

Los encuestados deben analizar cada pregunta y contestar de acuerdo a las cinco alternativas de respuestas:

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

Validez

Lerma (2016), propuso que, la validez “es el grado en que los cuestionarios son primordiales para poder efectuar su aplicación, ya que se demostró su validez por la crítica de expertos” (p.71).

Se desarrolló gracias a las calificaciones de parte de docentes para corroborar la relevancia del instrumento y se mide a través del análisis de cada ítem, verificándose por el principio del experto, comprendiendo aspectos como: la claridad, relevancia y pertinencia.

Confiabilidad

Hernández y Rodríguez (2018) afirma que, “es la seguridad que el cuestionario o instrumento es confiable para poder medir las variables y obtener resultados apropiados respecto a una problemática establecida” (p.49).

Se puede tratar que se buscó tener un valor Cronbach importante para verificar si es fiable el interrogatorio, de modo que debe ser influyente mayor al 0.70 para evidenciar su aplicación más factible.

3.5. Procedimientos

El estudio fue importante, ya que se desarrolló una evaluación a los incluidos del Hospital SISOL SALUD, por medio presencial, de manera que, se encuestó a nivel presencial a un número de 50 personas de todas las áreas de la institución como el área contable, servicios médicos especialistas y técnicos, recursos humanos, mantenimiento, almacén y médicos coordinadores, bajo respuestas con opciones de escala Likert, y luego se pudo procesar las respuestas para adquirir resultados relacionados a la problemática en favor de demostrar cierta relación entre variables, y conocer en cierto grado general. Finalmente, se obtuvo resultados esperados, ya que el cuestionario fue válido por expertos y en caso mayor tratar su aplicación, en favor de tener recomendaciones en favor del Hospital SISOL SALUD.

3.6. Métodos de análisis de datos

El estudio fue relevante porque se pudo conferir un análisis y observación de la problemática, de modo que, fue descriptivo correlativo, para conferir la comprensión de las variables a partir de un análisis estadista para tener alcance de

resultantes, como el análisis inferencial y el análisis descriptivo, motivando a un análisis más relevante en favor de entender como la gestión del cambio se relaciona con el rendimiento laboral.

3.7. Aspectos éticos

El estudio será confiable para poder respetar la autoridad sobre los fundamentos que llevan a cabo otros teóricos, de manera que las citas serán bien redactadas de acuerdo al APA. Como también se tendrá cuidado para no mostrar ninguna disposición de una acción de semejanza, gracias al uso del Turnitin, evidenciando también que todo el conocimiento es verídico y respetando a los involucrados como son los trabajadores del Hospital SISOL SALUD.

IV.- RESULTADOS

4.1. Coeficiente de Cronbach

Tabla 1

a) *Fiabilidad para la gestión del cambio*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	30

Con respecto a los resultados a través del coeficiente de cronbach, se observó una alta confiabilidad de los instrumentos utilizados, en el caso de repetirse sus valores serían los mismo, el valor de autenticidad es el 90.4%, de acuerdo al fundamento de confiabilidad fue categorizada como buena.

Tabla 2.

b) *Fiabilidad para el rendimiento laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	30

Con respecto a los resultados a través del coeficiente de cronbach, se observó una alta confiabilidad de los instrumentos utilizados, en el caso de repetirse sus valores serían los mismo, el valor de autenticidad es el 88.2%, de acuerdo al fundamento de confiabilidad fue categorizada como buena.

4.2. Análisis descriptivo (Análisis univariado)

Tabla 3

Análisis descriptivo para la variable gestión del cambio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	6,0	6,0	6,0
	Regular	29	58,0	58,0	64,0
	Eficiente	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

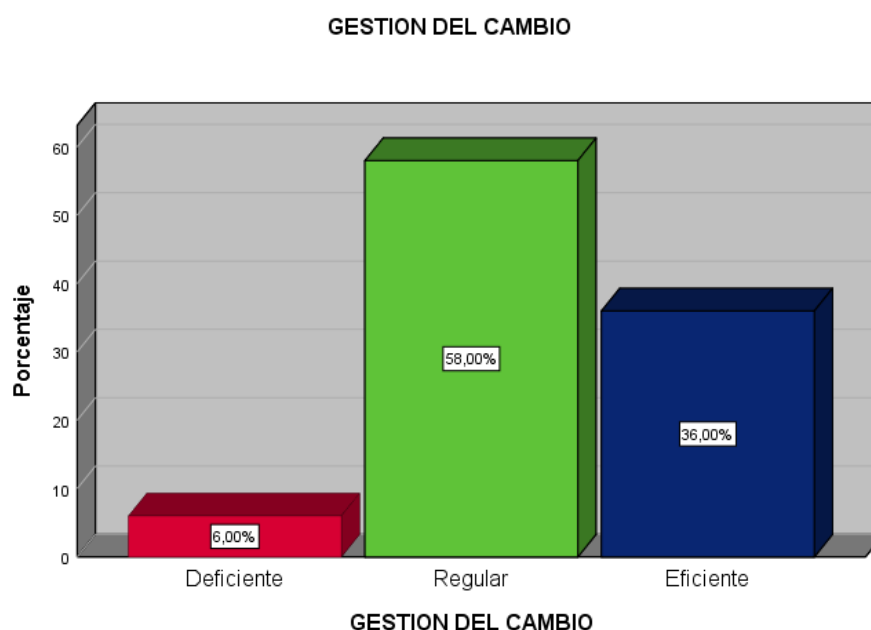


Figura 1. Histograma de frecuencias para la variable gestión del cambio

Interpretación: Se observa que en la tabla 3 y la figura 1, en un análisis estadístico sobre la totalidad de trabajadores del Hospital SISOL SALUD, se pudo determinar que el 6.00% de los colaboradores destacaron que la gestión del cambio tuvo un Nivel deficiente en el Hospital SISOL SALUD. Así mismo, se verificó que el 58.00% de los encuestados declararon que la gestión del cambio tuvo un nivel regular en el Hospital SISOL SALUD y el 36.00% del personal declaró que la gestión del cambio presentó una categoría eficiente en el Hospital SISOL SALUD.

Tabla 4

Análisis descriptivo para la variable rendimiento laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	10,0	10,0	10,0
	Regular	25	50,0	50,0	60,0
	Eficiente	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

RENDIMIENTO LABORAL

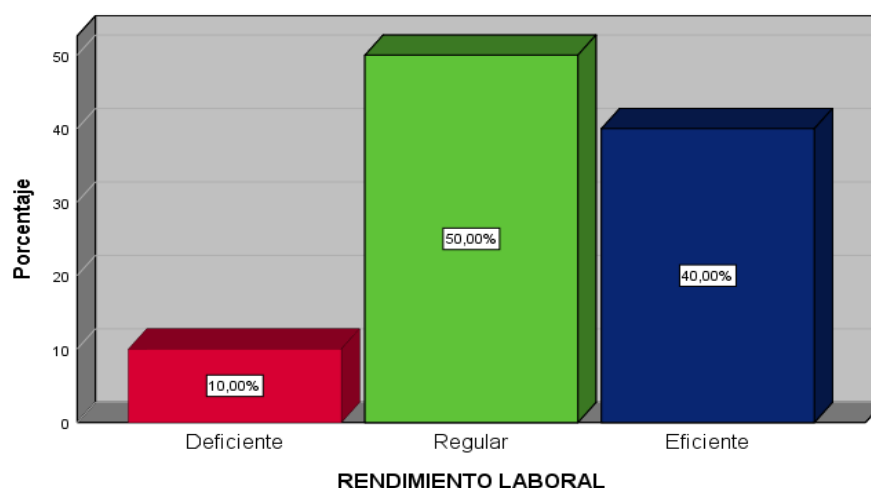


Figura 2. Histograma de frecuencias para la variable rendimiento laboral

Interpretación: Se observa que en la tabla 4 y la figura 2, en un análisis estadístico sobre la totalidad de trabajadores del Hospital SISOL SALUD, se pudo determinar que el 10.00% de los colaboradores destacaron que rendimiento laboral tuvo un Nivel deficiente en el Hospital SISOL SALUD. Así mismo, se verificó que el 50.00% de los encuestados declararon que rendimiento laboral tuvo un nivel regular en el Hospital SISOL SALUD y el 40.00% del personal declaró que el rendimiento laboral presentó una categoría eficiente en el Hospital SISOL SALUD.

Tabla 5

Análisis descriptivo para la dimensión resistencia al cambio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	5,0	5,0	5,0
	Regular	39	66,0	65,0	70,0
	Eficiente	9	29,0	29,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

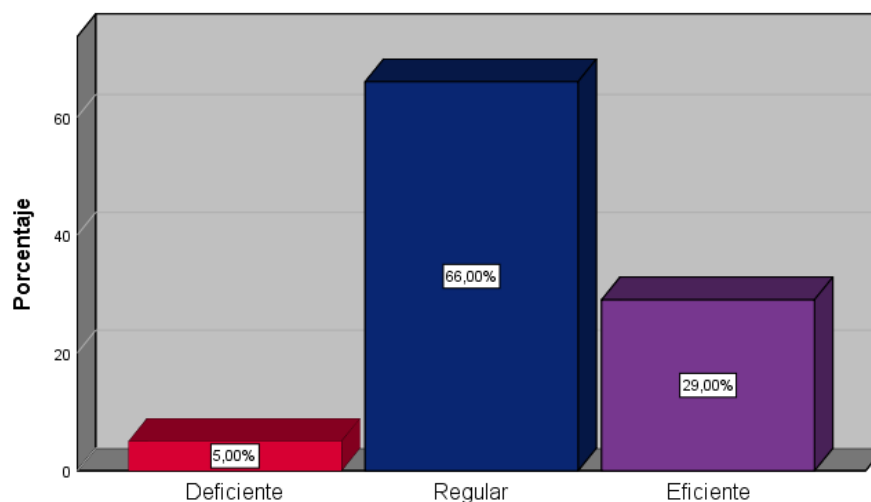


Figura 3. Histograma de frecuencias para la dimensión resistencia al cambio

Interpretación: Se observa que en la tabla 5 y la figura 3, en un análisis estadístico sobre la totalidad de trabajadores del Hospital SISOL SALUD, se pudo determinar que el 5.00% de los colaboradores destacaron que la resistencia al cambio tuvo un Nivel deficiente en el Hospital SISOL SALUD. Así mismo, se verificó que el 66.00% de los encuestados declararon que la resistencia al cambio tuvo un nivel regular en el Hospital SISOL SALUD y el 29.00% del personal declaró que la resistencia al cambio presentó una categoría eficiente en el Hospital SISOL SALUD.

Tabla 6

Análisis descriptivo para la dimensión participación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	7,0	7,0	6,0
	Regular	35	60,0	60,0	70,0
	Eficiente	12	33,0	33,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

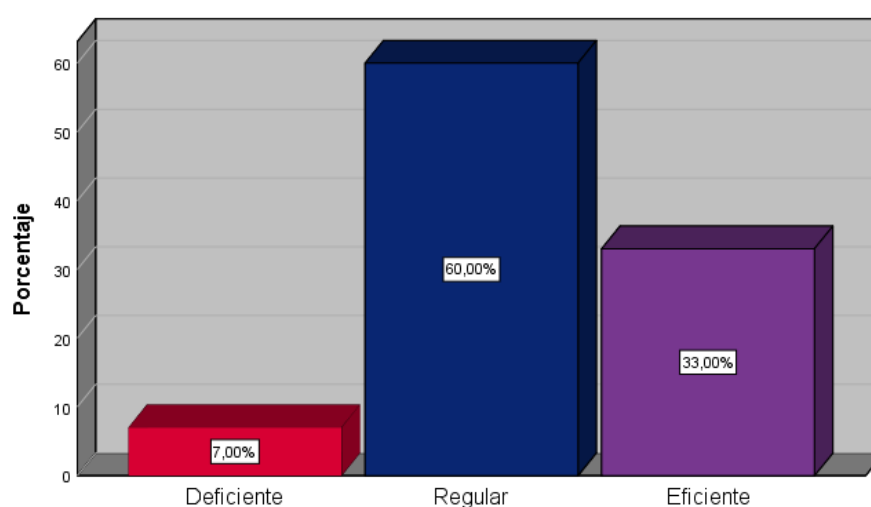


Figura 4. Histograma de frecuencias para la dimensión participación

Interpretación: Se observa que en la tabla 6 y la figura 4, en un análisis estadístico sobre la totalidad de trabajadores del Hospital SISOL SALUD, se pudo determinar que el 7.00% de los colaboradores destacaron que rendimiento laboral tuvo un Nivel deficiente en el Hospital SISOL SALUD. Así mismo, se verificó que el 50.00% de los encuestados declararon que rendimiento laboral tuvo un nivel regular en el Hospital SISOL SALUD y el 40.00% del personal declaró que el rendimiento laboral presentó una categoría eficiente en el Hospital SISOL SALUD.

Tabla 7

Análisis descriptivo para la dimensión seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	7,0	7,0
	Regular	36	62,0	70,0
	Eficiente	11	31,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

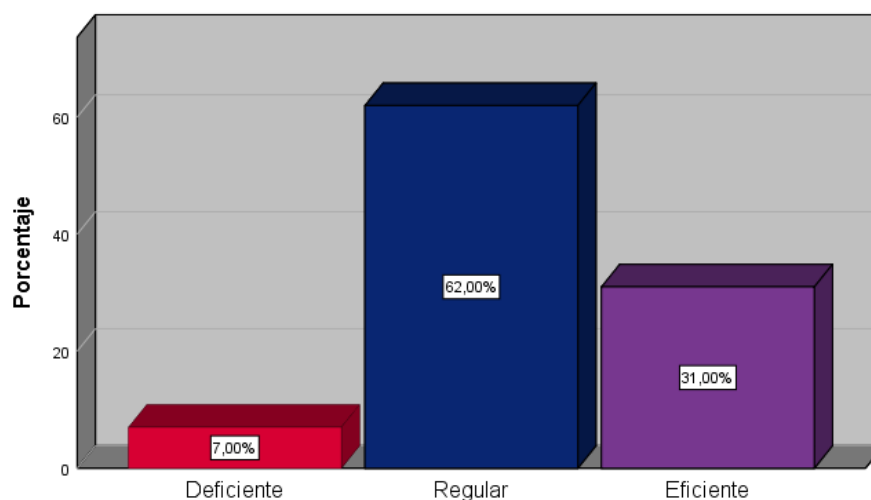


Figura 5. Histograma de frecuencias para la dimensión seguridad.

Interpretación: Se observa que en la tabla 7 y la figura 5, en un análisis estadístico sobre la totalidad de trabajadores del Hospital SISOL SALUD, se pudo determinar que el 7.00% de los colaboradores destacaron que la seguridad tuvo un Nivel deficiente en el Hospital SISOL SALUD. Así mismo, se verificó que el 62.00% de los encuestados declararon que la seguridad tuvo un nivel regular en el Hospital SISOL SALUD y el 31.00% del personal declaró que la seguridad presentó una categoría eficiente en el Hospital SISOL SALUD.

Tabla 8

Análisis descriptivo para la dimensión comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	5,0	5,0
	Regular	39	66,0	70,0
	Eficiente	9	29,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

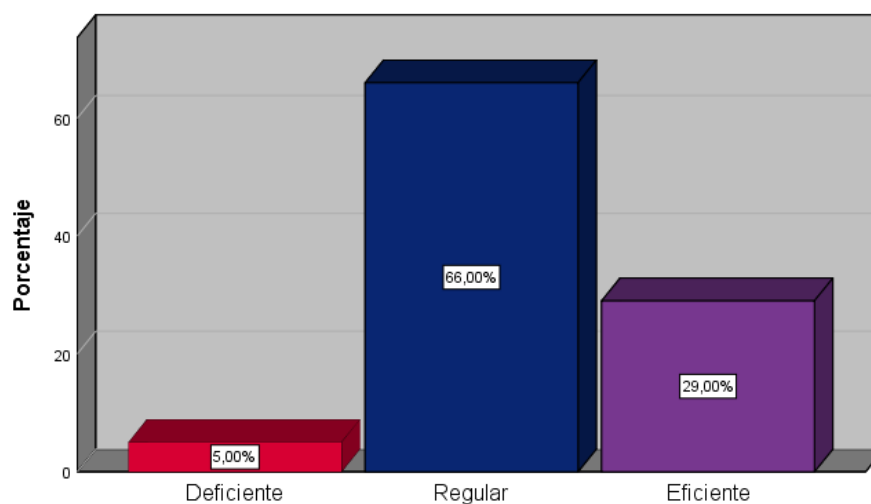


Figura 6. Histograma de frecuencias para la dimensión comunicación

Interpretación: Se observa que en la tabla 8 y la figura 6, en un análisis estadístico sobre la totalidad de trabajadores del Hospital SISOL SALUD, se pudo determinar que el 5.00% de los colaboradores destacaron que la comunicación tuvo un Nivel deficiente en el Hospital SISOL SALUD. Así mismo, se verificó que el 66.0% de los encuestados declararon que la comunicación tuvo un nivel regular en el Hospital SISOL SALUD y el 29.00% del personal declaró que la comunicación presentó una categoría eficiente en el Hospital SISOL SALUD.

Tabla 9

Análisis descriptivo para la dimensión adaptabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	7,0	7,0	7,0
	Regular	36	62,0	62,0	70,0
	Eficiente	11	31,0	31,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

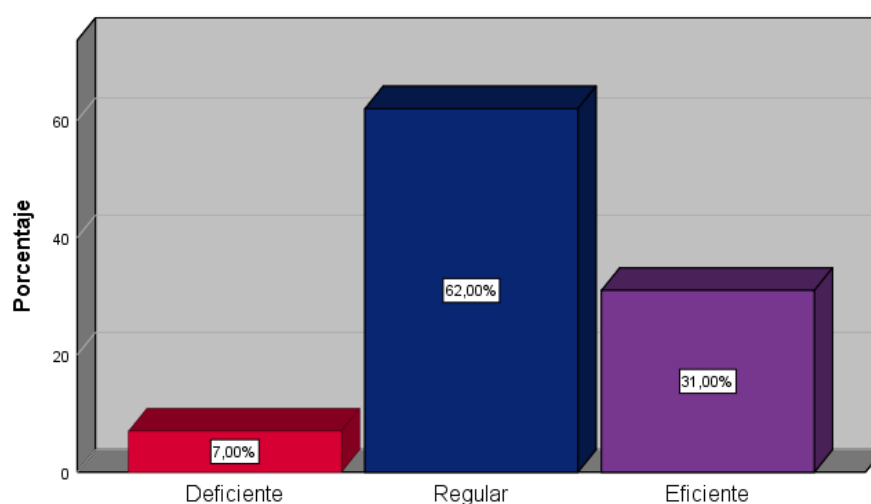


Figura 7. Histograma de frecuencias para la dimensión adaptabilidad

Interpretación: Se observa que en la tabla 9 y la figura 7, en un análisis estadístico sobre la totalidad de trabajadores del Hospital SISOL SALUD, se pudo determinar que el 7.00% de los colaboradores destacaron que la adaptabilidad tuvo un Nivel deficiente en el Hospital SISOL SALUD. Así mismo, se verificó que el 62.00% de los encuestados declararon que la adaptabilidad tuvo un nivel regular en el Hospital SISOL SALUD y el 31.00% del personal declaró que la adaptabilidad presentó una categoría eficiente en el Hospital SISOL SALUD.

4.2. Análisis descriptivo bivariada

Tabla 10

Tabla cruzada de primera y segunda variable

			RENDIMIENTO LABORAL			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
GESTION DEL CAMBIO	Deficiente	Recuento	2	1	0	3
		% del total	4,0%	2,0%	0,0%	6,0%
	Regular	Recuento	2	19	8	29
		% del total	4,0%	38,0%	16,0%	58,0%
	Eficiente	Recuento	1	5	12	18
		% del total	2,0%	10,0%	24,0%	36,0%
Total		Recuento	5	25	20	50
		% del total	10,0%	50,0%	40,0%	100,0%

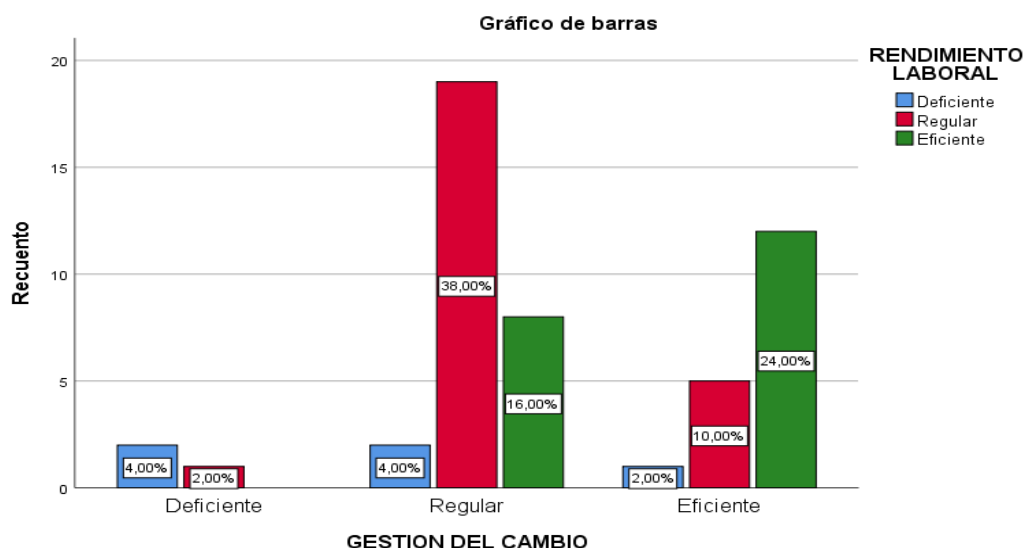


Figura 8. Histograma del cruce de variables gestión del cambio y rendimiento laboral

Interpretación: En relación a la tabla 10 y a la figura 8, conforme al análisis de los resultados; el 38% del personal se verificó que tanto la gestión del cambio y rendimiento laboral fueron considerados en una categoría regular. Sin embargo, el 4% manifestó que el cruce de la primera variable y el rendimiento laboral fueron considerables en una categoría deficiente y el 24% del personal verificó que, la primera variable con el rendimiento laboral, fueron considerados en un nivel eficiente.

Tabla 11

Tabla cruzada entre la dimensión resistencia al cambio y rendimiento laboral

			RENDIMIENTO LABORAL			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
RESISTENCIA AL CAMBIO	Deficiente	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,0%	2,0%	4,0%	6,0%
	Regular	Recuento	1	20	11	32
		% del total	2,0%	40,0%	22,0%	64,0%
	Eficiente	Recuento	4	4	7	15
		% del total	8,0%	8,0%	14,0%	30,0%
Total		Recuento	5	25	20	50
		% del total	10,0%	50,0%	40,0%	100,0%

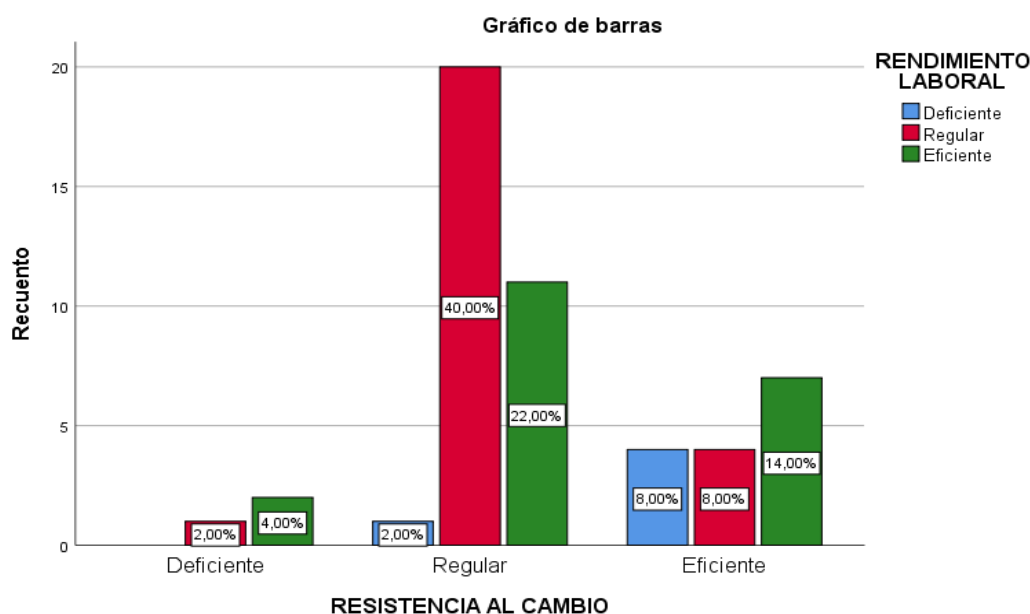


Figura 9. Histograma del cruce de la dimensión resistencia al cambio y rendimiento laboral

Interpretación: En relación a la tabla 11 y a la figura 9, conforme al análisis de los resultados; el 40.0% del personal se verificó que tanto la resistencia al cambio y rendimiento laboral fueron considerados en una categoría regular. Sin embargo, el 0.0% manifestó que el cruce de la primera dimensión y el rendimiento laboral fueron considerables en una categoría deficiente y el 14.0% del personal verificó que, la primera dimensión con el rendimiento laboral, fueron considerados en categoría eficiente.

Tabla 12

Tabla cruzada entre la dimensión participación y rendimiento laboral

			RENDIMIENTO LABORAL			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
PARTICIPACIÓN	Deficiente	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,0%	2,0%	2,0%	4,1%
	Regular	Recuento	4	15	13	32
		% del total	8,2%	30,6%	26,5%	65,3%
	Eficiente	Recuento	1	9	5	15
		% del total	2,0%	18,4%	10,2%	30,6%
Total	Recuento	5	25	19	49	
	% del total	10,2%	51,0%	38,8%	100,0%	

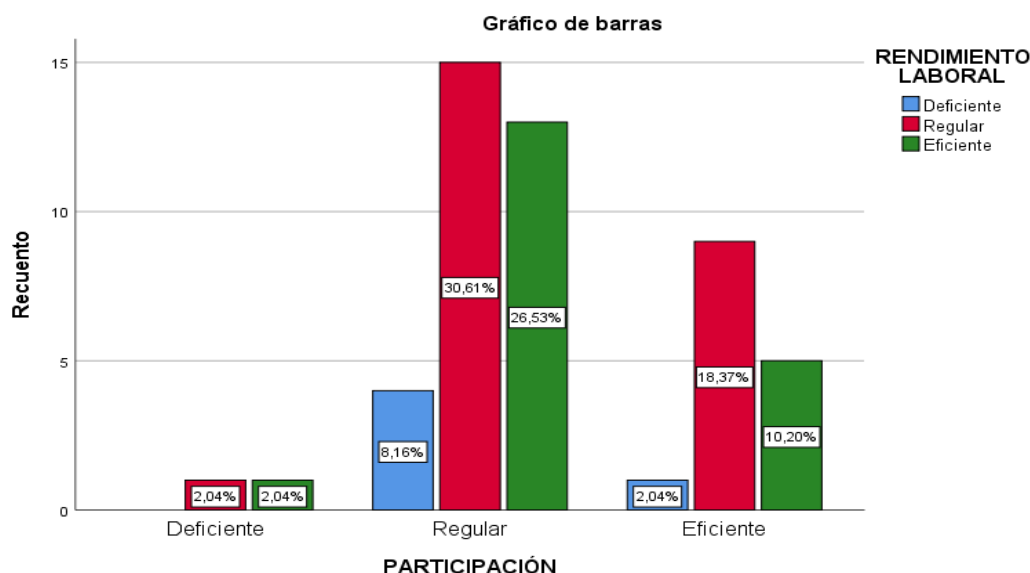


Figura 10. Histograma del cruce de la dimensión participación y rendimiento laboral

Interpretación: En relación a la tabla 12 y a la figura 10, conforme al análisis de los resultados; el 30.6% del personal se verificó que tanto la participación y rendimiento laboral fueron considerados en una categoría regular. Sin embargo, el 0.0% manifestó que el cruce de la segunda dimensión y el rendimiento laboral fueron considerables en una categoría deficiente y el 10.2% del personal verificó que, la segunda dimensión con el rendimiento laboral, fueron considerados en categoría eficiente.

Tabla 13

Tabla cruzada entre la dimensión seguridad y rendimiento laboral

			RENDIMIENTO LABORAL			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
SEGURIDAD	Deficiente	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,0%	2,0%	4,0%	6,0%
	Regular	Recuento	1	20	11	32
		% del total	2,0%	40,0%	22,0%	64,0%
	Eficiente	Recuento	4	4	7	15
		% del total	8,0%	8,0%	14,0%	30,0%
Total		Recuento	5	25	20	50
		% del total	10,0%	50,0%	40,0%	100,0%

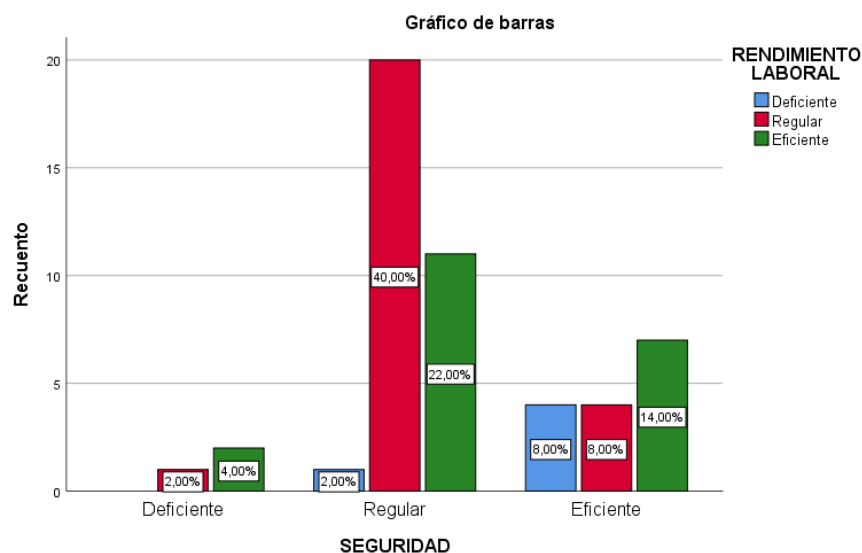


Figura 11. Histograma del cruce de la dimensión seguridad y rendimiento laboral

Interpretación: En relación a la tabla 13 y a la figura 11, conforme al análisis de los resultados; el 40.0% del personal se verificó que tanto la seguridad y rendimiento laboral fueron considerados en una categoría regular. Sin embargo, el 0.0% manifestó que el cruce de la tercera dimensión y el rendimiento laboral fueron considerables en una categoría deficiente y el 14.0% del personal verificó que la tercera dimensión con el rendimiento laboral, fueron considerados en categoría eficiente.

Tabla 14

Tabla cruzada entre la dimensión comunicación y rendimiento laboral

			RENDIMIENTO LABORAL			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Comunicación	Deficiente	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,0%	2,0%	4,0%	6,0%
	Regular	Recuento	1	20	11	32
		% del total	2,0%	40,0%	22,0%	64,0%
	Eficiente	Recuento	4	4	7	15
		% del total	8,0%	8,0%	14,0%	30,0%
Total		Recuento	5	25	20	50
		% del total	10,0%	50,0%	40,0%	100,0%

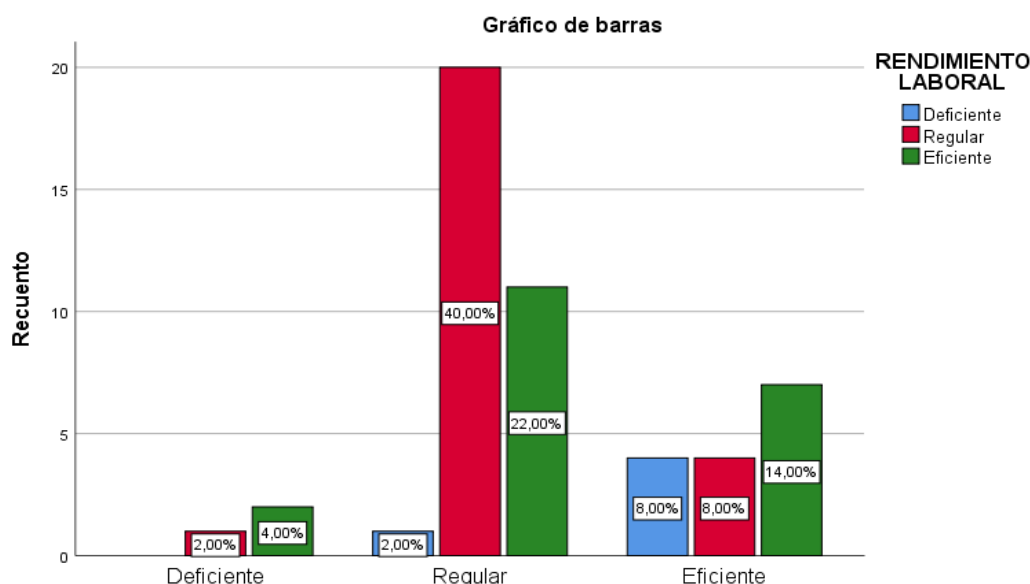


Figura 12. Histograma del cruce de la dimensión comunicación y rendimiento laboral

Interpretación: En relación a la tabla 14 y a la figura 12, conforme al análisis de los resultantes; el 40.0% de colaboradores se verificó que tanto la comunicación y rendimiento laboral fueron considerados en una categoría regular. Sin embargo, el 0.0% manifestó que el cruce de la cuarta dimensión y el rendimiento laboral fueron considerables en una categoría deficiente y el 14.0% del personal verificó que la cuarta dimensión con el rendimiento laboral, fueron considerados en categoría eficiente.

Tabla 15

Tabla cruzada entre la dimensión adaptabilidad y rendimiento laboral

			RENDIMIENTO LABORAL			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
ADAPTABILIDAD	Deficiente	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,0%	2,0%	4,0%	6,0%
	Regular	Recuento	1	18	11	30
		% del total	2,0%	36,0%	22,0%	60,0%
	Eficiente	Recuento	4	6	7	17
		% del total	8,0%	12,0%	14,0%	34,0%
Total	Recuento	5	25	20	50	
	% del total	10,0%	50,0%	40,0%	100,0%	

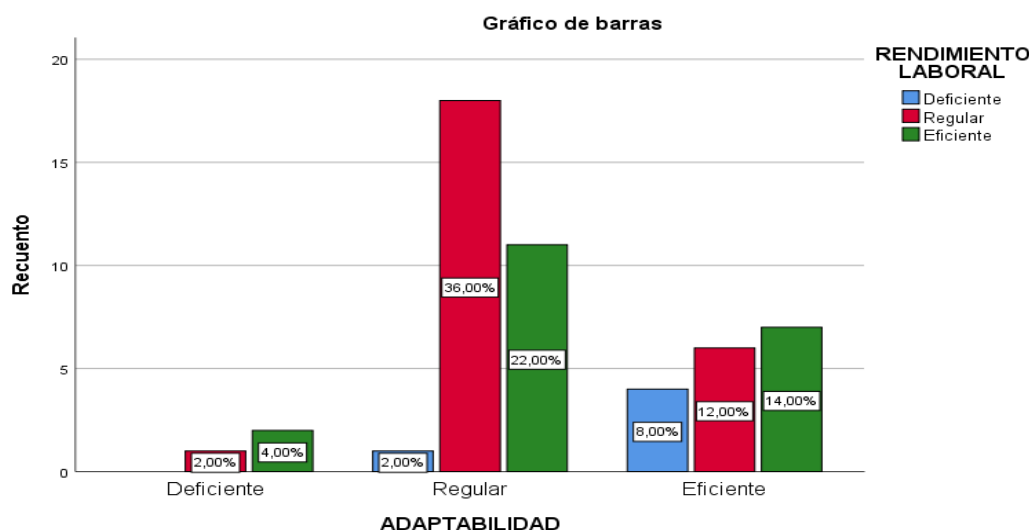


Figura 13. Histograma del cruce de la dimensión adaptabilidad y rendimiento laboral

Interpretación: En relación a la tabla 15 y a la figura 13, conforme al análisis de los resultados; el 36.0% del personal se verificó que tanto la adaptabilidad y rendimiento laboral fueron considerados en una categoría regular. Sin embargo, el 0.0% afirmó que el cruce de la quinta dimensión y el rendimiento laboral fueron considerables en una categoría deficiente y el 14.0% del personal verificó que la quinta dimensión con el rendimiento laboral, fueron considerados en un nivel eficiente.

4.3. Prueba de normalidad

Tabla 16

Prueba de normalidad para las variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión al cambio	,351	50	,000	,730	50	,000
Rendimiento laboral	,287	50	,000	,766	50	,000
Resistencia al cambio	,360	50	,000	,712	50	,000
Participación	,372	50	,000	,678	50	,000
Seguridad	,292	50	,000	,791	50	,000
Comunicación	,271	50	,000	,742	50	,000
Adaptabilidad	,396	50	,000	,629	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Se determinó que conforme a la evaluación estadística se empleó la prueba Kolmogorov-Smirnov porque la muestra fue de 50 que supero el número de 30; resultando para que el nivel de significancia fue menor al 0.05; de manera que, fue aceptado la hipótesis verificando que los datos fueron corroborados o distribuidos de forma no normal. Finalmente, se tomará como evaluación de hipótesis la correlación de spearman.

4.4. Análisis inferencial bivariada

Tabla 17

Niveles de correlación bilateral

RANGO	RELACION
-0.91 a 1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a 0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa considerable
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: elaboración propia de Hernández Sampieri & Fernández Gollado, 2014

Prueba de hipótesis general.

Hipótesis estadística.

Ha Existe relación entre gestión del cambio y rendimiento laboral en el Hospital SISOL, SALUD.

Ho No Existe relación entre gestión del cambio y rendimiento laboral en el Hospital SISOL, SALUD.

Tabla 18

Prueba de hipótesis general

		Gestión al cambio	Rendimiento Laboral
Gestión al cambio	Correlación de Rho	1	,477**
	de Spearman		,000
	Sig. (bilateral)		
	N	50	50
Rendimiento Laboral	Correlación de Rho	,477**	1
	de Spearman		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

Interpretación: Se demostró a partir del análisis estadista que la gestión del cambio se relaciona con el rendimiento laboral, porque el valor de correlación fue de 0.477**, de manera que se tuvo una asociación media, así mismo, se tuvo una categoría significativa de 0.000, demostrando que ambos factores se relacionan. Por lo tanto, mediante el análisis inferencial (prueba de hipótesis) se tuvo un sig. Bilateral que fue mínimo al 0,05, afirmando que se aceptó la hipótesis de estudio, demostrando que a mejor gestión del cambio se tendrá un mejor rendimiento laboral, en mejor beneficio del Hospital SISOL SALUD.

Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis estadística.

Ha Existe relación entre resistencia al cambio y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD.

Ho No Existe relación entre resistencia al cambio y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD.

Tabla 19*Prueba de hipótesis específica*

			Correlaciones	
			Resistencia al cambio	Rendimiento Laboral
Resistencia al cambio	Correlación de de Spearman	Rho	1	,239**
	Sig. (bilateral)			,001
	N		50	50
Rendimiento Laboral	Correlación de de Spearman	Rho	,239**	1
	Sig. (bilateral)		,001	
	N		50	50

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

Interpretación: Se demostró a partir del análisis estadista que la resistencia al cambio y el rendimiento laboral se relacionan, porque el valor de correlación fue de 0.239**, de manera que se tuvo una asociación media, así mismo, se tuvo una categoría significativa de 0.001, demostrando que ambos factores se relacionan. Por lo tanto, mediante el análisis inferencial (prueba de hipótesis) se tuvo un sig. Bilateral que fue mínimo al 0,05, afirmando que se aceptó la hipótesis de estudio, demostrando que la relación fue directamente proporcional, y que a mejor resistencia al cambio se tendrá un mejor rendimiento laboral, en mejor beneficio del Hospital SISOL SALUD.

Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis estadística.

Ha Existe relación entre participación y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD.

Ho No Existe relación entre participación y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD.

Tabla 20*Prueba de hipótesis específica*

			Correlaciones	
			Participación	Rendimiento Laboral
Participación	Correlación de Rho	de Spearman	1	,329**
	Sig. (bilateral)			,000
	N		50	50
Rendimiento Laboral	Correlación de Rho	de Spearman	,329**	1
	Sig. (bilateral)		,000	
	N		50	50

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

Interpretación: Se demostró a partir del análisis estadista que la participación y el rendimiento laboral se relacionan, porque el valor de correlación fue de 0.329**, de manera que se tuvo una asociación media, así mismo, se tuvo un valor significativo de 0.000, demostrando que ambos factores se relacionan. Por lo tanto, mediante el análisis inferencial (prueba de hipótesis) se tuvo un sig. Bilateral mínimo al 0,05, afirmando que se aceptó la hipótesis, demostrando que la relación fue directamente proporcional, y que a mejor participación se tendrá un mejor rendimiento laboral, en mejor beneficio del Hospital SISOL SALUD.

Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis estadística.

Ha Existe relación entre seguridad y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD.

Ho No Existe relación entre seguridad y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD.

Tabla 21*Prueba de hipótesis específica*

			Correlaciones	
			Seguridad	Rendimiento Laboral
Seguridad	Correlación de	Rho	1	,351*
	de Spearman			,000
	Sig. (bilateral)			50
	N		50	50
Rendimiento Laboral	Correlación de	Rho	,351*	1
	de Spearman		,000	
	Sig. (bilateral)		50	50
	N		50	50

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

Interpretación: Se demostró a partir del análisis estadista que la seguridad y el rendimiento laboral se relacionan, porque el valor de correlación fue de 0.351**, de manera que se tuvo una asociación media, así mismo, se tuvo un valor de significancia de 0.000, demostrando que ambos factores se relacionan. Por lo tanto, mediante el análisis inferencial (prueba de hipótesis) se tuvo un sig. Bilateral mínimo al 0,05, afirmando que se aceptó la hipótesis de estudio, demostrando que la relación fue directamente proporcional, y que a mejor seguridad se tendrá un mejor rendimiento laboral, en mejor beneficio del Hospital SISOL SALUD.

Prueba de hipótesis específica 4

Hipótesis estadística.

Ha Existe relación entre comunicación y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD.

Ho No Existe relación entre comunicación y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD.

Tabla 22*Prueba de hipótesis específica*

			Correlaciones	
			comunicación	Rendimiento Laboral
Comunicación	Correlación de	Rho	1	,400*
	de Spearman			,000
	Sig. (bilateral)			50
	N		50	50
Rendimiento Laboral	Correlación de	Rho	,400*	1
	de Spearman			
	Sig. (bilateral)		,000	
	N		50	50

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

Interpretación: Se demostró a partir del análisis estadista que la comunicación y el rendimiento laboral se relacionan, porque el valor de correlación fue de 0.400**, de manera que se tuvo una asociación media, así mismo, se tuvo una categoría significativa 0.000, demostrando que ambos factores se relacionan. Por lo tanto, mediante el análisis inferencial (prueba de hipótesis) se tuvo un sig. Bilateral mínimo al 0,05, afirmando que se aceptó la hipótesis de estudio, demostrando que la relación fue directamente proporcional, y que a mejor comunicación se tendrá un mejor rendimiento laboral, en mejor beneficio del Hospital SISOL SALUD.

Prueba de hipótesis específica 5

Hipótesis estadística.

Ha Existe relación entre adaptabilidad al cambio y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD - San Juan de Lurigancho, 2020

Ho No Existe relación entre adaptabilidad al cambio y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD - San Juan de Lurigancho, 2020

Tabla 23*Prueba de hipótesis específica*

			Correlaciones	
			Adaptabilidad	Rendimiento Laboral
Adaptabilidad	Correlación de	Rho	1	,250*
	de Spearman			,004
	Sig. (bilateral)			50
	N		50	50
Rendimiento Laboral	Correlación de	Rho	,250*	1
	de Spearman		,004	
	Sig. (bilateral)		50	50
	N		50	50

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

Interpretación: Se demostró a partir del análisis estadista que la resistencia al cambio y el rendimiento laboral se relacionan, porque el valor de correlación fue de 0.239**, de manera que se tuvo una asociación media, así mismo, se tuvo una categoría significativa de 0.001, demostrando que ambos factores se relacionan. Por lo tanto, mediante el análisis inferencial (prueba de hipótesis) se tuvo un valor de sig. Bilateral mínimo al 0,05, afirmando que se aceptó la hipótesis de estudio, demostrando que la relación fue directamente proporcional, y que a mejor resistencia al cambio se tendrá un mejor rendimiento laboral, en mejor beneficio del Hospital SISOL SALUD.

V. DISCUSIÓN

En la investigación realizado tuvo como fin, identificar que la gestión del cambio se relacionó con el rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD, por lo tanto, los resultados logrados luego de verificar los datos recaudados por las encuestas dirigidas a los trabajadores de la institución, del cual se obtuvo un resultado de la estadística inferencial que contrastan con las evidencias externas e internas.

La hipótesis general donde se propuso inferir la gestión del cambio se relacionó con el rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD, cuyo resultado fue logrado por medio una evaluación de spearman, donde se estableció la correlación de la gestión del cambio con el rendimiento laboral con un valor correlativo de 0.477, evidenciando una correlación positiva media, mientras el nivel de significancia fue de 0.000, que al ser menor al 0.05, se afirmó que existe relación entre las variables, de modo que, se pudo sustentar estos resultantes a través del autor Alles (2015) que lo definió como, el proceso, herramientas y técnicas para establecer la transición hacia nuevos escenarios, donde los trabajadores están más involucrados en su labor, mientras que en cuanto a la variable rendimiento laboral se tuvo como autor a Hawkins (2016) que detalló que, es el producto del trabajo, donde se puede conocer la superación y crecimiento de los colaboradores, conservando un enfoque compartido entre los miembros, que comprende una serie de fases de maduración y experiencias durante el desarrollo profesional. De manera que, se comparó este resultado con la tesis expuesta por Herrera (2018), quien planteó como hipótesis que la resistencia al cambio se relacionó con el desempeño laboral en una agroindustrial de la Ciudad de Guatemala, y por consiguiente pudo demostrar la hipótesis con un una categoría de Pearson de 0.520 y una significativa de 0.000, entonces se afirmó que ambas variables se relacionaron, y que fueron sustentadas en base a los teóricos Hernández, Gallarzo y Espinoza (2011) que detallaron que, el personal se adecua a los cambios de la institución, conociendo las funciones y ajustándose a las mismas y se basó en la teoría de desempeño de Cruz (2004) destacando que, es la apreciación de los resultantes de los colaboradores por su beneficio pasado o contemporáneo de las actividades, en que el personal es habilitado y motivado para efectuar la finalidad. Así mismo, estuvo los resultados propuestos por Arévalo (2018) que tuvo hipótesis de que el plan de cambio organizacional influye en el desempeño en el gobierno regional del Maule, y por consiguiente pudo demostrar la hipótesis

con un valor de Pearson 0.512 y una significativa 0.000, entonces se afirmó las variables se relacionan, y que fueron sustentadas en base a la teoría de cambio organizacional de Chiavenato (2009) destacó que, implica la revolución, variación, impedimento y disolución, por lo tanto, se puede hallar los nuevos enfoques, donde la innovación es progresivo, y se basó también en la tesis sobre el desempeño laboral de Kerlinger (1990) que detalló que, es un factor relevante en favor de calificar a los trabajadores con resultados ya sea pasado, actual y futuro en favor de su área y la organización. Por lo tanto, se puede verificar que brindadas las evidencias en referencia de los distintos estudios o antecedentes, se pudo reforzar la hipótesis establecida, afirmando que existe relación significativa y directa entre la gestión del cambio y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD, y comprobando que estas diferencias entre los estudios se demuestra bajo la teoría de gestión del cambio, que todo cambio es un progreso para la institución y que puede ser representado de forma desigual de lo que fue en instante pasado. En conclusión, de acuerdo a esta premisa se pudo recomendar que se debe establecer programas de capacitaciones apropiadas, para fomentar la resistencia a nuevas políticas, la incorporación de nuevos compañeros de trabajo, cambios administrativos, y nuevas funciones, ya que, al entrenar y capacitar a todo el personal desde el puesto superior hasta el inferior; por lo tanto conforme al artículo de Bel, Smirnov & Wait (2018) detalló que se podrá mejorar la realización de las funciones de trabajo en la cotidianidad, al ampliar las técnicas de trabajo, y en consecuencia, lograr el mayor rendimiento laboral en toda el área, logrando los objetivos a un menor tiempo y gestionando las tareas de manera eficaz y tomar decisiones de acuerdo a la realidad de la organización (p.19).

De acuerdo a la primera hipótesis específica donde se propuso inferir que existe relación significativa y directa entre la resistencia al cambio y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD, cuyo resultado fue logrado por medio de una evaluación de spearman, entre la primera dimensión resistencia al cambio y rendimiento laboral donde se obtuvo una categoría correlativa 0.239, evidenciando una asociación media, mientras que la significativa fue de 0.001, se afirmó que la resistencia al cambio se relaciona con el rendimiento laboral, y fue sustentado por lo planteado por el autor Alles (2015) sobre la resistencia al cambio, que afirmó que, son conductas y actitudes de aprobación o repercusión de los involucrados en la

labor de una institución, de manera que, la conducta puede ser tendiente a desacreditar o impedir un cambio laboral. De manera que, se comparó este resultado con lo expuesto por Ocampo (2015), quien planteó como hipótesis que la resistencia al cambio se relaciona con el desempeño del personal docente en el proceso de enseñanza del centro educativo, y por consiguiente pudo demostrar la hipótesis con un valor correlativo 0.481 y un valor significativo de 0.002, entonces se afirmó que la resistencia al cambio se relaciona con el desempeño laboral, y que fueron sustentadas en base a la tesis de Brunet (2005) para Gestión del cambio, que detalló que, es un proceso por el cual se puede comprender las capacidades de adaptación a los diferentes cambios tanto interno, donde propicia el estudio del proceder organizacional verificando el procedimiento y se basó en la tesis de desempeño laboral Stoner (2002) que lo especificó que la asociación de honestidad que tuvo el particular de la sociedad, donde puede recibir las recompensas sobre los resultantes por la práctica de los medios a sus condiciones. Por lo tanto, se puede verificar que brindadas las evidencias en referencia de los distintos estudios o antecedentes, se pudo reforzar la primera hipótesis específica, afirmando que existe relación significativa y directa entre la resistencia al cambio y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD, y comprobando que estas diferencias entre el estudio, se demuestra bajo la teoría de gestión del cambio, donde se puede inferir a la resistencia al cambio que es un factor relacionado con los títulos y valores formativos, como la conducta en el rendimiento profesional, las aspiraciones de subir en la graduación profesional y la capacidad a admitir innovaciones. En conclusión, de acuerdo a esta premisa se pudo recomendar que se debe aplicar tácticas para tratar la resistencia al cambio, como el apoyo, en el cual se puede hacer la práctica de adiestramiento en nuevas aptitudes; así mismo, según el artículo de Ayesha Amjad, & Muqqadas Rehman (2018) detallaron que, con la resistencia al cambio se puede ofrecer seguridad de éxito para lograr la aplicación de amenazas o fuerza directa sobre el personal que no pueden resistir los cambios, mostrando las amenazas de transferencia, pérdidas de ascensos y evaluaciones negativas de desempeño, y lograr la habilidad y la responsabilidad para acrecentar la aptitud de resolución al cambio (p.13).

Conforme a la segunda hipótesis específica donde se propuso inferir que existe relación significativa y directa entre la participación y rendimiento laboral en el

Hospital SISOL SALUD, cuyo resultado fue logrado por medio de una evaluación de spearman de la segunda dimensión participación y rendimiento laboral donde se obtuvo un valor correlativo de 0.329, mientras que la categoría significativa fue de 0.000, se afirmó que la participación se relacionó con el rendimiento laboral, y fue sustentado por lo planteado por el teórico Alles (2015) sobre la participación, detallándola como, alentar a las personas a comunicar sus pensamientos, hacer sugerencias e interesarse por el cambio. Por lo tanto, la inclusión de una persona en una tarea, puede crear un compromiso mayor. De manera que, se comparó este resultado con lo expuesto por Ortega (2015), como hipótesis de investigación que la participación se relacionó con el desempeño laboral en la municipalidad distrital de “Alto de la Alianza” – Tacna, y por consiguiente pudo demostrar la hipótesis con un valor correlativo de 0.386 y una significativa de 0.010, entonces se afirmó que existe relación entre los factores, y que fueron sustentadas en base a los estudios sobre resistencia al cambio de Mondy y Noé (1997) que detallaron que contempla las actitudes de un sujeto en la institución durante las categorías de la ordenanza desfavorable en el instante percibido, de manera que, se considera ciertos caracteres de conducta de un sujeto en el cual se puede debatir la toma de decisión más acertada para efectuar mejores acciones laborales en favor de recurrir a una meta primordial, y se basó en los estudios sobre desempeño laboral Palaci (2019) que lo especificó como el conjunto de fundamentos más y más relevantes sobre los resultantes de la ocupación particular, que fue referente al dispuesto en el círculo profesional, en el cual el rendimiento está coherente a políticas relevantes para el acatamiento de las tareas asignadas. Por lo tanto, se puede verificar que brindadas las evidencias en referencia de los distintos estudios o antecedentes, se pudo reforzar la segunda hipótesis específica, afirmando que existe relación significativa y directa entre la participación y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD, y comprobando que estas diferencias entre el estudio, se demuestra bajo la teoría de gestión del cambio, donde se puede inferir a la participación como un proceso donde el personal puede brindar recomendaciones o puntos de vista al jefe inmediato con el fin de mejorar el trabajo, como también tomar mejores decisiones. En conclusión, de acuerdo a esta premisa se pudo recomendar que se pueda plantear turnos de preguntas por parte del grupo de trabajo, durante las reuniones para incluir donde se pueda tener un turno abierto en que cualquier miembro del área pueda plantear sus

preguntas y comentarios; por lo tanto, conforme al artículo de Małgorzata & Barbara, Sypniewska (2017) destacaron que, la participación del personal se puede dar por medio de las dudas y sugerencias puesto en un buzón físico o un correo electrónico, de forma organizada y gestionada en un concurso de ideas, con el fin de premiar a la mejor propuesta o sugerencia sobre un tema que incluye en el área y la organización (p.19).

De acuerdo a la tercera hipótesis específica donde se propuso inferir que existe relación significativa y directa entre la seguridad y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD, cuyo resultado fue logrado por medio de una prueba estadística de Rho de spearman, que indicó la correlación bilateral entre la tercera dimensión seguridad y rendimiento laboral donde se obtuvo un coeficiente de correlación de spearman de 0.351, evidenciando una correlación positiva media, mientras el nivel de significancia fue de 0.000, se afirmó que existe relación entre la participación y el rendimiento laboral, y fue sustentado por lo planteado por el autor Alles (2015) sobre la seguridad, detallándola como, la protección brindada por la organización, contando con un ambiente adecuado e indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo, a partir de procedimientos y recursos técnicos que pueden dar confianza sobre las tareas asignadas, y deben ser atribuidas en un horario, comprendiendo el tiempo de descanso, en favor del bienestar del colaborador. De manera que, se comparó este resultado con lo expuesto por Chicata (2018), quien planteó como hipótesis de investigación que existe relación entre la seguridad y desempeño laboral del centro de Salud ocupacional Medic Salud, y por consiguiente pudo demostrar la hipótesis con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.756 y un sigma bilateral de 0.000, entonces se afirmó que existe relación entre los factores, y que fueron sustentadas en base a la teoría de gestión del cambio de Newstrom (2007) que detalló que, es cualquier alteración que ocurre en el ambiente laboral y que afecta la forma en que los empleados deben actuar y así mismo en Sotomayor (2013) con su teoría del desempeño laboral, que lo explicó cómo, la forma en que los trabajadores cumplen eficazmente con sus funciones encargadas. Por lo tanto, se puede verificar que brindadas las evidencias en referencia del estudio o antecedente, se pudo reforzar la tercera hipótesis específica, afirmando que existe relación significativa y directa entre la seguridad y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD, y comprobando que estas diferencias entre el

estudio, se demuestra bajo la teoría de gestión del cambio, donde se puede inferir a la seguridad como una disciplina técnica que incluye un conjunto de procedimientos para prevenir los riesgos existentes en el trabajo y es necesario establecer un conjunto de actividades que ayuden a tener información adecuada para detectar las áreas y condiciones inseguras. En conclusión, de acuerdo a esta premisa el artículo de Nielsen, Mearns, Matthiesen & Eid (2015) afirmaron que, las organizaciones pueden plantear programas de seguridad en el trabajo, como opción frecuente para brindar protección de su personal, mejorando la moral de los colaboradores, aumentar la productividad y el compromiso para realizar el trabajo con mayor seguridad (p.28).

De acuerdo a la cuarta hipótesis específica donde se propuso inferir que existe relación significativa y directa entre la comunicación y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD, cuyo resultado fue logrado por medio de una prueba estadística de Rho de Spearman, que indicó la correlación bilateral entre la cuarta dimensión comunicación y rendimiento laboral donde se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.400, evidenciando una correlación positiva media, mientras el nivel de significancia fue de 0.000, se afirmó que existe relación entre la comunicación y el rendimiento laboral, y fue sustentado por lo planteado por el autor Alles (2015) sobre la comunicación, detallándola como, métodos y acciones para poder priorizar una mejor transmisión de informes y datos relevantes en favor de los involucrados en la labor dentro de la institución, evitando una posible sobrecarga de información. De manera que, se comparó este resultado con lo expuesto por Ramírez (2017), quien planteó como hipótesis que la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de la Acuicultura del Ministerio de la Producción, y por consiguiente pudo demostrar la hipótesis con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.245 y un sigma bilateral de 0.028, se afirmó que existe relación entre los factores, y fueron sustentadas en base a la teoría de gestión del cambio de Davis (2003) detalló que, es una toda reforma verificada en la cultura o en la disposición de un método que tuvo sobre una representación condicionalmente estable y también sobre los estudios en desempeño laboral de Álvarez (2011) afirmó que, es un factor que favorece la ejecución particular, de modo que, el personal puede estar complacido con su ambiente de trabajo, porque pueden contar con oportunidades para conseguir el progreso personal. Por lo tanto, se puede verificar que brindadas

las evidencias en referencia del estudio o antecedente, se pudo reforzar la cuarta hipótesis específica, afirmando que existe relación significativa y directa entre la comunicación y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD, y comprobando que estas diferencias entre el estudio, se demuestra bajo la teoría de gestión del cambio, donde se puede inferir a la comunicación como las actividades efectuadas por la empresa para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre los colegas de trabajo, por medio del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo. En conclusión, de acuerdo a esta premisa el artículo de Doğan (2019) detalló que, se debe diseñar estrategias para el mejoramiento de la comunicación organizacional interna, como las charlas periódicas sobre temas de comunicación interna y mantener la capacitación periódica en temas de comunicación y nuevas tecnologías (p.12).

De acuerdo a la quinta hipótesis específica donde se propuso inferir que existe relación significativa y directa entre la adaptabilidad y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD, cuyo resultado fue logrado por medio de una prueba estadística de Rho de spearman, que indicó la correlación bilateral entre la quinta dimensión adaptabilidad y rendimiento laboral donde se obtuvo un coeficiente de correlación de spearman de 0.250, evidenciando una correlación positiva media, mientras el nivel de significancia fue de 0.004, se afirmó que existe relación entre la adaptabilidad y el rendimiento laboral, y fue sustentado por lo planteado por el autor Alles (2015) sobre la adaptabilidad, detallándola como, la capacidad de modificar la propia conducta para lograr los objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio. De manera que, se comparó este resultado con lo expuesto en la tesis de Herrera (2018), quien planteó como hipótesis de investigación que existe relación entre la adaptación a los cambios y desempeño laboral del área administrativa de una empresa agroindustrial de la ciudad de Guatemala, y por consiguiente pudo demostrar la hipótesis con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.448 y un sigma bilateral de 0.000, por lo tanto al ser menor al margen de error de 0.05, entonces se afirmó que existe relación entre los factores, y que fueron sustentadas en los estudios sobre gestión del cambio de Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) que influenciaron que el cambio organizacional es un intento deliberado, por parte de los gerentes y los empleados, por mejorar, en algún sentido

importante, el funcionamiento de los equipos; y se basó en la tesis sobre desempeño de Cruz (2004) destacando que, es la apreciación de resultantes del personal por su beneficio pasado o contemporáneo, por lo tanto deben ser entrenados para ser capaces de desempeñar finalidades. Por lo tanto, se puede verificar que brindadas las evidencias en referencia del estudio o antecedente, se pudo reforzar la quinta hipótesis específica, afirmando que existe relación significativa y directa entre la adaptabilidad y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD, y comprobando que estas diferencias entre el estudio, se demuestra bajo la teoría de gestión del cambio, donde se puede inferir a la adaptabilidad como el proceso en el cual el trabajador modifica su comportamiento para adaptarse a nuevos procesos y desarrollar la capacidad para influir de forma eficiente en las funciones. En conclusión, estuvo el aporte del artículo de Límon (2020) que destacó que, se debe capacitar a los colaboradores según la necesidad que requieran para poder asumir riesgos al momento de un proceso de cambio, además brindarles las herramientas, conocimientos o equipo necesario para su implementación (p.29).

VI.- CONCLUSIONES

Según Arias (2015) detalló que, la conclusión es la premisa final de un razonamiento, cuya validez se desprende de resultados estadísticos para verificar conocimientos objetivos sobre una realidad (p.42), por lo tanto, se detalla las conclusiones:

Primero Conforme a los resultados del análisis descriptivo univariado de la gestión del cambio, se determinó que el 6.00% de los colaboradores destacaron que la gestión del cambio tuvo un efecto deficiente en el Hospital SISOL SALUD, así mismo, se verificó que el 58.00% de los encuestados declararon que la gestión del cambio tuvo un efecto regular en la institución, sin embargo, el 36.00% del personal declaró que la gestión del cambio tuvo un efecto eficiente la institución. Además, se verificó los resultados inferenciales donde se obtuvo una correlación de spearman de 0.477, a partir de la prueba de Rho de Spearman y un nivel de significancia de 0.000, demostrando que, se acepta la hipótesis alterna, afirmando que existe relación entre la gestión del cambio y rendimiento laboral en el Hospital SISOL, SALUD. De manera que, se evidenció que, entre los colaboradores no se tiene un libre acceso a la información para tener una comunicación fluida adecuada, demostrando que se necesita mantener la interacción social, ya que no se puede intercambiar los conocimientos, ni tampoco desarrollar las habilidades, de manera que, no se puede fomentar la participación en el área administrativa, además, no se respeta los horarios de trabajo para cumplir la actividad con seguridad evitando tardanzas, trayendo como consecuencia, la falta de desarrollo del personal, porque no se adaptaron a los cambios para alcanzar las metas personales y los objetivos propuestos Por lo tanto, se alcanzó una correlación positiva media, evento que confirma la estadística descriptiva y que señaló que el promedio de efectividad alcanzada por la gestión del cambio fue de una categoría regular.

Segundo De acuerdo a los resultados del análisis descriptivo univariado de la resistencia al cambio, se determinó que el 6.00% de los colaboradores destacaron que la gestión del cambio afectó de forma deficiente al Hospital SISOL SALUD, así mismo, se verificó que el 58.00% de los encuestados declararon que la gestión del cambio tuvo un efecto regular en la empresa

y el 36.00% del personal declaró que la gestión del cambio presentó una categoría eficiente en la institución. Además, se verificó los resultados inferenciales donde se obtuvo una correlación de spearman de 0.239, a partir de la prueba de Rho de Spearman y un nivel de significancia de 0.001, demostrando que, se acepta la hipótesis alterna, afirmando que existe relación entre la resistencia al cambio y rendimiento laboral en el Hospital SISOL, SALUD. De manera que, no se mantiene una interacción social oportuna entre el personal, ya sea durante la capacitación de protocolo de reapertura, el taller medico claun y las actividades compartidas de esparcimiento del sistema metropolitano de la solidaridad, además la percepción sobre el ambiente laboral no es adecuado y no se cumple con las necesidades de seguridad, porque según el reporte de accidentes de trabajo (FUATT) no se logró llegar a solventar los gastos ante un problema de salud ante los accidentes suscitados en las áreas. Por lo tanto, se alcanzó una correlación positiva media, evento que confirma la estadística descriptiva y que señaló que el promedio de efectividad alcanzada por la resistencia al cambio fue de una categoría regular.

Tercero De acuerdo a los resultados del análisis descriptivo univariado de la participación, se determinó que el 7.00% de los colaboradores destacaron que participación tuvo un efecto deficiente en el Hospital SISOL SALUD, así mismo, se verificó que el 50.00% de los encuestados declararon que participación tuvo un efecto regular en la institución y el 40.00% del personal declaró que la participación presentó una categoría eficiente en el Hospital SISOL SALUD. Además, se verificó los resultados inferenciales donde se obtuvo una correlación de spearman de 0.329, a partir de la prueba de Rho de Spearman y un nivel de significancia de 0.000, demostrando que, se acepta la hipótesis alterna, afirmando que existe relación entre la participación y rendimiento laboral en el Hospital SISOL, SALUD. De manera que, conforme al informe N° 31, se evidenció la auditoria de gestión clínica, donde las sugerencias no fueron tan impactantes para fomentar un cambio oportuno para el personal de obstetricia, oftalmología 2, podología 03 y podología 4. Así mismo, se

evidenció que no se cuenta con apoyo fundamental en las actividades desarrolladas en el área de caja durante el cierre de producción. Por lo tanto, se alcanzó una correlación positiva media, evento que confirma la estadística descriptiva y que señaló que el promedio de efectividad alcanzada por la participación fue de una categoría regular.

Cuarto De acuerdo a los resultados del análisis descriptivo univariado de la seguridad, se determinó que el 7.00% de los colaboradores destacaron que la seguridad tuvo un efecto deficiente en el Hospital SISOL SALUD, así mismo, se verificó que el 62.00% de los encuestados declararon que la seguridad tuvo un efecto regular en la institución y el 31.00% del personal declaró que la seguridad presentó una categoría eficiente en el Hospital SISOL SALUD. Además, se verificó los resultados inferenciales donde se obtuvo una correlación de spearman de 0.351, a partir de la prueba de Rho de Spearman y un nivel de significancia de 0.000, demostrando que, se acepta la hipótesis alterna, afirmando que existe relación entre la seguridad y rendimiento laboral en el Hospital SISOL, SALUD. De manera que, se evidenció que no se respeta los horarios de trabajo, donde el personal del área de caja, el personal orientador y el personal de caja, no mantiene una puntualidad tanto en su llegada, sus funciones y las horas totales en la semana. Por lo tanto, se alcanzó una correlación positiva media, evento que confirma la estadística descriptiva y que señaló que el promedio de efectividad alcanzada por la seguridad fue de una categoría regular.

Quinto De acuerdo a los resultados del análisis descriptivo univariado de la comunicación, se determinó que el 5.00% de los colaboradores destacaron que la comunicación tuvo un efecto deficiente en el Hospital SISOL SALUD, así mismo, se verificó que el 66.0% de los encuestados declararon que la comunicación tuvo un efecto regular en la institución y el 29.00% del personal declaró que la comunicación presentó una categoría eficiente en el Hospital SISOL SALUD. Además, se verificó los resultados inferenciales donde se obtuvo una correlación de spearman de 0.400, a partir de la prueba de Rho de Spearman y un nivel de significancia de 0.000, demostrando que, se acepta la hipótesis alterna, afirmando que

existe relación entre la comunicación y rendimiento laboral en el Hospital SISOL, SALUD. De manera que, no se mantiene una comunicación fluida entre los colaboradores, donde la información no es compartida durante el desarrollo de las funciones y no se consideró las opiniones propuestas por los miembros, trayendo como consecuencia, el poco acceso a la información necesaria para solucionar los conflictos laborales o desacuerdos, ni se siguen las políticas impuestas en la institución. Por lo tanto, se alcanzó una correlación positiva media, evento que confirma la estadística descriptiva y que señaló que el promedio de efectividad alcanzada por la comunicación fue de una categoría regular.

Sexto De acuerdo a los resultados del análisis descriptivo univariado de la adaptabilidad, se determinó que el 7.00% de los colaboradores destacaron que la adaptabilidad tuvo un efecto deficiente en el Hospital SISOL SALUD, así mismo, se verificó que el 62.00% de los encuestados declararon que la adaptabilidad tuvo un nivel regular en la institución y el 31.00% del personal declaró que la adaptabilidad presentó una categoría eficiente en el Hospital SISOL SALUD. Además, se verificó los resultados inferenciales donde se obtuvo una correlación de spearman de 0.250, a partir de la prueba de Rho de Spearman y un nivel de significancia de 0.004, demostrando que, se acepta la hipótesis alterna, afirmando que existe relación entre la adaptabilidad y rendimiento laboral en el Hospital SISOL, SALUD. De manera que, el conocimiento adquirido de las capacitaciones virtuales no permite ventajas del aprendizaje continuo en el personal y que índice en el desarrollo profesional y la innovación durante el desempeño de las actividades. Además, no se llegó a alcanzar las metas personales, demostrando que el personal no se adapta a los cambios en el ambiente de trabajo, porque los esfuerzos para ejercer las funciones, no es suficiente para alcanzar los objetivos. Por lo tanto, se alcanzó una correlación positiva media, evento que confirma la estadística descriptiva y que señaló que el promedio de efectividad alcanzada por la adaptabilidad fue de una categoría regular.

VII.- RECOMENDACIONES

En la investigación se tuvo la percepción sobre los resultados, de manera que, se pudo brindar recomendaciones para mejorar la problemática en el hospital SISOL SALUD, y estos fueron las siguientes:

- Primero Conforme a los resultados tanto descriptivos e inferenciales de la variable Gestión del cambio, se recomienda mantener la mejor participación para fomentar que los trabajadores puedan sentirse y estar dispuestos a adaptarse; logrando que se sientan partícipes y protagonistas de este proceso que será clave para ellos y para el futuro del Hospital SISOL SALUD, así mismo, garantizar que la información compartida por los trabajadores sea en favor del desarrollo de las funciones ante los cambios. Finalmente, se puede efectuar espacios de unificación del personal como la diligencia de prácticas, por lo tanto, esta proposición es relevante a la administración en que se trabajaría con los líderes de equipos sobre los periodos de entrenamiento garantizando la mayor convicción entre compañeros y la tendencia para desenvolver nuevas acciones.
- Segundo De acuerdo a los resultados de la dimensión resistencia al cambio, donde se recomienda que los directivos se involucren como equipo y también a todos sus colaboradores, para que exista confraternidad y sientan que son personas muy importantes para la organización. Además, no solo se puede brindar la oportunidad de proponer mejoras, sino también de que se ejecuten de manera eficiente, obteniendo mejores resultados en cada una de las áreas y con sus colaboradores. Así mismo, se puede mantener una adecuada interacción social por medio de reuniones para todas las áreas, brindando conocimiento sobre los cambios en la institución, de manera que, se podrá tener seguridad que las actividades del personal fueron desarrolladas para lograr su objetivo profesional y personal logrando los objetivos propuestos.
- Tercero De acuerdo a los resultados de la dimensión participación, se recomienda efectuar practicas con el líder, en que el personal pueda ser participe en las reuniones con fines de determinación situacional de la compañía y acumular ideales los fines, que motiven el provecho del particular por la perspectiva y valores de la institución, motivo por el cual es fundamental

contar desde un inicio con las personas que están dispuestas a adaptarse, haciendo que se sientan partícipes y protagonistas de este proceso que será clave para ellos y para el futuro del Hospital SISOL SALUD.

Tercero Conforme a los resultados estadísticos presentado en la dimensión seguridad, se recomienda otorgarles o brindarles a los trabajadores una mejor certidumbre, donde puedan estar al tanto sobre los posibles riesgos que deben percibir, con el fin de hacer frente a los inconvenientes en la salud y ciertos accidentes laborales. Así mismo, se debe mantener una base de datos más detallada sobre la puntualidad del personal, donde se comprenda la asistencia al hospital desde el ingreso cumpliendo con protocolos de limpieza e higiene y en el ambiente laboral adecuado para lograr con los objetivos trazados, llegando a realizarse un cambio en la infraestructura y mantenimiento de las maquinas con las que se trabaja en dicho hospital.

Cuarto Así mismo, se recomienda según los resultados estadísticos de la dimensión comunicación, que se pueda implementar el trabajo de equipo, con el mejor intercambio de datos o informes, ante los cambios en el área y con los pacientes, brindando los datos asertivos en el menor tiempo de espera en muchas ocasiones, y se llevaría a cabo con las capacitaciones y reuniones virtuales con más frecuencia para que el personal tenga un mayor conocimiento sobre lo que es recomendable informar o no a los usuarios. Así mismo, se puede referir con la asistencia de expertos para que efectúen evaluación a partir del diálogo entre los colaboradores con los compañeros de superior función. Así mismo, en el ambiente sindical o social, se debe coordinar viajes de esparcimiento entre líderes y recursos humanos, para mantener actividades recreativas, para afianzar la confianza y tener empatía con mejores lazos sociales entre las distintas áreas, por lo tanto, se podría mejorar el intercambio de información sin aislamiento.

Quinto De acuerdo a los resultados de la dimensión adaptabilidad, se recomienda que se debe implementar una dirección de progreso del personal, de esta forma se podrá acrecentar el manejo de actividades con un mejor toma de decisiones de recursos, tiempo y recursos financieros, por lo tanto, el

personal se puede adaptar según las nuevas experiencias en el ambiente de trabajo, además, se puede implementar una estrategia de gestión por competencias con una formación presencial y virtual, verificando el óptimo manejo y desarrollo de las habilidades, conocimientos, capacidades y destrezas de los colaboradores. Y, por último, se puede realizar reportes donde se elabore todo informe ordinario o extraordinario, solicitado por la Dirección General, conociendo los avances y garantizar la interpretación de manera periódica sobre los resultados de la transferencia de conocimientos entre todas las áreas del Hospital SISOL SALUD.

REFERENCIAS

- Alqatawenh, A. S. (2018). *Transformational Leadership Style and Its Relationship with Change Management*. Business: Theory & Practice, 19, 17–24. <https://doi.org/10.3846/btp.2018.03>
- Ayesha Amjad, & Muqqadas Rehman. (2018). *Resistance to Change in Public Organization: Reasons and How to Overcome It*. European Journal of Business Science and Technology, 4(1), 56–68. <https://doi.org/10.11118/ejobsat.v4i1.129>
- Alles, M. (2015). *Comportamiento organizacional*. (4ta ed.). México: Ediciones Granica.
- Arévalo, J. (2018). *Plan de cambio organizacional para implementar un sistema de gestión del desempeño en una institución regional*. (Tesis de licenciatura). Universidad Alberto Hurtado, Chile.
- Burk, J. E. (2019). *The Only Constant is Change: Developing a Compelling Story to Enable Organizational Transformation*. International Journal of Knowledge, Culture & Change in Organizations: Annual Review, 19(1), 1–6. <https://doi.org/10.18848/1447-9524/CGP/v19i01/1-6>
- Bel, B. R., Smirnov, V., & Wait, A. (2018). *Managing change: Communication, managerial style and change in organizations*. Economic Modelling, 69, 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.econmod.2017.09.001>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. (1ra ed.). México: Grupo editorial.
- Cegarra, J. (2016). *Metodología de la investigación científica y tecnología*. (2da ed.). España: Díaz de Santos, S.A.
- Chicata, M. (2018). *Gestión del cambio y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del centro de Salud ocupacional Medic Salud*. (Tesis de licenciatura). Universidad Antenor Orrego, Perú.
- Coban, O., Ozdemir, S., & Pisapia, J. (2019). *Top Managers' Organizational Change Management Capacity and Their Strategic Leadership Levels at Ministry of National Education (MoNE)*. Eurasian Journal of Educational Research, 81, 129–146. <https://doi.org/10.14689/ejer.2019.81.8>
- Condor, T., & Valencia T. (2019). *Motivación y rendimiento laboral de las enfermeras del área madre - niño del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – ESSALUD*. Lima. 2018. Recuperado de:

- http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3577/CONDOR%20y%20VALENCIA_TESIS_POSGRADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Davis, F. & Newstrom, D. (2015). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13^{va} ed.). España: Mc Graw Hill.**
- Devi, S. (2019). *The Influence of Change Management and E-Learning in Malaysian Private Higher Education Institutions*. *Pertanika Journal of Science & Technology*, 27(2), 897–910.
- Domínguez, L. (2015). *Metodología de investigación para la educación y la diversidad*. (5ta ed.). España: Universidad nacional de educación a distancia.
- Doğan, S. (2019). *The Changing Face of Organizational Communication: School Whatsapp Groups*. *Research in Pedagogy / Istrazivanja u Pedagogiji*, 9(2), 231–244. <https://doi.org/10.17810/2015.104>
- Fernández, L. (2013). *Rodéate de los mejores*. (3era ed.). España: Prencite Hall.
- García, G. (2014). *Gestión de cambios organizacionales*. (5^{ta} ed.). España: Colección CATEDRA.
- Hasanuddin, I., Iqbal, M., Suparno, R. & Erwan, F. (2019). *The Effect of Working Environment and Motivation towards Labors' Performance: A Case Study in Aceh at PT Pupuk Iskandar Muda*. *Aceh International Journal of Science & Technology*, 8(1), 35–40. <https://doi.org/10.13170/aijst.8.1.13049>
- Hawkins, P. (2016). *Coaching y liderazgo de equipos*. (2^{da} ed.). España: Granica.
- Hernández, S., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de investigación*. (6ta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, et al. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (1^{era} ed.). México: Área de innovación y desarrollo, S.L.
- Hernández, A. & Rodríguez, M. (2018). *Metodología de investigación científica*. (1^{era} ed.). México: Editorial Área de innovación y desarrollo, S.L.
- Herrera, A. (2018). *Desempeño laboral y la resistencia al cambio en los colaboradores del área administrativa de una empresa agroindustrial de la ciudad de Guatemala*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Khan, H., Chughtai, M., Bashir, A., & Paracha, U. (2019). *Rejection Sensitivity and Job Performance: Workplace Loneliness as Mediator and Emotional Culture*

- of Companionate Love as Moderator*. Pakistan Journal of Commerce & Social Sciences, 13(4), 997–1016.
- Kennett, P. & Payne, D. (2018). *Guiding Principles for Ethical Change Management*. Journal of Business & Management, 24(2), 19–45. [https://doi.org/10.6347/JBM.201809_24\(2\).0002](https://doi.org/10.6347/JBM.201809_24(2).0002)
- Lu, X., & Guy, M. E. (2019). *Emotional Labor, Performance Goal Orientation, and Burnout from the Perspective of Conservation of Resources: A United States/China Comparison*. Public Performance & Management Review, 42(3), 685–706. <https://doi.org/10.1080/15309576.2018.1507916>
- Lee, K., & Duffy, M. K. (2019). *A Functional Model of Workplace Envy and Job Performance: When do Employees Capitalize on Envy by Learning from Envied Targets?* Academy of Management Journal, 62(4), 1085–1110. <https://doi.org/10.5465/amj.2016.1202>
- Limon, İ. (2020). *Turkish Adaptation of Change Fatigue Scale: A Study of Reliability and Validity*. Sakarya University Journal of Education, 10(2), 292–311. <https://doi.org/10.19126/suje.646463>
- Lerma, H. (2014). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto*. (5^{ta} ed.). Bogotá: ECOE Ediciones.
- Maliranta, M., & Nurmi, S. (2019). *Business owners, employees, and firm performance*. Small Business Economics, 52(1), 111–129. <https://doi.org/10.1007/s11187-018-0029-1>
- Miletić, S. (2019). *Multicriterial Analysis of the Mining Companies from the Aspect of Change Management*. Megatrend Review, 16(2), 57–77. <https://doi.org/10.5937/MegRev1902057M>
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. (4^{ta} ed.). México: OXFORD
- Małgorzata Baran, & Barbara A. Sypniewska. (2017). *The Significance of People-Oriented Management and Participation for Mentoring in Organization*. Journal of Positive Management, 8(4), 14–30. <https://doi.org/10.12775/JPM.2017.128>
- Nielsen, m. B., Mearns, k., Matthiesen, s. B., & Eid, J. (2015). *Using the Job Demands-Resources model to investigate risk perception, safety climate and job satisfaction in safety critical organizations*. Scandinavian Journal of Psychology, 52(5), 465–475. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2011.00885.x>

- Nisar, M. A., & Ahsan Rana, M. (2019). *Challenges of Public Sector Change Management: The Case of Medicine Provision in Public Hospitals in Punjab*. *Journal of Public Affairs Education*, 25(2), 253–276. <https://doi.org/10.1080/15236803.2018.1525937>
- Obi, C. (2019). *The impact of workers training on the organizational performance of the staff of the Ministry of Labour and productivity, Port Harcourt*. *IFE Psychologia: An International Journal*, 27(2), 235–266.
- Ocampo, P. (2015). *Gestión del cambio y su influencia en el desempeño del personal docente en el proceso de enseñanza del Centro Educativo Colegio de Bachillerato Ciudad de Portovelo, Provincia de El Oro, 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador.
- Ortega, R. (2015). *La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de “alto de la alianza” – Tacna*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Jorge Basadre.
- Patterson, K., & Wigham, G. (2019). *Management of Change - what does a “good” system look like?* *Loss Prevention Bulletin*, 267, 7–10.
- Rivas, R. (2018). *Gestión del cambio organizacional y desempeño profesional del área de enfermería del hospital Hidalgo Atoche López, Chancay 2018*. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2501/RIVAS%20R EYES%20DORA%20LUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S. & Judge, P. (2014). *Comportamiento Organizacional*. (6^{ta} ed.). México: Granica.
- Ramírez, P. (2017). *Gestión del cambio y su relevancia en el desempeño laboral del sector de pesca y acuicultura, Ministerio de la producción*. (Tesis de licenciatura). Universidad Vallejo de Lima Norte, Perú.
- Robbins, S. (2014). *Comportamiento organizacional*. (12^{va} ed.). México: Pearson.
- Sosa, C. (2014). *Resistencia al cambio y su importancia en el desempeño laboral en el instituto tecnológico del nororiente*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landivar, Guatemala.
- Toscano, F. (2018). *Metodología de la investigación*. (3^{era} ed.). España: Prentice Hall.
- Voolaid, K., & Ehrlich, Ü. (2019). *Management Change Impact on Organizational Learning in a Business School*. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 17(2), 131–143. <https://doi.org/10.34190/EJKM.17.02.003>

Wang, T., Thornhill, S., & Zhao, B. (2018). *Pay-for-Performance, Employee Participation, and SME Performance*. *Journal of Small Business Management*, 56(3), 412–434. <https://doi.org/10.1111/jsbm.12268>

Anexo . Instrumento de recolección de datos

Nº	GESTIÓN DEL CAMBIO	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	DIMENSIÓN 1: RESISTENCIA AL CAMBIO					
	PERCEPCION					
1	Mantiene una perspectiva positiva sobre el entorno laboral para fomentar la resistencia a los cambios durante las labores					
2	La percepción de los trabajadores es la adecuada para obtener mejores resultados frente a los cambios suscitados en el área					
	INTERACCION SOCIAL					
3	Entre los colaboradores se mantiene una adecuada interacción social para afianzar la resistencia a los cambios logrando los objetivos propuestos					
4	Los trabajadores se adaptan a los cambios en el área manteniendo la interacción social para lograr menores niveles de ansiedad					
	NECESIDADES DE SEGURIDAD					
5	El personal tiene seguridad que sus actividades desarrolladas se adaptan a los cambios para lograr su objetivo profesional y personal					
6	Se mantiene la resistencia al cambio, gracias a la seguridad para evitar los peligros en el desarrollo de las actividades diarias					
	DIMENSIÓN 2: PARTICIPACIÓN					
	SUGERENCIAS					
7	El personal durante su participación puede brindar recomendaciones					
8	El jefe inmediato considera su participación para tomar mejores decisiones					
	INTERES POR EL CAMBIO					
9	La participación del personal se adecua a sus necesidades cambiantes					
10	El personal emplea sus conocimientos y habilidades para tener una mejor participación en el área administrativa					
	APOYO					
11	Se mantiene el apoyo en el área para tener una mejor participación en las actividades					
12	La participación del personal se garantiza con el apoyo de los colaboradores para solucionar ciertas dudas					
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD					
	HORARIOS DE TRABAJO					
13	Los horarios de trabajo son establecidos con toda seguridad para reducir la rotación del personal					

14	El personal respeta los horarios de trabajo para cumplir la actividad con seguridad evitando tardanzas en el logro de los objetivos					
	AMBIENTE ADECUADO DE TRABAJO					
15	El personal se muestra seguro contando con el ambiente adecuado en favor del desarrollo de las actividades					
16	El ambiente de trabajo influye de manera segura fomentando el bienestar físico y mental de los trabajadores					
	BIENESTAR DEL TRABAJADOR					
17	El bienestar del trabajador se cumple con toda seguridad a partir de la adaptación de nuevas habilidades					
18	Se logra el bienestar del personal con la formación constante o entrenamiento para fomentar con toda seguridad las actividades eficientes.					
	DIMENSION 4: COMUNICACIÓN					
	INFORMACION					
19	La información es compartida por los trabajadores para fomentar la mejor comunicación durante el desarrollo de las funciones					
20	En el área se mantiene el libre acceso a la información para tener una comunicación fluida cumpliendo la labor administrativa					
	LENGUAJE					
21	El personal mantiene un lenguaje oportuno durante la comunicación para mostrar sus ideales a los demás miembros del área					
22	Las opiniones propuestas por el personal son comunicadas con un lenguaje de respeto para evitar posibles conflictos laborales o desacuerdos					
	EXPRESION DE EMOCIONES					
23	El personal muestra sus emociones orientado a mantener la mejor comunicación ante los cambios en el área					
24	El personal mantiene una comunicación fluida controlando sus emociones mostrando una expresión corporal adecuada según las políticas impuestas en el área.					
	DIMENSION 5: ADAPTABILIDAD					
	CONOCIMIENTOS					
25	El conocimiento adquirido permite ventajas del aprendizaje continuo en el personal para poder adaptarse al desarrollo profesional					
26	El personal cuenta con el conocimiento adecuado adaptándose al cambio de tendencias y la innovación en las actividades					
	DESARROLLO DEL PERSONAL					
27	El desarrollo del personal se adapta según las buenas experiencias en el ambiente de trabajo					
28	El desarrollo del personal es adecuado, adaptándose a los cambios para alcanzar las metas personales					
	CAMBIOS EN EL AMBIENTE					
29	El personal se adapta a los cambios en el ambiente de trabajo ya que considera importante sus esfuerzos para alcanzar los objetivos					

30	La interacción entre los colegas y con los jefes está enfocado a la adaptación de los cambios suscitados en el área para alcanzar el éxito institucional					
-----------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

Nº	GESTIÓN DEL CAMBIO	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	DIMENSIÓN 1: RESISTENCIA AL CAMBIO					
	PERCEPCION					
1	Mantiene una perspectiva positiva sobre el entorno laboral para fomentar la resistencia a los cambios durante las labores					
2	La percepción de los trabajadores es la adecuada para obtener mejores resultados frente a los cambios suscitados en el área					
	INTERACCION SOCIAL					
3	Entre los colaboradores se mantiene una adecuada interacción social para afianzar la resistencia a los cambios logrando los objetivos propuestos					
4	Los trabajadores se adaptan a los cambios en el área manteniendo la interacción social para lograr menores niveles de ansiedad					
	NECESIDADES DE SEGURIDAD					
5	El personal tiene seguridad que sus actividades desarrolladas se adaptan a los cambios para lograr su objetivo profesional y personal					
6	Se mantiene la resistencia al cambio, gracias a la seguridad para evitar los peligros en el desarrollo de las actividades diarias					
	DIMENSIÓN 2: PARTICIPACIÓN					
	SUGERENCIAS					
7	El personal durante su participación puede brindar recomendaciones					
8	El jefe inmediato considera su participación para tomar mejores decisiones					
	INTERES POR EL CAMBIO					
9	La participación del personal se adecua a sus necesidades cambiantes					
10	El personal emplea sus conocimientos y habilidades para tener una mejor participación en el área administrativa					
	APOYO					
11	Se mantiene el apoyo en el área para tener una mejor participación en las actividades					

12	La participación del personal se garantiza con el apoyo de los colaboradores para solucionar ciertas dudas					
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD						
HORARIOS DE TRABAJO						
13	Los horarios de trabajo son establecidos con toda seguridad para reducir la rotación del personal					
14	El personal respeta los horarios de trabajo para cumplir la actividad con seguridad evitando tardanzas en el logro de los objetivos					
AMBIENTE ADECUADO DE TRABAJO						
15	El personal se muestra seguro contando con el ambiente adecuado en favor del desarrollo de las actividades					
16	El ambiente de trabajo influye de manera segura fomentando el bienestar físico y mental de los trabajadores					
BIENESTAR DEL TRABAJADOR						
17	El bienestar del trabajador se cumple con toda seguridad a partir de la adaptación de nuevas habilidades					
18	Se logra el bienestar del personal con la formación constante o entrenamiento para fomentar con toda seguridad las actividades eficientes.					
DIMENSION 4: COMUNICACIÓN						
INFORMACION						
19	La información es compartida por los trabajadores para fomentar la mejor comunicación durante el desarrollo de las funciones					
20	En el área se mantiene el libre acceso a la información para tener una comunicación fluida cumpliendo la labor administrativa					
LENGUAJE						
21	El personal mantiene un lenguaje oportuno durante la comunicación para mostrar sus ideales a los demás miembros del área					
22	Las opiniones propuestas por el personal son comunicadas con un lenguaje de respeto para evitar posibles conflictos laborales o desacuerdos					
EXPRESION DE EMOCIONES						

23	El personal muestra sus emociones orientado a mantener la mejor comunicación ante los cambios en el área					
24	El personal mantiene una comunicación fluida controlando sus emociones mostrando una expresión corporal adecuada según las políticas impuestas en el área.					
DIMENSION 5: ADAPTABILIDAD						
CONOCIMIENTOS						
25	El conocimiento adquirido permite ventajas del aprendizaje continuo en el personal para poder adaptarse al desarrollo profesional					
26	El personal cuenta con el conocimiento adecuado adaptándose al cambio de tendencias y la innovación en las actividades					
DESARROLLO DEL PERSONAL						
27	El desarrollo del personal se adapta según las buenas experiencias en el ambiente de trabajo					
28	El desarrollo del personal es adecuado, adaptándose a los cambios para alcanzar las metas personales					
CAMBIOS EN EL AMBIENTE						
29	El personal se adapta a los cambios en el ambiente de trabajo ya que considera importante sus esfuerzos para alcanzar los objetivos					

Nº	RENDIMIENTO LABORAL	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	DIMENSIÓN 1: SISTEMAS DE APRENDIZAJE					
	TRABAJO EN GRUPO					
1	El trabajo en equipo es ejercido con los sistemas de aprendizaje para garantizar y mantener una respuesta oportuna a los cambios					
2	Se mantiene un trabajo compartido contando con los sistemas de aprendizaje para solucionar los conflictos suscitados en el área					
	INNOVACIÓN					
3	Mantiene la innovación en el área gracias a los sistemas de aprendizaje que son empleados para adoptar nuevos métodos de trabajo					

4	Usted logra la innovación en el área empleando los sistemas de aprendizaje garantizando el intercambio de ideas necesarias para alcanzar los objetivos con mejores recursos y en el tiempo indicado					
	SISTEMAS DE APRENDIZAJE					
5	Usted emplea los sistemas de aprendizaje de forma adecuada para evidenciar el suministro de información necesario para tomar mejores decisiones					
6	Usted emplea la información adquirida de los sistemas de aprendizaje para lograr el mejor nivel de productividad y rentabilidad en la institución					
	DIMENSIÓN 2: TRABAJO EMOCIONAL DEL EQUIPO					
	RESPALDO EMOCIONAL					
7	Usted cuenta con el respaldo emocional del equipo de trabajo asegurando las mejores condiciones para cooperar con los demás					
8	Entre los colaboradores usted ejerce el trabajo emocional del equipo mostrando una actitud favorable al resolver los conflictos u obstáculos durante el cumplimiento de las actividades					
	COMPROMISO					
9	Usted asegura el trabajo emocional del equipo con el ingenio y la creatividad para contribuir o asegurar un clima positivo					
10	El compromiso mostrado es el adecuado a partir del trabajo emocional del equipo para garantizar la decisión personal relevante logrando la mejor productividad					
	EQUIPO EFECTIVO					
11	En el área usted mantiene el trabajo emocional del equipo para tener una clara dirección sobre las actividades con el apoyo del jefe inmediato					
12	El trabajo emocional del equipo es adecuado para garantizar el desempeño grupal efectivo cumpliendo las tareas mucho más rápido y conforme a los tiempos difíciles de una forma más eficiente.					
	DIMENSIÓN 3: ENFOQUE COMPARTIDO					
	OBJETIVOS DE RENDIMIENTO					
13	El objetivo impuesto para los trabajadores es cumplido según el enfoque compartido para tener ventajas sobre los resultados del trabajo					

14	Usted cumple con los objetivos planteados según el enfoque compartido siguiendo los protocolos diarios en la toma de decisiones					
	PROCEDIMIENTOS					
15	Usted mantiene un enfoque compartido en el trabajo cumpliendo los procedimientos de forma correcta					
16	Se puede traer cambios en los procedimientos según el enfoque compartido para evitar la ocasión de falencias en la actividad administrativa					
	SUPERVISION					
17	El jefe mantiene una supervisión adecuada según el enfoque compartido por todos los miembros del área con un proceso educativo y administrativo de aprendizaje					
18	Mantiene el enfoque compartido en el área a partir de la supervisión realizada al personal para dirigir las actividades diarias garantizando que sean cumplidas con eficiencia y eficacia					
	DIMENSION 4: DESARROLLO CONTINUO					
	EXPECTATIVAS					
19	Las expectativas del personal son positivas para garantizar su desarrollo continuo con el uso de recursos necesarios en favor de su desarrollo profesional					
20	Usted logra el desarrollo continuo de los colaboradores manteniendo la expectativa adecuada sobre las tareas para cumplir con los objetivos planteados por la institución					
	RESULTADOS					
21	Usted obtiene resultados en favor del desarrollo continuo a partir de dinámicas laborales que requieren de mayor responsabilidad					
22	Los resultados son obtenidos con la demanda de esfuerzo tanto personal como grupal para alcanzar el mejor desarrollo continuo					
	SUPERACION					
23	Usted llega a la superación logrando un desarrollo continuo, afrontando las dificultades de las funciones					
24	Cuenta usted con un desarrollo continuo para lograr la superación del personal a partir de una mejor capacidad a través de su inteligencia y de su dedicación.					
	DIMENSION 5: APOYO ORGANIZACIONAL					
	RECURSOS MATERIALES					

25	Usted mantiene el apoyo en el área compartiendo los recursos materiales efectivos en favor de reducir la carga laboral					
26	Usted identifica el recurso material más relevante para asegurar el cumplimiento de la función en el menor tiempo					
	RESPONSABILIDAD					
27	En el área se mantiene el apoyo mutuo cumpliendo las responsabilidades entre el personal para afianzar el mejor desarrollo de las actividades					
28	La responsabilidad tomada por el equipo de trabajo se garantiza con el apoyo entre los miembros para tomar las mejores decisiones					
	RECOMPENSAS					
29	El apoyo entre los miembros es de manera adecuada para poder recibir mejores recompensas conforme al trabajo realizado					
30	Las recompensas son efectuadas de acuerdo al apoyo que se muestra en el área con la finalidad de mantener su mayor compromiso					

Anexo 4. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
¿Qué relación existe entre gestión del cambio y el rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD San Juan de Lurigancho, 2020?	Existe relación entre gestión del cambio y rendimiento laboral en el Hospital SISOL, SALUD - San Juan de Lurigancho, 2020	Determinar qué relación existe entre gestión del cambio y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD - San Juan de Lurigancho, 2020	Gestión del cambio	Resistencia al cambio	Percepción interacción social Necesidades de seguridad	Diseño: No experimental y de corte transversal. Tipo: Aplicada Nivel: Descriptivo correlacional Enfoque: Cuantitativo Población: 50 trabajadores Muestra: 50 trabajadores.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		Participación	Sugerencias interés por el cambio Apoyo	
				seguridad	Horarios de trabajo Ambiente adecuado de trabajo Bienestar del trabajador	
				Comunicación	Información Lenguaje Expresión de emociones	
				adaptabilidad	Conocimientos Desarrollo personal Cambios en el ambiente	
			Sistema de aprendizaje	Trabajo en grupo Innovación Suministro de información		
¿Qué relación existe entre resistencia al cambio y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD San Juan de Lurigancho, 2020? ¿Qué relación existe entre participación y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD San Juan de Lurigancho, 2020? ¿Qué relación existe entre seguridad y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD San Juan de Lurigancho, 2020? ¿Qué relación existe entre comunicación y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD San Juan de Lurigancho, 2020? ¿Qué relación existe entre adaptabilidad al cambio y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD San Juan de Lurigancho, 2020?	Existe relación entre resistencia al cambio y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD - San Juan de Lurigancho, 2020, Existe relación entre participación y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD - San Juan de Lurigancho, 2020. Existe relación entre seguridad y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD - San Juan de Lurigancho, 2020. Existe relación entre comunicación y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD - San Juan de Lurigancho, 2020. Existe relación entre adaptabilidad al cambio y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD - San Juan de Lurigancho, 2020.	Identificar qué relación existe entre resistencia al cambio y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD - San Juan de Lurigancho, 2020, Identificar qué relación existe entre participación y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD - San Juan de Lurigancho, 2020, Identificar qué relación existe entre seguridad y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD - San Juan de Lurigancho, 2020, Identificar qué relación existe entre comunicación y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD - San Juan de Lurigancho, 2020. Identificar qué relación existe entre adaptabilidad al cambio y rendimiento laboral en el Hospital SISOL SALUD - San Juan de Lurigancho, 2020.	Rendimiento laboral	Enfoque compartido	Objetivos de rendimiento Procedimientos Supervisión	
			Desarrollo continuo	Expectativas Resultados fundamentales Superación		
			Apoyo organizacional	recursos materiales Responsabilidad conjunta Recompensas		
			Trabajo emocional del equipo	Respaldo emocional Compromiso Equipo efectivo		

Anexo 5. Tabla de especificaciones

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Gesiton del cambio	Resistencia al cambio	20%	Percepción interacción social Necesidades de seguridad	1,2 3,4 5,6	Ordinal (Escala de Likert)
	Participacion	20%	Sugerencias interés por el cambio Apoyo	7,8 9,10 11,12	
	Seguridad	20%	Horarios de trabajo Ambiente adecuado de trabajo Bienestar del trabajador	13,14 15,16 17,18	
	Comunicación	20%	Información Lenguaje Expresión de emociones	19,20 21,22 23,24	
	Adaptabilidad	20%	Conocimientos Desarrollo personal Cambios en el ambiente	25,26 27,28 29,30	
Rendimiento Laboral	Sistema de aprendizaje	20%	Trabajo en grupo Innovación Suministro de información	31,32 33,34 35,36	
	Trabajo emocional del equipo	20%	Respaldo emocional Compromiso Equipo efectivo	37,38 39,40 41,42	
	Enfoque compartido	20%	Objetivos de rendimiento Procedimientos Supervisión	43,44 45,46 47,48	
	Desarrollo continuo	20%	Expectativas Resultados fundamentales Superación	49,50 51,52 53,54	
	Apoyo organizacional	20%	recursos materiales Responsabilidad conjunta Recompensas	55,56 57,58 59,60	

Anexo 6. Matriz de operacionalización

VARIABLES	DENIFICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión del cambio	Alles (2015) señaló que: Es el proceso, herramientas y técnicas para establecer la transición hacia nuevos escenarios, donde los trabajadores están más involucrados en su labor, mostrando mejores capacidades ante el nuevo contexto definido, de manera que, se pueden adaptar a los cambios de la empresa, logrando los resultados esperados; así mismo, se puede identificar un nuevo comportamiento cuando se tiene la oportunidad de participar en las actividades, contar con la seguridad plena dentro del área, como también mantener una comunicación fluida entre los colaboradores (p.99).	La variable de gestión del cambio se llevará a cabo con las dimensiones de, resistencia al cambio, participación, seguridad, comunicación y adaptabilidad.	Resistencia al cambio	Percepción	Ordinal El cuestionario está compuesto por 30 ítems de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
				Interacción social	
				Necesidades de seguridad	
			Participación	Sugerencias	
				Interés por el cambio	
			Seguridad	Apoyo	
				Horarios de trabajo	
Comunicación	Ambiente adecuado de trabajo				
	Bienestar del trabajador				
	Información				
Adaptabilidad	Lenguaje				
	Expresión de emociones				
	Conocimientos				
	Desarrollo personal				
	Cambios en el ambiente				

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Rendimiento laboral	Hawkins (2016), donde se destacó que: Es el producto del trabajo, donde se puede conocer la superación y crecimiento de los colaboradores, conservando un enfoque compartido entre los miembros, que comprende una serie de fases de maduración y experiencias durante el desarrollo profesional; de manera que, el personal puede influenciar sus ideales y sugerencias para los directivos, que pueden mejorar el desempeño del equipo, ya sea intercambiando conocimiento, experiencias e información necesaria para garantizar el éxito grupal (p.48).	La variable de rendimiento laboral se llevará a cabo con las dimensiones de, sistema de aprendizaje, trabajo emocional del equipo, enfoque compartido, desarrollo continuo y apoyo organizacional.	Sistema de aprendizaje	Trabajo en grupo Innovación Suministro de información	Ordinal El cuestionario está compuesto por 30 ítems de opción múltiple: Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Trabajo emocional del equipo	Respaldo emocional Compromiso Equipo efectivo	
			Enfoque compartido	Objetivos de rendimiento Procedimientos Supervisión	
			Desarrollo continuo	Expectativas Resultados fundamentales Superación	
			Apoyo organizacional	Recursos materiales Responsabilidad conjunta Recompensas	

Anexo 7. Evidencias

VARIABLE 1: GESTIÓN DEL CAMBIO

1. **INTERACCIÓN SOCIAL ENTRE EL PERSONAL (REUNIÓN O TALLERES DONDE PARTICIPA EL PERSONAL).**



CAPACITACIÓN DE PROTOCOLO DE REAPERTURA



TALLER MÉDICO CLAUN



COMPARTIR DEPORTIVO DEL SISTEMA METROPOLITANO DE LA SOLIDARIDAD SISOL-SALUD



CAMPAÑAS DE SALUD EN SAN JUAN DE LURIGANCHO

2. PERCEPCIÓN (FOTOS SOBRE DEL AMBIENTE LABORAL DE LAS ÁREAS)

ECOGRAFIA



ARCHIVO



PARTE CENTRAL DEL HOSPITAL

CARDIOLOGIA



GINECOLOGIA



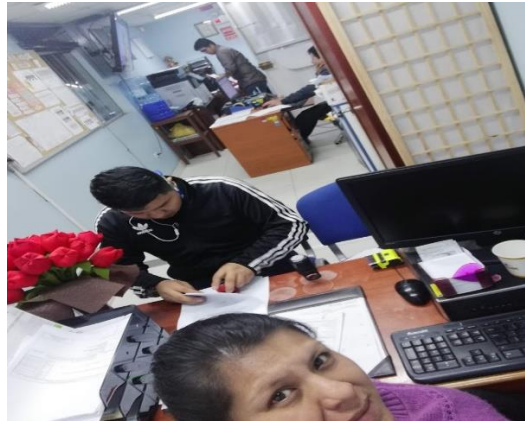
CAJA 2



COMPUTO



ADMINISTRACIÓN



3. **NECESIDADES DE SEGURIDAD** (DOCUMENTOS DONDE SE DEMUESTRE ASEGURADO EL PERSONAL, YA SEA DE SALUD).

MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA

Sistema Metropolitano de la Solidaridad



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

CARGO

OFICIO Nº 014-2019-HS.SJL-DIR-ADM-SISOL/MML

San Juan de Lurigancho, 08 de Febrero del 2019

**DIRECTOR GENERAL
MC. ALFREDO RUBÉN CENTURIÓN VARGAS
DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD
LIMA CENTRO**



ASUNTO : REMITE CONSOLIDADO DE REPORTE DE ACCIDENTES DE TRABAJO (FUAAT)

De mi mayor consideración:

Nos dirigimos a Usted para saludarlo muy cordialmente y al mismo tiempo en representación de Solidaridad Salud San Juan de Lurigancho - Sistema Metropolitano de la Solidaridad ubicado en el Av. Próceres de la Independencia S/N – San Juan de Lurigancho (costado Parque Wiracocha), le remitimos adjunto a la presente el Consolidado de Accidentes de Trabajo (FUAAT) correspondiente al mes de **Enero del 2019**.

Sin otro particular me despido de Usted.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA
Sistema Metropolitano de la Solidaridad
HOSPITAL DE LA SOLIDARIDAD - SAN JUAN DE LURIGANCHO

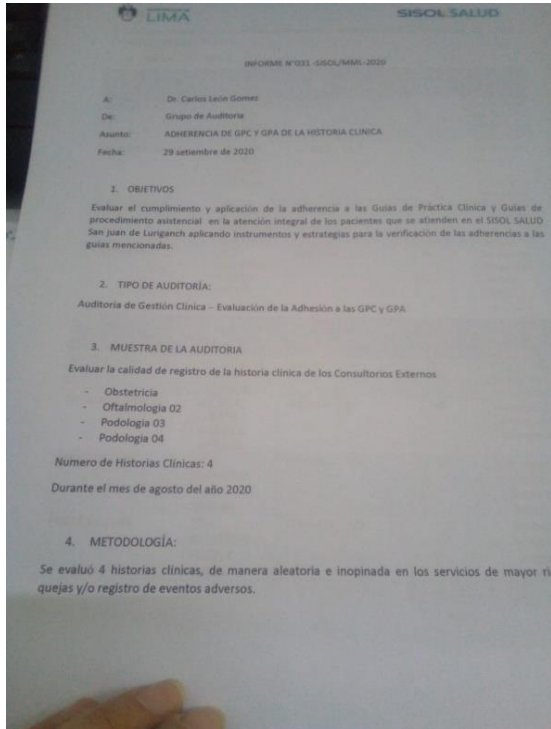
Dra. KAREN JACKELYN LUJAN TORRE
DIRECTOR MÉDICO

Jr. Carlos Concha 163
San Isidro - Lima Perú
Central: 264-2222

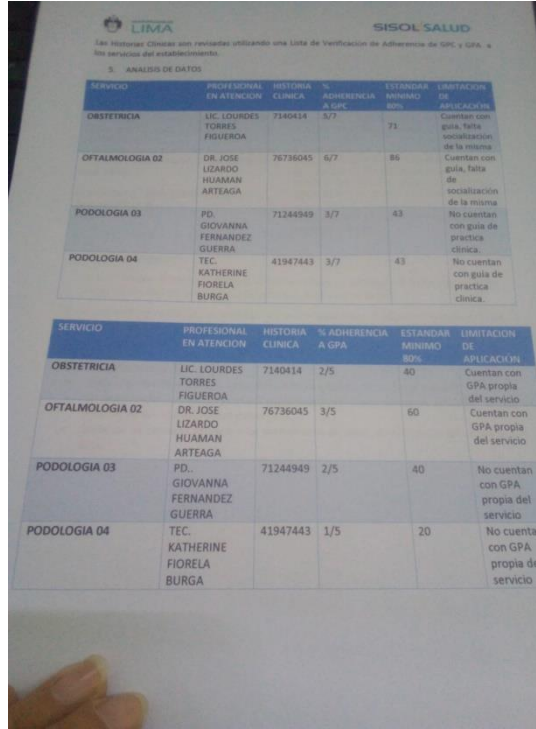
2

4. **SUGERENCIAS (PRUEBAS O DOCUMENTOS DONDE SE MUESTRE SUGERENCIAS O COMENTARIOS DEL PERSONAL HACIA SUS COLEGAS O AL MISMO JEFE O DIRECTOR DEL AREA, SOBRE LO SE DEBE MEJORAR EL TRABAJO EN SU ÁREA)**

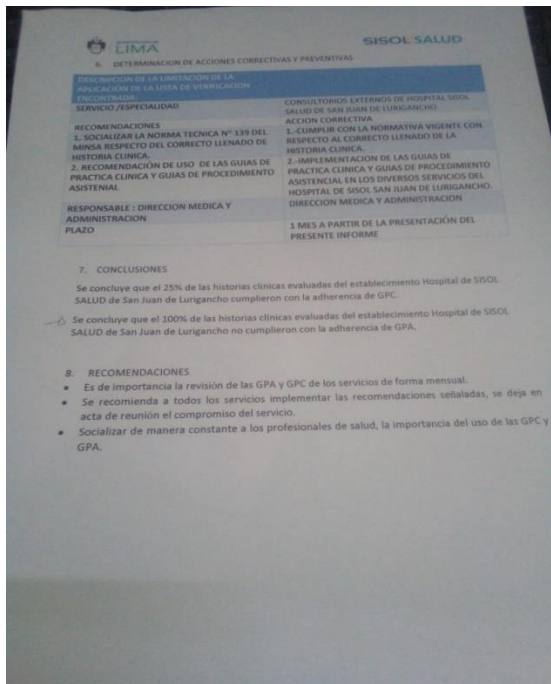
1



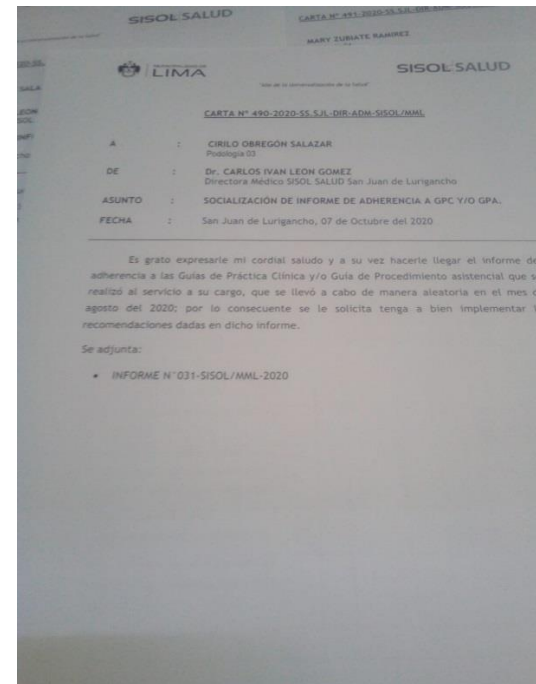
2



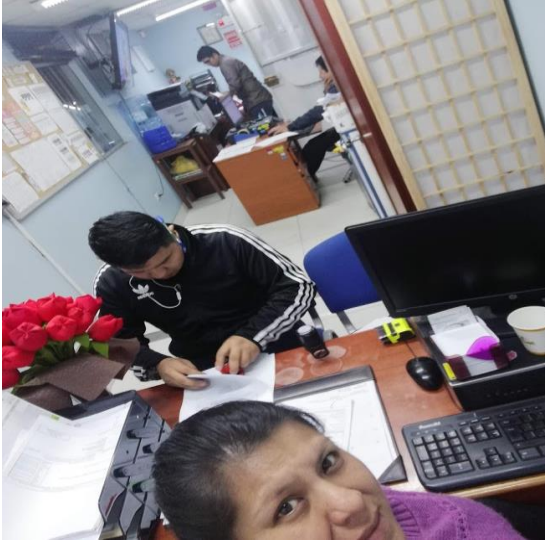
3



4



CAJA APOYANDO EN CIERRE DE PRODUCCIÓN



5. **HORARIOS DE TRABAJO** (FOTOS DE LA PUNTUALIDAD DEL TRABAJADOR, O BASE DE DATOS DE ASISTENCIAS DEL PERSONAL)

**HORA DE ENTRADA 6:45AM
PERSONAL DE CAJA**



HORARIO DEL PERSONAL ORIENTADOR

		ORIENTADOR(A)												CAJERO								
		LUNES			MARTES			MIÉRCOLES			JUEVES			VIERNES			SABADO			H O R A S	D E T R A P A S	D E T R A P A S
		PIERO	LIGIA	ROSALINN	PIERO	LIGIA	ROSALINN	PIERO	LIGIA	ROSALINN	PIERO	LIGIA	ROSALINN	PIERO	LIGIA	ROSALINN	PIERO	LIGIA	ROSALINN			
6	6:30 a																					
7	7 a																					
8	8 a																					
9	9 a																					
10	10 a																					
11	11 a																					
12	12 a																					
13	1 a																					
14	2 a																					
15	3 a																					
16	4 a																					
17	5 a																					
18	5:30 a																					
19																						
20																						
21																						
22																						

HORARIO DEL PERSONAL DE CAJA

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF																									
HORARIO DE CAJA - OCTUBRE 2020																																																							
CAJA.01																																																							
LUNES MARTES MIERCOLES JUEVES VIERNES SABADO																																																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">CAJERO</td> <td style="width: 10%;">*****</td> <td style="width: 10%;">*****</td> <td style="width: 10%;">*****</td> <td style="width: 10%;">*****</td> <td style="width: 10%;">*****</td> </tr> <tr> <td>INES</td> <td>57</td> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ANA</td> <td>57</td> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>																																CAJERO	*****	*****	*****	*****	*****	INES	57	3				ANA	57	3									
CAJERO	*****	*****	*****	*****	*****																																																		
INES	57	3																																																					
ANA	57	3																																																					
CAJA.02																																																							
LUNES MARTES MIERCOLES JUEVES VIERNES SABADO																																																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">CAJERO</td> <td style="width: 10%;">*****</td> <td style="width: 10%;">*****</td> <td style="width: 10%;">*****</td> <td style="width: 10%;">*****</td> <td style="width: 10%;">*****</td> </tr> <tr> <td>VILMA</td> <td>57</td> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>PIERO</td> <td>57</td> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>PIERO</td> <td>57</td> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>																																CAJERO	*****	*****	*****	*****	*****	VILMA	57	3				PIERO	57	3				PIERO	57	3			
CAJERO	*****	*****	*****	*****	*****																																																		
VILMA	57	3																																																					
PIERO	57	3																																																					
PIERO	57	3																																																					
CAJA.03																																																							
LUNES MARTES MIERCOLES JUEVES VIERNES SABADO																																																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">CAJERO</td> <td style="width: 10%;">*****</td> <td style="width: 10%;">*****</td> <td style="width: 10%;">*****</td> <td style="width: 10%;">*****</td> <td style="width: 10%;">*****</td> </tr> <tr> <td>VANESSA</td> <td>57</td> <td>3</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>BOSA</td> <td>56</td> <td>8</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>																																CAJERO	*****	*****	*****	*****	*****	VANESSA	57	3				BOSA	56	8									
CAJERO	*****	*****	*****	*****	*****																																																		
VANESSA	57	3																																																					
BOSA	56	8																																																					

6. CONOCIMIENTOS: LINKS DE CAPACITACIONES AL PERSONAL

09 de setiembre:	
1	Correcta higiene de manos con alcohol gel https://www.youtube.com/embed/Bb8E6-iC65U
2	Medidas de prevencion y control de COVID-19 https://www.youtube.com/watch?v=BtWIWM_vssl&t=6s
3	Estos son los 5 momentos para la higiene de las manos https://www.youtube.com/embed/yc98V4gA8pE
4	Colocacion de EPPS para el personal del area COVID https://www.youtube.com/watch?v=A9i1kj1LNC4&t=14s
5	Retiro de EPPS de salud https://www.youtube.com/watch?v=EN6LmV-Jjwk&t=16s
6	Medidas de bioseguridad en hospital ante COVID -19 https://www.youtube.com/watch?v=wd5gY9EbUi8&t=161s

SOLICITUD DE CAPACITACIONES AL PERSONAL

	A	B	C	D
2	PROGRAMA DE CAPACITACIONES COVID-19			
3				
4	TEMAS	METODO	FUENTE	PROGRAMACIÓN
5	<i>Consideraciones generales del COVID-19. Grupos de riesgos para COVID-19. Estudios laboratoriales para la detección de infección por COVID-19. Evaluación y manejo de COVID-19 según presentación clínica y factores de riesgo. Atención de los casos de COVID-19 en los servicios de salud.</i>	Virtual	Ministerio de salud - Escuela de Salud Pública	Del 16 de mayo al 23 de mayo del 2020
6				Del 26 de mayo al 2 de junio del 2020
7				
8				
9	<i>Seguimiento clínico de pacientes COVID-19. Uso de equipos de protección personal (EPP). Atención de casos COVID-19 en poblaciones especiales. Gestión de la información (SISCOVID-19). Gestión de suministros de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios para COVID-19.</i>			
10	<i>Correcta colocación y retiro del equipo de protección personal (EPP).</i>	Presencial	Coordinación médica	15 de junio del 2020
11	<i>Inducción y aspectos generales del Protocolo de reapertura del SISOL SALUD de San Juan de Lurigancho</i>	Presencial	Dirección médica y administración	30 de mayo del 2020
12	<i>Dependencia y coronavirus-aislamiento domiciliario. Limpieza del domicilio con un afectado por COVID-19.</i>	Virtual	Organización colegial de enfermería de España	1 de julio del 2020
13	<i>Adecuada atención en casa a persona con coronavirus. MINSA: 8 consejos para proteger tu hogar del coronavirus.</i>	Virtual	Ministerio de salud	
14	<i>Como colocar y retirar equipos de protección COVID-19.</i>	Virtual	Universidad Peruana Cayetano Heredia	17 de julio del 2020
15	<i>¿Sabes como usar el protector facial de manera correcta? Como desinfectar el protector facial.</i>	Virtual	Ministerio de salud	
16	<i>Uso correcto de mascarillas comunitarias</i>	Virtual	Ministerio de salud	
17	<i>Aprende a aplicar los auxilios psicológicos ante una crisis. COVID: Rehabilitación Física Y Cardiorrespiratoria.</i>	Virtual	Hospital de Emergencias Villa El Salvador - HEVES	30 de julio del 2020
18				
19				
20				
21				
22				
23				

[Capacitaciones](#) [Links sgtes capas](#) [Capas lavado de manos](#) [Links capas lavar](#)

VARIABLE 2: RENDIMIENTO LABORAL

1. APRENDIZAJE

TRABAJO EN EQUIPO EN CAMPAÑAS OFTALMOLOGICAS



TRABAJO EN EQUIPO DEL AREA DE MANTENIMIENTO



MANTENIMIENTO DE LETREROS Y BANERS



2. **EQUIPO EFECTIVO** (PRUEBAS DONDE SE MUESTRA LA EFICIENCIA DEL PERSONAL CON FOTOS SOBRE EL DESEMPEÑO O INDICADORES QUE MUESTREN LOS OBJETIVOS CUMPLIDOS POR EL PERSONAL)

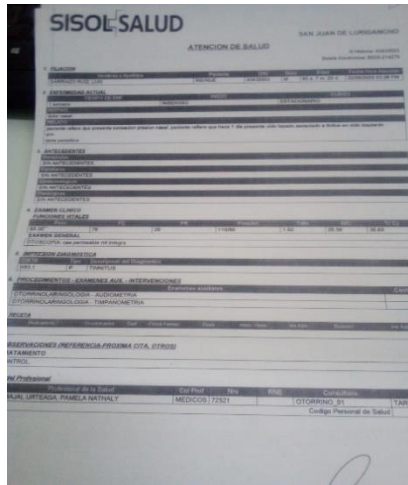
ANTES CAJAS



LARGAS COLAS



PRESENTACIÓN DE HISTORIAS ANTES



DESPUÉS



HISTORIAS FÍSICAS



HISTORIAS VIRTUALES

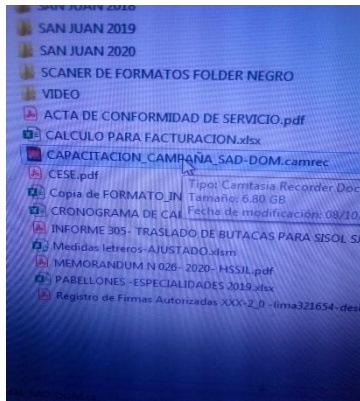


3. **SUPERVISIÓN** (PRUEBAS DONDE SE MUESTRA LA SUPERVISIÓN DADA POR EL JEFE, CAPACITACIONES PRESENCIALES O VIRTUALES, O MOSTRAR RESULTADOS DEL ÁREA AL CONCRETAR EL TRABAJO)
CAPACITACIÓN VIRTUAL **APLICANDO LO APRENDIDO**

	A	B
1		
2	Vídeo Instructivo de Lavado de Manos Social	https://www.youtube.com/watch?v=0y8li07QVY8&t=32s
3	Aprenda a realizar una correcta higiene de manos con alcohol gel	https://www.youtube.com/watch?v=u0me_e59C_k&t=45s
4	EsSalud: Correcta forma de lavado de manos con agua y jabón	https://www.youtube.com/watch?v=80_kf9IM6cU
5	Lavado de manos de acuerdo a la OMS	https://www.youtube.com/watch?v=Guuq8p58NU
6	desinfección de manos con alcohol gel	https://www.youtube.com/watch?v=7JokWd-kAR8&t=10s
7	Técnica correcta del lavado de manos.	https://www.youtube.com/watch?v=Aqy4V83llc
8	Lavado de manos Clínico	https://www.youtube.com/watch?v=HwoN23PYAg
9	El CORRECTO LAVADO de MANOS [2020] OMS/WHO y OPS/PAHO	https://www.youtube.com/watch?v=1FXUjmi75o
10		



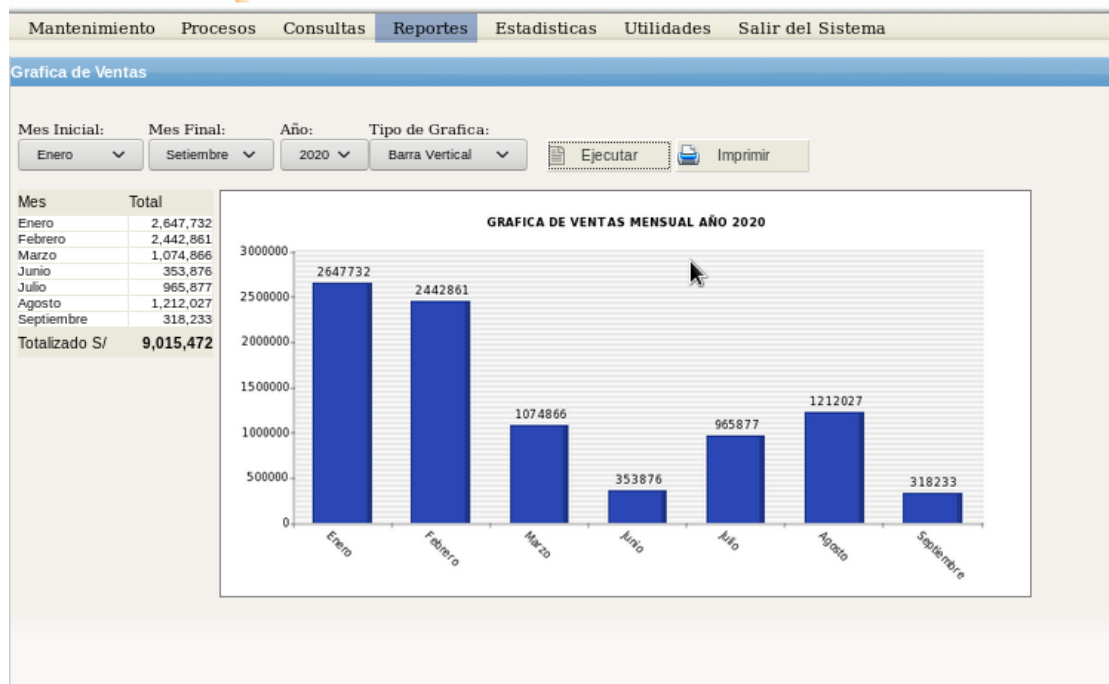
CAPACITACIÓN VIRTUAL APLICANDO LO APRENDIDO Y EJECUTANDO SIN EXITO CAMPAÑA



SUPERACIÓN (FOTOS O PRUEBAS DONDE SE MUESTRA LOS LOGROS OBTENIDOS POR EL TRABAJADOR O POR CADA AREA)

VENTAS DE ENERO HASTA EL 7 DE SEPTIEMBRE

SISOL SALUD



Anexo 8. Base de datos

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE GESTION DEL CAMBIO																															
sujeto/items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	1	4	4	4	2	1	1	100
2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	84
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	89
4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	98
5	2	2	1	3	1	4	1	3	1	4	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	50
6	2	2	1	2	3	4	3	3	2	4	2	3	2	4	3	4	2	4	2	4	3	2	4	3	4	3	2	4	3	3	87
7	3	2	2	3	2	4	2	3	2	3	4	4	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	79
8	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	94
9	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91
10	2	3	1	1	2	3	2	2	2	3	1	4	2	4	1	3	2	3	4	4	1	4	3	1	4	1	4	3	1	1	72
11	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	85
12	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	71
13	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	3	2	4	2	3	2	2	77
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	93
15	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	4	3	2	2	2	2	70
16	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	73
17	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	70
18	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	65
19	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	94
20	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	1	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	70
21	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	61
22	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	89
23	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	81
24	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83
25	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	63
26	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	77
27	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	90
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84
29	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83
30	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	1	80
31	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82
32	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	74
33	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	75
34	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	81
36	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	4	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	63
37	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	80
38	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	90
39	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83
40	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	64
41	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	77

42	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	82	
43	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	95
44	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	1	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	86
45	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	1	3	1	3	3	1	1	72
46	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	91
47	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	76
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	74
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	79
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	80

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE RENDIMIENTO LABORAL																																
sujeto/items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	2	1	103	
2	3	3	2	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	69	
3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3	2	3	5	3	74
4	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	86	
5	2	2	1	3	1	5	1	3	1	5	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	44	
6	2	2	1	2	3	5	3	3	2	5	2	3	2	5	3	5	2	5	2	5	3	2	5	3	5	5	3	2	5	3	75	
7	3	2	2	3	2	5	2	3	2	3	5	5	3	1	2	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	65	
8	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	78	
9	3	3	2	2	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	
10	2	3	1	1	2	3	2	2	2	3	1	5	2	5	1	3	2	3	5	5	1	5	3	1	5	5	1	5	3	1	63	
11	3	3	2	3	2	5	2	3	2	3	3	5	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	69	
12	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	5	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	58
13	2	3	3	2	3	5	3	3	3	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	5	2	3	3	2	5	5	2	3	3	2	64	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	76	
15	2	3	2	2	2	5	2	2	2	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	5	3	2	2	2	5	5	3	2	2	2	58	
16	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	5	2	5	5	2	2	5	2	60	
17	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	58	
18	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	53	
19	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	78	
20	2	3	2	2	2	5	2	2	2	2	1	5	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	58	
21	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	1	5	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	56	
22	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	75	
23	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	1	5	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	66	
24	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	1	5	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	
25	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	1	5	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	57	
26	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	64	
27	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	75	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	
29	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	1	5	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	
30	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	70	
31	3	3	3	3	3	5	3	3	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	
32	3	3	3	3	3	5	3	3	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	62
33	3	3	3	3	3	5	3	3	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	63	

34	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	2	5	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	69	
36	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	1	5	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	58		
37	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	1	5	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	66		
38	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	75		
39	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	1	5	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67		
40	3	3	5	3	3	3	5	3	3	2	1	5	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	59			
41	3	3	5	3	3	3	5	3	3	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	65		
42	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	2	5	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	67			
43	3	3	5	5	5	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	82		
44	3	3	3	3	5	3	5	3	3	2	1	5	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	71		
45	3	3	3	3	5	3	5	3	3	2	1	5	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	63		
46	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75		
47	3	3	3	3	5	5	5	3	3	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	66			
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	61					
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	5	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	64			
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	65			

Anexo 9. Confiabilidad

Detalle de confiabilidad

	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Mantiene una perspectiva positiva sobre el entorno laboral para fomentar la resistencia a los cambios durante las labores	76,96	104,937	,437	,902
Su percepción es la adecuada para obtener mejores resultados frente a los cambios suscitados en el área	76,92	105,830	,368	,903
Entre los colaboradores se mantiene una adecuada interacción social para afianzar la resistencia a los cambios logrando los objetivos propuestos	77,06	106,302	,138	,907
Usted se adapta a los cambios en el área manteniendo la interacción social para lograr menores niveles de ansiedad	76,98	105,938	,241	,904
Tiene seguridad que sus actividades desarrolladas se adaptan a los cambios para lograr su objetivo profesional y personal	76,92	102,932	,434	,902
Se le brinda la información de las medidas de seguridad desde un primer momento ante los cambios actualmente realizados	76,36	106,970	,130	,906
Tiene participación brindando recomendaciones	76,74	106,400	,120	,907
El jefe inmediato considera su participación para tomar mejores decisiones	76,90	104,908	,451	,902
Usted se adecua a las necesidades cambiantes de la empresa	77,02	102,510	,509	,901
Emplea usted sus conocimientos y habilidades para tener una mejor participación en el área administrativa	77,34	102,964	,407	,902
Usted mantiene el apoyo en el área para tener una mejor participación en las actividades	77,98	95,530	,626	,898
La participación del personal se garantiza con el apoyo de los colaboradores para solucionar ciertas dudas	75,94	106,507	,200	,905
Los horarios de trabajo son establecidos con toda seguridad para reducir la rotación del personal	77,42	101,106	,634	,899
Usted respeta los horarios de trabajo para cumplir la actividad con seguridad evitando tardanzas en el logro de los objetivos	77,42	102,861	,398	,902
Usted se muestra seguro contando con el ambiente adecuado en favor del desarrollo de las actividades	77,48	99,969	,709	,897

El ambiente de trabajo influye de manera segura fomentando el bienestar físico y mental	77,44	102,660	,440	,902
El bienestar del trabajador se cumple con toda seguridad a partir de la adaptación de nuevas habilidades	77,42	101,432	,605	,899
Se logra el bienestar del personal con la formación constante o entrenamiento para fomentar con toda seguridad las actividades eficientes.	77,52	101,928	,488	,901
La información es compartida por los trabajadores para fomentar la mejor comunicación durante el desarrollo de las funciones	77,42	97,677	,675	,897
En el área se mantiene el libre acceso a la información para tener una comunicación fluida cumpliendo la labor administrativa	76,96	103,386	,340	,903
Usted mantiene un lenguaje oportuno durante la comunicación para mostrar sus ideales a los demás miembros del área	77,32	99,528	,491	,901
Las opiniones propuestas por el personal son comunicadas con un lenguaje de respeto para evitar posibles conflictos laborales o desacuerdos	77,22	98,012	,706	,897
Usted muestra sus emociones orientado a mantener la mejor comunicación ante los cambios en el área	77,08	98,891	,621	,898
Usted mantiene una comunicación fluida controlando sus emociones mostrando una expresión corporal adecuada según las políticas impuestas en el área.	77,46	99,641	,547	,900
El conocimiento adquirido permite ventajas del aprendizaje continuo en el personal para poder adaptarse al desarrollo profesional	76,96	103,386	,340	,903
Usted cuenta con el conocimiento adecuado adaptándose al cambio de tendencias y la innovación en las actividades	77,32	99,528	,491	,901
El desarrollo del personal se adapta según las buenas experiencias en el ambiente de trabajo	77,22	98,012	,706	,897
El desarrollo del personal es adecuado, adaptándose a los cambios para alcanzar las metas personales	77,08	98,891	,621	,898
Usted se adapta a los cambios en el ambiente de trabajo ya que considera importante sus esfuerzos para alcanzar los objetivos	77,46	99,641	,547	,900
La interacción entre los colegas y con los jefes está enfocado a la adaptación de los cambios suscitados en el área para alcanzar el éxito institucional	77,46	99,641	,547	,900

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El trabajo en equipo es ejercido con los sistemas de aprendizaje para garantizar y mantener una respuesta oportuna a los cambios	81,16	124,028	,750	,870
Se mantiene un trabajo compartido contando con los sistemas de aprendizaje para solucionar los conflictos suscitados en el área	81,09	124,158	,596	,872
Mantiene la innovación en el área gracias a los sistemas de aprendizaje que son empleados para adoptar nuevos métodos de trabajo	81,11	125,580	,658	,872
Usted logra la innovación en el área empleando los sistemas de aprendizaje garantizando el intercambio de ideas necesarias para alcanzar los objetivos con mejores recursos y en el tiempo indicado	80,62	130,537	,316	,878
Usted emplea los sistemas de aprendizaje de forma adecuada para evidenciar el suministro de información necesario para tomar mejores decisiones	80,42	127,359	,343	,878
Usted emplea la información adquirida de los sistemas de aprendizaje para lograr el mejor nivel de productividad y rentabilidad en la institución	79,62	131,463	,114	,885
Usted cuenta con el respaldo emocional del equipo de trabajo asegurando las mejores condiciones para cooperar con los demás	80,15	136,904	-,113	,892
Entre los colaboradores usted ejerce el trabajo emocional del equipo mostrando una actitud favorable al resolver los conflictos u obstáculos durante el cumplimiento de las actividades	80,55	128,956	,520	,875
Usted asegura el trabajo emocional del equipo con el ingenio y la creatividad para contribuir o asegurar un clima positivo	80,65	127,045	,529	,874
El compromiso mostrado es el adecuado a partir del trabajo emocional del equipo para garantizar la decisión personal relevante logrando la mejor productividad	80,98	125,574	,478	,874
En el área usted mantiene el trabajo emocional del equipo para tener una clara dirección sobre las actividades con el apoyo del jefe inmediato	81,65	119,156	,633	,870

El trabajo emocional del equipo es adecuado para garantizar el desempeño grupal efectivo cumpliendo las tareas mucho más rápido y conforme a los tiempos difíciles de una forma más eficiente.	78,69	134,255	,030	,883
El objetivo impuesto para los trabajadores es cumplido según el enfoque compartido para tener ventajas sobre los resultados del trabajo	81,11	125,173	,688	,871
Usted cumple con los objetivos planteados según el enfoque compartido siguiendo los protocolos diarios en la toma de decisiones	81,05	124,682	,512	,874
Usted mantiene un enfoque compartido en el trabajo cumpliendo los procedimientos de forma correcta	81,16	124,028	,750	,870
Se puede traer cambios en los procedimientos según el enfoque compartido para evitar la ocasión de falencias en la actividad administrativa	81,09	124,158	,596	,872
El jefe mantiene una supervisión adecuada según el enfoque compartido por todos los miembros del área con un proceso educativo y administrativo de aprendizaje	81,11	125,580	,658	,872
Mantiene el enfoque compartido en el área a partir de la supervisión realizada al personal para dirigir las actividades diarias garantizando que sean cumplidas con eficiencia y eficacia	81,18	127,448	,428	,876
Las expectativas del personal son positivas para garantizar su desarrollo continuo con el uso de recursos necesarios en favor de su desarrollo profesional	81,07	122,402	,638	,871
Usted logra el desarrollo continuo de los colaboradores manteniendo la expectativa adecuada sobre las tareas para cumplir con los objetivos planteados por la institución	80,55	125,215	,432	,876
Usted obtiene resultados en favor del desarrollo continuo a partir de dinámicas laborales que requieren de mayor responsabilidad	80,93	124,921	,419	,876
Los resultados son obtenidos con la demanda de esfuerzo tanto personal como grupal para alcanzar el mejor desarrollo continuo	80,85	122,682	,673	,870
Usted llega a la superación logrando un desarrollo continuo afrontando las dificultades de las funciones	80,65	123,897	,492	,874
Cuenta usted con un desarrollo continuo para lograr la	81,15	128,571	,355	,877

superación del personal a partir de una mejor capacidad a través de su inteligencia y de su dedicación.				
Usted mantiene el apoyo en el área compartiendo los recursos materiales efectivos en favor de reducir la carga laboral	80,55	125,215	,432	,876
Usted identifica el recurso material más relevante para asegurar el cumplimiento de la función en el menor tiempo	80,55	125,215	,432	,876
En el área se mantiene el apoyo mutuo cumpliendo las responsabilidades entre el personal para afianzar el mejor desarrollo de las actividades	80,93	124,921	,419	,876
La responsabilidad tomada por el equipo de trabajo se garantiza con el apoyo entre los miembros para tomar las mejores decisiones	80,85	122,682	,673	,870
El apoyo entre los miembros es de manera adecuada para poder recibir mejores recompensas conforme al trabajo realizado	80,65	123,897	,492	,874
Las recompensas son efectuadas de acuerdo al apoyo que se muestra en el área con la finalidad de mantener su mayor compromiso	81,15	128,571	,355	,877



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, GUTIERREZ CAMPOS ANA LUISA HAYDEE, MARTINEZ MARROQUIN JEAN RICHARD estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN DEL CAMBIO Y SU RELACIÓN EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN EL HOSPITAL SISOL SALUD - SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2020", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
ANA LUISA HAYDEE GUTIERREZ CAMPOS DNI: 40548284 ORCID Orcid.org/0000-0003-4611	Firmado digitalmente por: AGUTIERREZC01 el 24-12-2020 17:30:52
JEAN RICHARD MARTINEZ MARROQUIN DNI: 40160247 ORCID 0000-0002-8990-6735	Firmado digitalmente por: JMARTINEZMARR el 24-12-2020 17:26:41

Código documento Trilce: TRI - 0097474