



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Relación entre la gestión del cambio y la identificación institucional de los  
servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

**Br. Maritza Marcela Julián Cabrera  
(ORCID: 0000-0002-8952-9095)**

**ASESOR:**

**Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar  
(ORCID: 0000-0002-9050-6886)**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Reforma y Modernización del Estado**

**Trujillo - Perú**

**2019**

## **Dedicatoria**

*A mi esposo César, por su paciencia y tolerancia, ya que sin él no sería posible sostener las bases de nuestra familia.*

*A mis hijos, Alexis, Molly y Carlos, por ser fuente de motivación e inspiración para superarme cada día.*

*A mi profesor Pedro Otoniel Morales Salazar, por ser un motivador incondicional y sin egoísmo. Gracias por su aliento y hacernos ver que todo sacrificio tiene un premio.*

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, por permitirnos forjarnos como profesionales de éxito.

A todos los docentes y a todas aquellas personas que permitieron que este trabajo de tesis sea una realidad.

**Página del jurado**

---

**Dr. César Javier Osorio Cabrera**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr. Eduardo Javier Yache Cuenca**  
**SECRETARIO**

---

**Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar**  
**VOCAL**

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Br. Julián Cabrera, Maritza Marcela, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo declaro que el trabajo académico titulado, “Relación entre la gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.” presentada en 158 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- Mencioné todas las fuentes utilizadas en esta investigación al identificar correctamente las citas de texto o parafrasear de otras fuentes de acuerdo con las reglas para la preparación del trabajo académico.
- No utilicé ninguna otra fuente que las que se mencionan explícitamente en este trabajo.
- Dicha Investigación aún no se ha presentado total o parcialmente para obtener un título universitario o una designación profesional diferente.
- Soy consciente de que mi trabajo en busca de plagio puede ser verificado electrónicamente.
- Si encuentro el material mental de otra persona sin reconocer su fuente o autor, estoy sujeto a las sanciones que determinan el proceso disciplinario.

Trujillo, 10 de agosto del 2019.



---

Br. Julián Cabrera, Maritza Marcela

DNI N° 18021972

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	22
2.1 Tipo y diseño de investigación	22
2.1.1 Tipo de investigación	22
2.1.2 Diseño de investigación	23
2.2 Operacionalización de variables	23
2.3 Población, muestra y muestreo	27
2.3.1 Población	27
2.3.2 Muestra	27
2.3.3 Muestreo	27
2.3.4 Criterios de selección	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.4.1 Técnica	28
2.4.2 Instrumentos	28
2.4.3 Validez	29
2.4.4 Confiabilidad	31
2.5 Procedimiento	32
2.6 Métodos de análisis de datos	32
2.6.1 Estadística descriptiva	32
2.6.2 Estadística inferencial	32
2.7 Aspectos éticos	33
III. RESULTADOS	34

IV. DISCUSIÓN	59
V. CONCLUSIONES	75
VI. RECOMENDACIONES	78
VII. REFERENCIAS	80
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de puntuación de las variables	83
Anexo 2: Ficha de validación de contenido de los instrumentos	90
Anexo 3: Ficha resumen de los expertos validadores	100
Anexo 4: Constructo de instrumentos	114
Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos	121
Anexo 6: Instrumentos	128
Anexo 7: Fichas técnicas de los instrumentos	134
Anexo 8: Constancia de realización del trabajo de investigación emitida por la institución	143
Anexo 9: Matriz de consistencia interna del informe de tesis	144
Anexo 10: Papel fotográfico	149

## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre la gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018. Investigación de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, diseño correlacional, transversal, la población fueron los servidores públicos de la parte administrativa del Hospital Belén de Trujillo, 2018, la muestra fue universal por tener una población pequeña; el método utilizado fue el hipotético deductivo, la técnica fue la encuesta y para la recolección de datos se utilizó dos cuestionarios tipo escala Likert, los mismos que fueron validados con el coeficiente de V de Aiken, y la confiabilidad con el Alfa de Cronbach, para gestión del cambio  $\alpha = 0.979$  (Excelente), y para identificación institucional  $\alpha = 0,991$  (Excelente).

Los resultados fueron analizados con del software estadístico SPSS V. 24, en donde se determinó que la gestión del cambio tiene relación positiva baja y muy significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018, con valor del coeficiente de Rho de Spearman 0.359 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall 0.322, la significancia de correlación fue 0.002 ( $P < 0,01$ ); entonces se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis nula. Así mismo se identificó que el nivel de avance de la gestión del cambio de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018 fue regular con 43.8%. Al igual que el nivel de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018 fue regular con 41.1%.

Palabras Clave: Gestión, Cambio, Identificación Institucional.

## ABSTRACT

The present investigation was developed with the objective of determining the relationship between the management of change and the institutional identification of public servants of the Belén de Trujillo Hospital, 2018. Research of quantitative approach, of type non-experimental, design correlational, transversal, population were the public servants of the administrative part of the Belen de Trujillo Hospital, 2018, the sample was universal because it had a small population; the method used was the hypothetical deductive, the technique was the survey and for the collection of data two Likert scale questionnaires were used, the same ones that were validated with the Aiken V coefficient, and the reliability with the Alpha of Cronbach, for change management  $\alpha = 0.979$  (Excellent), and for institutional identification  $\alpha = 0.991$  (Excellent).

The results were analyzed with the statistical software SPSS V. 24, where it was determined that the management of the change has a positive low and very significant relationship with the institutional identification of the public servants of the Belén de Trujillo Hospital, 2018, with a value of the Rho coefficient of Spearman 0.359 (positive low) and value of Tau-b of Kendall 0.322, the significance of correlation was 0.002 ( $P < 0.01$ ); then the research hypothesis was accepted and the null hypothesis was rejected. Likewise, it was identified that the level of progress of the change management of public servants of the Belén de Trujillo Hospital, 2018 was regular with 43.8%. Like the level of institutional identification of the public servants of the Belén de Trujillo Hospital, 2018 was regular with 41.1%.

Keywords: Management, Change, Institutional Identification.

## I. INTRODUCCIÓN

Uno de los mayores desafíos que enfrentan los gobiernos actualmente es el cambio, la mejora de la gestión con el valor agregado que es el ciudadano y brindando respuesta a las nuevas necesidades de la sociedad, brindando servicios de calidad. Por eso en el 2013 el Ministerio de Administración Pública presidió el Consejo de Ministros, rector del sistema administrativo de modernización de la administración pública, encargado de promover políticas de esta envergadura, aprobó por el Decreto Supremo N°. 004-2013-PCM, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, mientras que el plan de implementación fue aprobada por la Resolución Ministerial 125 -2013-PCM. En donde explican que la modernización de la administración pública implica un proceso continuo de mejora, en donde las acciones del Estado responden a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

A nivel mundial se habla de gestión de cambio, sin embargo, es en el sector privado en donde se observa mejores resultados a diferencia de las instituciones públicas.

Si bien la gestión del cambio en las instituciones es difícil, requiere mucho tiempo y no siempre es exitosa, las limitaciones naturales del sector público hacen que esta aventura sea el doble de difícil y lenta, con incluso menores probabilidades de éxito. Una mejor razón para ser sistemático y profesional, porque su éxito generalmente depende del bienestar de muchos ciudadanos o la preservación de recursos públicos significativos, en general, cualquier institución pública o privada enfrenta obstáculos para el cambio. En su mayoría, se relacionan con el escepticismo, la dificultad y el tiempo necesarios para cambiar las culturas, los hábitos y las prácticas laborales.

También podemos señalar que, gestión del cambio se centra en la dimensión del recurso humano, antes que en las propias acciones de gestión porque *"el principal obstáculo para el cambio es que los gerentes se centren en aspectos físicos y concretos (cosas reales y tangibles); sin embargo, tienen grandes dificultades para manejar personas"*; y cómo la observación del cambio depende del juicio, es importante que el observador pueda describir teniendo en cuenta la dimensión humana, es decir observar los comportamientos que van más allá de los cambios técnicos (Proulx, 2014, p. 119).

En el sector público, las restricciones políticas, la necesidad de tales cambios para el público, la presión externa, los múltiples interesados en agendas conflictivas, las

restricciones de los sectores políticos, la dificultad de cambiar las regulaciones y las leyes, las rigideces presupuestarias o administrativas o, en el peor de los casos, las decisiones institucionales difíciles de superar, todo esto limita los cambios ya que son situaciones difícil de erradicar.

Así por ejemplo tenemos a Paul Strebél (2000), quien habla de la resistencia natural al cambio de empleados o gerentes. Argumenta que los encargados de una institución están entusiasmados con el cambio organizativo, la reingeniería, la calidad total y la transformación, pero al igual que Kotter, Schaffer y Thomson Fortune (2001), mencionan que en las empresas entre un 50% y 80%, estos programas "fallan" o no lo hacen. El punto clave es que los gerentes y los funcionarios ven las cosas de manera diferente. Para los ejecutivos, esta es una gran aventura intelectual, una oportunidad para hacer una gran diferencia y, por cierto, tener éxito profesional y/o político. Para los funcionarios, el cambio no fue dirigido por ellos, no se desea, se percibe como perturbador y amenazador, elimina el equilibrio y los deja fuera de su "zona de confort" y en una de estas situaciones pueden ser despedidos (Waissbluth, 2008, p. 13).

En cuanto a la identificación institucional en el mundo actual, se están generando grandes cambios organizativos. Se supone que esto debe hacerse en la implementación en las organizaciones de tal forma que no afecte al empleado, ya que este último es el recurso más importante de la organización; el tema de la identificación es un tema importante en las organizaciones porque está relacionado con la calidad de la vida laboral, que es uno de los desafíos institucionales más importantes, ya que es un garante de la producción en las organizaciones e instituciones. La identificación del trabajo entre los empleados es una obligación que funcionará mejor para cada uno de ellos; cuando un empleado se identifica con la empresa, hace su trabajo con interés y se desempeña bien (Otzin, 2015, p. 11).

Los trabajadores tienen un compromiso e identificación laboral alta cuando se tiene una cultura organizacional; sin embargo, cuando las empresas se fusionan y se empieza con nuevos procesos además de la incorporación de nuevos trabajadores, los empleados antiguos se sienten menos confortables porque su comodidad se ve interrumpida (Francis, 2010, p. 23). Además la identificación tiene mucha relación con el conocimiento y el

cumplimiento de la misión, visión y valores, por lo tanto, es importante fortalecer los diferentes procesos de Recursos Humanos, y así el servidor este más identificado con la organización (Escobar, 2010. P. 19).

Los trabajadores manifiestan su identificación institucional con su lealtad hacia la institución, de diversas formas como los años de permanencia, conocimiento de valores, trabajando horas extras por el bien de la institución y conocer la misión y visión de la entidad, es decir, colaborar para llegar hacer realidad esa visión (Castellanos, 2011, p. 2). En base a esto que la lealtad tiene relación con la identificación, Ruiz (2009, párr. 5), menciona que esto hoy en día a cambiado porque las empresas se han vuelto más frías y crueles por la crisis económica y los trabajadores han evolucionado con todo ello, actualmente solo se trata de negocios, todo se ha vuelto más impersonal, debido a que los empleados van y vienen, porque las empresas se deben mantener a cualquier precio para competir en el mercado. Pero el mismo autor también refiere ciertos factores que identifican al empleado con la institución dentro de los cuales se puede mencionar esta la adaptación con la institución, el compromiso, responsabilidad, actitud, motivación, y satisfacción; además enfatiza que la responsabilidad de los trabajadores incrementa cuando éstos están identificados con la institución que laboran.

A nivel nacional la gestión de cambio está asociada con el problema de la gestión de procesos en un ciclo de mejora continua. Actualmente la administración pública es una administración orientada a resultados, entendida como una administración donde los funcionarios satisfacen las necesidades de los ciudadanos de manera oportuna y luchan por el respeto de sus derechos. La transición a la gestión pública moderna requiere una gestión del cambio porque la estructura, los procesos y los trabajadores deben estar preparados para enfrentar dicho cambio con éxito. (Tarazona, 2017, p. 23).

Para hacer esta modernización se aprobó el Decreto Supremo N°. 004-2013-PCM, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, en donde explican que la modernización de la administración pública implica un proceso continuo de mejora para que el Estado con sus acciones responda las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Se trata de mejorar la forma en que actúa el Estado, establecer mecanismos más transparentes y efectivos, y mejorar, entre otras cosas, el proceso de tratar con bienes

y servicios, también monitorear y evaluar las actividades y de esta manera implementar los cambios necesarios con la finalidad de mejorar la intervención pública.

En base a esta política las instituciones públicas se han embarcado o están a punto de involucrarse en este proceso de cambio; sin embargo todas encuentran problemas que dificultan la respuesta al cambio, dentro de las que podemos mencionar como por ejemplo no hay planificación a largo plazo durante el período de cuatro años ni definiciones en los procesos de cambio; la organización está determinada no por las necesidades, sino por las estructuras existentes y decisión política, en las instituciones locales es difícil la adaptación a las necesidades y el cambio es muy lento, esto sucede porque tienen estructuras rígidas y resistentes; además el equipo del gobierno no desempeña ningún papel de liderazgo, ya que generalmente trata con más intereses políticos que el servicio público; sin dejar de mencionar que los funcionarios públicos no están capacitados como para desenvolverse como gerentes públicos modernos, quizá debido a la naturaleza del mismo servicio público, es muy difícil cambiar la estructura organizativa y sobre todo al recurso humano.

Existe amplia evidencia, cuando una organización es flexible y adaptable cuenta con mayores ventajas competitivas a diferencia de una organización rígida y estática; por lo tanto, la gestión del cambio se ha convertido en el centro de las organizaciones eficaces, si bien cada organización puede gestionar libremente los cambios de acuerdo con sus necesidades y las especificidades que los caracterizan, los esfuerzos de gestión principalmente desde el punto de vista del modelo de investigación para la gestión. (Hellriegel y Slocum, 2009, p. 67).

Por otro lado, lo que permite una verdadera identificación institucional de las personas, es tener en cuenta sus propuestas de trabajo y el reconocimiento del trabajo para que puedan sentirse seguros y cómodos en el trabajo, sobre todo porque los procedimientos administrativos son muy importantes para el desarrollo humano, además una administración efectiva, centrada en el ser humano, logra desarrollar factores personales que están relacionados con los procesos mentales y emocionales del trabajador para sentirse protegidos y realizar sus funciones correctamente, se debe trabajar y respetar su actitudes hacia el trabajo, la responsabilidad, la tolerancia, compromiso con el trabajo y

actitud emprendedora; y como factor organizativo externo, sienten que pertenecen a una organización que es importante en su trabajo y tiene un significado personal y social (Salinas, Hernández y Castillo, 2015, p. 11).

Existe un mejor ambiente de trabajo, si los trabajadores participan de forma activa en las decisiones que los afectan y en su identificación con la organización, esto se logra con la ayuda de métodos adecuados como el método sistemático; a través de este método, los empleados obtienen un sentido de responsabilidad y pertenencia, de esto se puede deducir que las personas que realmente conocen su trabajo en la organización lo hacen con gran entusiasmo y esfuerzo, esto influye su contribución en el logro de objetivos, a diferencia de los que no se encuentren identificados no desarrollaran sus funciones y actividades. (Werther y Davis, 2008).

Algunos estudios sobre identificación de los trabajadores para con su entidad laboral demuestran que en la Municipalidad de Independencia de Lima, el 68% presenta un nivel moderado, el 29.5% nivel bajo y solo el 2.5% nivel alto (Samudio, 2015). En la Universidad Peruana Unión, la filial en Juliaca, la identificación del personal fue 54.9% en nivel medio, sin embargo, la identificación institucional es importante para el desarrollo de la entidad (Cutipa, 2015)

La problemática de gestión de cambio a nivel regional llega a desbordar todos los límites, porque no se observa ningún cambio además de la falta identificación del recurso humano con la institución. En general, cada institución enfrenta obstáculos para cambiar las cosas, la mayoría de estos están relacionados con el escepticismo y la dificultad y el tiempo necesarios para cambiar las culturas, los hábitos y las prácticas laborales. En el sector público, las limitaciones políticas, la necesidad de hacer estos cambios al público y a la prensa, las presiones externas, las múltiples partes interesadas con agendas divergentes, las presiones de los sectores políticos se están sumando o intensificando para proteger los honorarios de sus afiliados, independientemente de su desempeño, las dificultades para modificar las reglas y las leyes, la rigidez fiscal o administrativa o, en el peor de los casos, los éxitos institucionales que son difíciles de superar.

La resistencia al cambio en las instituciones públicas es común, pero al mismo tiempo, los administradores se están quedando sin recursos, materiales auxiliares para responder

adecuadamente a esta realidad, el personal de la institución tiene poca ayuda para resolver conflictos, particularmente la creciente de conflictos que tienen que ver con medidas legales que requieren mucho tiempo, esfuerzo y recursos. Además algunos empleados, principalmente de instituciones públicas, son indiferentes a las demandas de la organización, como lo demuestran sus acciones diarias, demostrando actitudes de comportamiento desinteresado, baja receptividad, rechazo de la estructura organizativa, pasividad, indiferencia ante el cambio.

El Hospital Belén de Trujillo, como toda institución es parte de una dirección estratégica de la gestión pública, cuenta con una misión y visión en donde especifica los que se espera en el futuro, las mismas que se deben adaptar y alinear con los interés de sus trabajadores y tratar de encausarlo por un camino de transformación y en especial en beneficio de la sociedad; sin embargo la gestión del cambio en el hospital no se observa quizá por falta de un proyecto o no se aplica las políticas de gestión pública moderna; sin embargo, como parte de los funcionarios públicos de la institución, podemos abordar el cambio, a través de acciones que ayuden a mejorar la gestión, tales medidas que podemos abordar son hacer una planificación de un proceso de cambio en donde se tenga como objetivo primordial el servicio al ciudadano, claro para esto se tiene que organizar equipos de acuerdo a las necesidades organizacionales y las demandas.

Los antecedentes a nivel internacional tenemos a Masías (2016) en su artículo de investigación denominado *“Gestión del cambio y planificación estratégica en instituciones de Educación Superior”*, de la Universidad de Fuerzas Armadas de Ecuador, en donde concluye que las instituciones educativas sugieren mejorar la efectividad y la eficiencia de todo resultado a través de sistemas, procesos, recursos y personas; además es importante que cualquier enfoque utilizado para cambiar las organizaciones nunca logre prescindir de dones humanos y procesos bien planificados llevada a cabo con la decisión y la cooperación de los integrantes, en toda organización e institución, como las instituciones educativas.

Otzin (2015), en su investigación *"Factores de identificación y orgullo laboral en trabajadores del departamento de seguridad integral en empresa portuaria quetzal"*, de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, en donde concluye que dentro de las

organizaciones es muy importante que los empleados estén bien identificados y, por lo tanto, logren el éxito organizacional. También se concluyó que hay factores de identificación que influyen, dentro de ellos está la creatividad e iniciativa, comunicación activa, identidad, condiciones ambientales y equipo de trabajo.

Reyes (2014), con su investigación "*Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes*", en el país de Guatemala, el autor concluyó que la identificación laboral es alta con una media de 98.06, además recomienda conservar la identidad laboral en la organización a través de actividades, reuniones y proporcionar espacio para la expresión, la confianza y la armonía, es importante reconocer llevar a cabo procesos de recursos humanos para lograr una mejor capacitación profesional y personal de los empleados de la compañía.

Prieto (2013), en su investigación "*Programa de implementación de la gestión del cambio en la organización de la planificación minera*", en la Universidad de Chile, en donde las conclusiones fueron que generar cambios en el camino son las claves para el éxito de una gestión, es importante encontrar nuevas formas y no distorsionar las ideas iniciales, es importante tener en cuenta que el proceso de administración de cambios generalmente implica muchos pasos y, por lo tanto, toma mucho tiempo. La participación activa de cada uno de las partes involucradas, es fundamental para el éxito, ya que la mayoría de los procesos de gestión de cambios está fuertemente centrada en el ser humano, debido a que los cambios ocurren a través de las personas, necesitamos conocer sus creencias y motivaciones.

A nivel nacional tenemos a Tarazona (2017), con su investigación "*Gestión del cambio y clima organizacional en la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, Lima, 2017*", los resultados arrojaron que la gestión del cambio se ubica en nivel medio con 45.1%. La conclusión fue que existía relación directa y significativa entre gestión del cambio y clima organizacional ( $Rho = 0,960$  y  $sig = 0,000$ ).

Huarhua (2017), en su tesis "*Identificación institucional del recurso humano y recursos financieros del Hospital Perú, EsSalud – Lima, 2015*", en donde la conclusión fue que

existe una baja identificación institucional 73%, pero si aumenta el nivel de recurso financiero disminuye la baja identificación institucional y aumenta a regular identificación institucional 83%. Otra conclusión fue que existe una correlación directa entre el recurso financiero con la identificación institucional del recurso humano del Hospital con un Rho de Spearman = 0.480; p\_valor= 0.000.

Ortega (2015). En su investigación *“La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de “alto de la alianza”*, en donde la conclusión fue que la resistencia al cambio está en un nivel alto, el personal de la Alta Dirección considero un 100% de resistencia, personal del Órgano de Apoyo 46.7% de resistencia y personal de los Órganos de Línea preciso un 57.1% de resistencia al cambio.

Ortega y Solano (2015), en su investigación *“La gestión del cambio organizacional en entidades públicas del poder ejecutivo peruano: una aplicación de las teorías de cambio provenientes de la gestión privada”*, en donde concluye que la gestión del cambio en el sector público es más compleja y diferente a la desarrollada en el gobierno corporativo. Por lo tanto, este último conduce a un nuevo enfoque del proceso de cambio, además de la necesidad de ciertos recursos indispensable para hacer frente a los cambios en el sector público.

A nivel regional tenemos a Del Águila (2018), con su investigación *“Influencia del gobierno abierto en la gestión del cambio en la Sede del Gobierno Regional La Libertad, 2017”*, en donde el resultado fue que el 91% de los servidores perciben una gestión del cambio en nivel medio bajo y solo el 9% de servidores perciben un nivel alto, y en dimensiones políticas públicas el 88% perciben un nivel medio bajo; el planeamiento estratégico y operativo el 94% perciben medio bajo; el presupuesto para resultados el 95% percibe un nivel medio bajo; gestión por procesos el 91% percibió un nivel medio bajo; la simplificación administrativa el 90% perciben un nivel medio; organización institucional el 90% perciben un nivel medio bajo; servicio civil meritocrático el 91% perciben un nivel medio bajo; sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación el 91% perciben un nivel medio bajo; gestión del conocimiento el 91% de los perciben un nivel medio bajo. La conclusión fue que El gobierno abierto influye significativamente con la gestión del cambio en el GRLL 2017 (Rho de Spearman = ,846; p < 0.05) al indicar que a

mayor gobierno abierto mejor se desarrolla la gestión del cambio. Por lo tanto, la gestión del cambio de los servidores públicos en el GRLL es nivel medio bajo porque al momento de la evaluación calificaron con puntuaciones mínimas.

Flores-Naveda (2016), en su tesis *“Cultura organizacional en la identificación institucional de los servidores públicos de la Sede Central del Gobierno Regional La Libertad – 2015”*, los resultados fueron que la variable identificación institucional, se ubicó en el nivel eficiente 49,2%, el nivel regular 47,1%. En cuanto a sus dimensiones se ubicaron en el nivel regular como sigue dimensión institucional con 64%; dimensión social con 58.7%; dimensión satisfacción laboral con 47.6%; dimensión personal con 47% y dimensión calidad de servicio con 45%. La conclusión fue la cultura organizacional influye muy significativamente en la identificación institucional de los servidores públicos de la Sede Central del Gobierno Regional La Libertad, con coeficiente de Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.344$ , con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ).

Noriega (2016), con su tesis *“Programa de gestión del cambio para mejorar la gestión pedagógica en la Institución Educativa N° 80036, La Esperanza, 2015”*, en donde la conclusión fue que el programa de gestión del cambio tiene un impacto significativo en las mejoras de las gestiones pedagógicas a través de sus dimensiones de cualidades personales, relaciones interpersonales, creación de programas, diversificación de programas, programación de programas, desarrollo organizativo, investigación y centro de participación de los padres.

Ahora, sobre las teorías relacionadas a gestión del cambio tenemos a Proulx (2014), define al cambio como *“toda modificación de un estado a otro, que es observada en el entorno y posee un carácter relativamente perdurable”*.

Arias (2016, párr. 15), se refiere a la gestión del cambio como un proceso complejo que requieren un liderazgo positivo, una estrategia bien considerada y evaluada, y la descripción de procesos específicos que contribuyen al logro de los objetivos de reforma o transformación, teniendo en cuenta los aspectos intangibles, materiales y de procedimiento, la gestión del cambio a menudo ocupa una parte marginal del proceso de

descripción de la reforma organizativa: crisis, absorción, cierre, consolidación, etc., pero los estudios y la experiencia muestran que el éxito de estos procesos está directamente relacionado, con un buen planeamiento de gestión del cambio y un buen liderazgo, el cambio es un proceso, y cada proceso requiere una gestión que considere eventos específicos en el momento adecuado y tiene mucho que ver con la innovación, cuando realmente nos enfrentamos a una innovación disruptiva, hay cambios en el mercado o en el soporte y en la estructura organizativa en sí; por lo tanto, es necesario que exista un buen líder posible para la llevar a cabo dicho proceso (Padulla, 2018, p. 19).

Según David (2013, p. 234), describe que no hay organización o individuo que pueda escapar de un cambio; sin embargo, las personas se asustan al pensar en cambios, porque tiene miedo a una pérdida económica, las molestias, además la incertidumbre y la ruptura de estructuras sociales normales; por otro lado, el cambio en la estructura, la tecnología, las personas o la estrategia puede desestabilizar los cómodos patrones de interacción, es por eso que la gente se resiste al cambio.

Para que el cambio sea exitoso, debe estar vinculado a los aspectos operativos y estratégicos del día a día de la organización, esto resalta la importancia de implementar cambios estratégicos a través de un plan detallado, las tareas claves y cómo la organización se guía por los procesos de control, así como la forma en que comunican el cambio. (Daft, 2011).

Además se debe tener en cuenta los pasos para una gestión del cambio, Ellucian (s.f.), identifica a: El diagnóstico, ¿Hasta qué punto está lista la empresa para este cambio? Tener en cuenta los procesos e iniciativas del día a día que son necesarios para un negocio sin problemas. Preparación, crear un plan de concientización y participación de los empleados y crear un plan de presupuesto que se adapte a la situación financiera de la institución. Ejecución, implementar y seguir el plan de acción mantener la motivación durante el proceso y establecer el mensaje de igualdad entre el esfuerzo invertido y los resultados obtenidos y el último paso es el mantenimiento, se debe mantener el cambio como una respuesta exitosa y tomar medidas preventivas para mantener la motivación y normalizar el cambio. Sin embargo, también existen dificultades para materializar el cambio así refiere Waissbluth (2008) citando a Kotter (1995), ocho errores comunes que

limitan el cambio: primero no generar convicción, el proceso solo puede comenzar cuando el 75% de los ejecutivos están verdaderamente convencidos de la necesidad de un cambio, por lo tanto, es importante que en una etapa temprana se realice una evaluación exhaustiva del "liderazgo disponible" dentro de la institución y su interés real en el cambio, lo que hace necesario, y políticamente factible, los cambios relevantes de las personas, y luego la evolución de muchos más formales y conversaciones informales para garantizar la convicción colectiva necesaria. Segundo no generar una coalición para el cambio, si no se hace ningún esfuerzo por expandir esta coalición en áreas de convicción sucesivas y en crecimiento, la oposición mencionada se unirá, tarde o temprano, y pondrá fin al cambio. La transformación de una institución es una aventura política que equivale a la victoria de las elecciones en una comunidad. Tercero no generar visión seductora del futuro, una visión del futuro es un "sueño ambicioso pero realizable", la institución que nos gustaría ver más adelante, si no puede comunicar la nueva visión a una persona en menos de cinco minutos y recibir una respuesta de comprensión e interés, eso significa que esta fase de cambio no ha terminado.

Cuarta comunicar y discutir poco la nueva visión estratégica, la transferencia de la nueva visión y el proyecto de cambio solo pueden tener lugar a través de la comunicación personalizada en pequeños grupos y en "cascadas". Quinta no atreverse a remover los obstáculos de la nueva visión, existe obstáculos significativos de diversos tipos: procedimientos, estructura, reglas, actitudes hacia los clientes, grupos de interés principales que expresan abiertamente la oposición, uniones disidentes y, lo que es peor, una persona poderosa o un grupo de interés; quien se resiste sistemáticamente a los cambios. Sexta no planear la aparición sistemática de triunfos de corto plazo, los grandes cambios comienzan, crecen y terminan con una colección de resultados pequeños y concretos que van en la dirección correcta y se reflejan en la línea operativa de la organización, esto no significa que no sea necesario crear un plan maestro para el cambio que incluya un programa de actividades, responsabilidades y presupuestos asociados, todos los cuales pueden desarrollarse de manera centralizada, pero los gerentes deben realizar los cambios y sus resultados concretos. Séptimo declarar la victoria muy temprano, en la mayoría de los casos, tomará algunos años para que los cambios estén profundamente arraigados en la cultura corporativa, especialmente si son extensos, los nuevos enfoques son frágiles y están sujetos a regresión; en lugar de proclamar la victoria

general, las victorias parciales a menudo deben especificarse y anunciarse como la base para desafíos más grandes y. Octavo dejarse vencer por la cotidianeidad, los administradores de transformación institucional deben estar preparados para gastar el 20% o el 30% de su tiempo más allá de la agenda naturalmente sobrecargada de cambio institucional, lo que requiere una gran disciplina; la gestión de un proceso de transformación institucional significativa requiere inevitablemente un liderazgo sólido, habilidades de liderazgo sólidas en toda la cúpula, un fuerte compromiso con la energía, mucha comunicación, resistencia y paciencia.

En cuanto a las dimensiones de la gestión de cambio se cita a Del Águila (2018, pp. 73-81), quien establece varias dimensiones para la gestión del cambio que a continuación mencionamos: Políticas públicas, son acciones de gobierno su finalidad es el interés público, dichas acciones son el resultado de decisiones basadas en un método de diagnóstico y factibilidad para abordar de manera efectiva los problemas específicos de los ciudadanos y definiendo soluciones. Plan estratégico y operativo, el propósito es hacer que las orientaciones de la visión y misión institucional sean transparentes dentro de una organización a medio y largo plazo. Es una herramienta activa que permite a la empresa adaptarse a entornos más activos para lograr el mayor nivel de calidad de servicios ofrecido al usuario. El plan operativo contiene las estrategias para lograr los objetivos, es como una guía de trabajo para desarrollar las actividades y cumplir con las metas. Presupuesto para resultados, es un mecanismo mediante el cual el gasto público está destinado a satisfacer las necesidades de ciudadanos para mejorar su nivel de vida, brindado servicios y bienes de calidad; además se debe tener en cuenta que para una transformación, el principal elemento es *"la reestructuración de los procesos presupuestarios, la integración de la información de desempeño, la identificación de recursos, compromisos, y la evaluación de resultados a través de indicadores"*, en otras palabras los recursos se programan, asignan, ejecutan y valoran de acuerdo con los cambios positivos específicos que deben realizarse para el bienestar de los ciudadanos. Gestión por procesos, implica los requerimientos del cliente, planificar la calidad y ejecutar procesos para entregar un producto o servicio de la calidad esperada; se debe tener en cuenta sus características como identificar los procesos para gestionar sus respectivas, producir productos o resultados de valor agregado para satisfacer las necesidades de los usuarios, revisión constante para mejorar la gestión con el apoyo de

los interesados, definir el gestor de procesos, es decir una persona responsable de cada proceso. Simplificación administrativa, es parte del proceso de modernización de la administración pública, su propósito es eliminar cualquier obstáculo o costo innecesario para la sociedad que conducen a un funcionamiento inadecuado de la administración pública. Por lo tanto, la simplificación administrativa es una de las medidas más importantes que deben tomar los organismos públicos para dirigir y optimizar la provisión de servicios provistos por el Estado. Organización institucional, es el resultado del proceso de planificación, así, los objetivos definen la función, actividad y trabajo a desarrollar, que se necesita un equipo y los recursos humanos necesarios para llevarlos a cabo y alcanzar la meta. Las actividades dentro de las organizaciones son gestionadas por programas. Servicio civil meritocrático, en particular, eficacia y competitividad de las instituciones públicas dependen de los profesionales que trabajan en los diversos organismos estatales, y el gobierno ha demostrado que es responsable de garantizar que los empleados estatales reciban capacitación y. Sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación, verificar el cumplimiento de indicadores utilizando métodos participativos para organizar las visiones de la entidad y los participantes; además los resultados servirán para hacer evaluación cuantitativa o cualitativa de gestión y el impacto de las políticas, programas y proyectos. La evaluación analiza los impactos esperados e inesperados en base a objetivos de políticas, programas o proyectos.

Existen enfoques de gestión del cambio, Barroso y Delgado (2007), describe la gestión del cambio desde la gestión de proyectos, el cambio se puede hacer centrándose en gestión de proyectos considerando las siguientes características: Son procedimientos cortos, tangibles, con efectos notables que probablemente se prolonguen, dirigido por un grupo heterogéneo, con personas con las habilidades requeridas, presidido por un facilitador que implementará actividades basadas en un plan y recursos definidos que se ejecutan y coordinan las personas seleccionadas y coordinados con otros proyectos.

Soriano (s.f., pp. 29-43), describe el enfoque gestión del cambio como proceso estratégico, en donde la dificultad del cambio radica en la “forma” de gestionarlo; sin embargo, es posible definir una “forma”, en ese sentido, se propone ocho pasos para una gestión del cambio y son: elaborar diagnóstico organizacional, elaborar plan de gestión del cambio; hacer un planteamiento de estrategias para fomentar el cambio de manera permanente en la organización; establecer la coalición directiva, se recomienda estilos de

liderazgos que inspiren confianza, protección, visibilidad, orientación, manejo proactivo y positivo de conflictos y buen manejo de la disciplina; determinar las palancas, las fortalezas es la comunicación, seguido de la gestión de personas, formación, disposición al cambio, actividades de integración, estilo de liderazgo, gestión de personal y retribuciones; elaborar el sub plan de comunicación, se realiza para transmitir información, comunicar los objetivos que se espera alcanzar con el proceso del cambio, se puede realizar reuniones; elaborar el sub plan de motivación, se realiza con la finalidad de incentivar el trabajo en equipo; elaborar el sub plan de capacitación, se realiza con el objetivo de reforzar la preparación de la organización para el cambio en temas como gestión del tiempo, gestión de conflictos, gestión del estrés, gestión de competencias, impacto en las personas y finalmente evaluar todo el proceso de gestión del cambio y medir los indicadores planteados en el proceso.

El fundamento de la gestión del cambio, se basa que el cambio es el producto de la revolución tecnológica, que muestra que las empresas necesitan conocer las tendencias del mercado, los clientes tienen más información debido al fácil acceso, esto implica dos hechos importantes: en primer lugar, la posibilidad de que las empresas comprendan los deseos del cliente y, en segundo lugar, la búsqueda de diferenciación, todo esto ha sido trasladado o adaptado para apoyar la gestión del cambio en las instituciones públicas, ha llevado a que este proceso el Estado, cierre brechas ofertando mayores productos y servicios pero de calidad en beneficio de la sociedad (González y Martínez, 2014, p. 12).

Por otro lado, la identificación institucional consiste en un conjunto de atributos y valores que cada institución o persona posee como su personalidad, propósito o espíritu, la identificación es cuando los integrantes están comprometidos con la organización con su visión, misión, metas y objetivos, la acción de reconocer a la entidad por las características y los valores atribuidos a la organización es captada y almacenada por la percepción como características de la organización con las que los empleados de la organización se sienten identificados, y esta identificación permite un comportamiento pro organizativo. (Orellana, Bossio y Jaime, 2014, p. 2).

Según Mogollón y Torres (2014), refieren que la identificación institucional debe tener primero un espacio físico en el que la identidad evolucionará, donde se constituirá y se le

dará una explicación es decir las instalaciones; la identidad del trabajo se identifica en la forma en que la institución se define a sí misma y actúa en una visión dada, de acuerdo con su organización, su contexto histórico y sus logros, que son parte integral de su definición y responsabilidad social.

La identificación es una realidad organizativa objetiva y subjetiva del individuo con respecto a los aspectos anteriores de la socialización; este proceso de identificación está vinculado al desarrollo y uso de los recursos humanos en una serie de sus propias nociones ideológicas aprendidas antes de trabajar profesionalmente, la identificación del individuo con la organización se basa en la "lealtad de la organización", que conduce a un proceso coherente y decisivo en los objetivos de la empresa y el individuo, se conectará con la organización por medio de vínculos materiales y morales con ventajas económicas e ideológicas y desarrollará mejores lazos psicológicos (Alves, Brito, De Mattos y Matos, 2007).

Las dimensiones de la identificación institucional las define Flores-Naveda (2016), y son: dimensión Social, la idea de unificar el sistema social a través de normas y valores comunes para ser parte de una organización (equipo, grupo, organización) que tiene sus propios objetivos y metas; pero, por lo general, esto no es una opción, sino una decisión basada en las características de los componentes, para lograr un objetivo o tarea global. Hay autores que consideran el trabajo, el lenguaje y el poder político como un medio de socialización en el conocimiento (técnico, práctico y crítico) y desempeña el papel de la existencia humana. Dimensión institucional, evalúa cómo la institución socializa con su personal los conocimientos, las reglas de comportamiento y comunicación, consideración de cómo la institución determina el trabajo del empleado de manera normativa y profesional, prácticas gremiales, estilos de relación, ceremonias, ritos y modelos administrativos. Dimensión calidad del servicio: esta dimensión verifica que el servidor esté dispuesto a proporcionar servicios con enfoque de calidad, atención al cliente adecuada, mejora continua y trabajo en equipo. Dimensión personal, relacionada con aspectos que apoyan el clima institucional, como las relaciones interpersonales entre los servidores, el estilo y la disciplina de convivencia, los sistemas de comunicación informal, los valores y la coherencia con la propia identidad institucional y dimensión Satisfacción laboral, se evalúa el grado de satisfacción o insatisfacción generado por los

funcionarios públicos, así como aspectos del trabajo como la supervisión, el entorno de trabajo físico, los logros, el empleo por cuenta propia y la participación, la satisfacción laboral también se entiende como un resultado organizativo que permite evaluar el impacto de la administración de la empresa en las personas que reciben el servicio, definiendo un gran avance en gestión de la calidad.

Las teorías relacionadas a la identificación institucional, según Van Knippenberg y Van Schie (2000), describen dos, Distintivo optima, los trabajadores buscan un equilibrio óptimo entre individuos con rasgos idiosincrásicos y reconocimiento como miembros de grupos sociales; por lo tanto, las personas desean integrarse y sobresalir, y este equilibrio se puede lograr mejor perteneciendo a categorías más pequeñas en lugar de pertenecer a grupos más grandes, esto debería llevar a una preferencia por el grupo de trabajo y no a la organización como un objetivo para la institución; porque los servidores son propensos a identificarse con los grupos que más se familiarizan y son similares. Y la auto categorización, se argumenta que una categoría particular, como el grupo de trabajo o la organización, debería ser más relevante si un grupo externo correspondiente está psicológicamente presente, dado que la mayoría de los empleados interactúan con miembros de otros grupos de trabajo en la mayoría de instituciones, en lugar de miembros de otras organizaciones, por lo tanto, su identificación será más en su grupo de trabajo, que la identificación con la organización.

En cuanto al paradigma en el que se enmarca esta investigación es el paradigma positivista Guba y Lincoln (1994) estas investigaciones tienen como objetivo probar una hipótesis por medios estadísticos o determinar los parámetros de una variable dada por expresión numérica, el positivismo es un paradigma que dirige la investigación cuantitativa para explicar el fenómeno estudiado para predecirlo y controlarlo; además los estudios cuantitativos se basan en la recopilación de un conjunto de datos y su análisis a través de un conjunto de herramientas de investigación que forman parte de las estadísticas, la metodología del tipo cuantitativo difiere en su método de otros, según lo siguiente: la presencia en los números, la descripción de la esencia, los cuestionarios y las encuestas es herramienta principal y el comportamiento de la población puede ser una muestra de la misma, este tipo de investigación es completamente objetiva, investigando conductas y, en general, conductas humanas en situaciones naturales o provocadas por el hombre.

Después de describir teorías con relación a las dos variables, planteamos el problema: ¿Qué relación existe entre la gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018?

La gestión del cambio implica procesos de transformación, a lo que significa que se debe trabajar para y con personas para que acepten los cambios; sin embargo, las personas a menudo no se comprometen a cambiar porque no saben qué sucederá, no saben cómo actuar, debido a que lo nuevo no está definido, la manera de defenderse de lo desconocido es captar lo conocido y, por lo tanto, negar lo nuevo; un proceso de cambio es muy efectivo si todos lo aceptan, para que las personas se involucren, no pueden ser aplastadas por el proceso como si fueran algo extraño, en verdad, el cambio pasa por las personas, y para considerar a las personas como parte del proceso de cambio, es necesario conocer sus valores y comportamiento como parte de su identificación institucional. En base a este contexto la presente investigación se justifica en lo siguiente:

Conveniencia, hoy en día es importantísimo hacer estudio de investigación sobre gestión del cambio para verificar si en las instituciones públicas se viene realizando la transformación de acuerdo a las nuevas políticas, también se identificara en qué nivel de gestión de cambio se encuentra el Hospital Belén de Trujillo; por otro lado también identificaremos el nivel de identificación institucional que existe en dicha institución.

Relevancia social, la gestión de cambio es relevante porque forma parte de la nueva gestión pública, es decir de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la misma que al ser aplicada se beneficiara todas las personas que hacen uso de los servicios que dicha institución ofrece, así mismo también serán beneficiados los mismos trabajadores porque todo cambio es bueno, además conocer la identificación institucional es relevante porque un empleado identificado con su institución trabaja en beneficio de dicha para alcanzar la metas y objetivos institucionales.

Implicaciones prácticas, la implicancia practica se conseguirá con el conocimiento de los resultados y conclusiones de la investigación, porque estos permitirán determinar cuál es el nivel de gestión de cambio y la identificación institucional, los mismos que serán tomados en cuenta por las autoridades del Hospital Belén de Trujillo para mejorar y

generar acciones que fomenten los procesos de cambio de forma eficaz y eficiente, teniendo en cuenta que los cambios en las instituciones son necesarios y se debe trabajar para alcanzar la calidad del servicio brindado en beneficio de la población.

Valor teórico, esta investigación será un antecedente para los posteriores trabajos de investigación que tengan relación con las variables de estudio como son gestión del cambio e identificación institucional, porque quedara plasmado los resultados encontrados, además todo proceso de transformación tiene como perspectiva una mejora continua, por otro lado la identificación institucional tiene que ver con las personas y tiene gran influencia en una institución.

Utilidad metodológica, la presente investigación respeto todos los criterios establecidos por la universidad, además de requisitos indispensables para una estudio científico, tales como instrumentos validos por expertos para la recolección de información de las variables de estudio gestión de cambio e identificación institucional, así mismo se realizó la validación de contenido de los instrumentos, y la confiabilidad de los mismos con el coeficiente de Alfa de Cronbach, por lo tanto son instrumentos confiables que pueden se utilizaos por posteriores investigaciones.

Legal, de acuerdo a las Leyes y resoluciones establecidas por la universidad, la investigación se enmarca en la Ley 30220-2014, Nueva Ley Universitaria del Perú, la Ley 25350, Ley de Creación de la Universidad César Vallejo, la Resolución N° 1513-2001-ANR, Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, la Resolución Directoral N° 3902-2013/EPG-UCV, Reglamento de Investigación de Posgrado. Y en base a la normativa que respaldan las variables son la Ley N° 27658 Ley Marco sobre la Modernización de la gestión estatal y el D.S. 004-2013-PCM Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

Como toda investigación cuantitativa tiene hipótesis; la hipótesis general planteada es:

$H_1$ : La gestión del cambio tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018; por otro lado la hipótesis nula es: La gestión del cambio no tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

**Y las hipótesis específicas son:**

- H<sub>1</sub>: Las políticas públicas de la gestión del cambio tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.
- H<sub>2</sub>: El planeamiento estratégico de la gestión del cambio tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.
- H<sub>3</sub>: El presupuesto para resultados de la gestión del cambio tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.
- H<sub>4</sub>: La gestión por procesos de la gestión del cambio tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.
- H<sub>5</sub>: La simplificación administrativa de la gestión del cambio tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.
- H<sub>6</sub>: La organización institucional de la gestión del cambio tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.
- H<sub>7</sub>: El servicio civil meritocrático de la gestión del cambio tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.
- H<sub>8</sub>: El sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión del cambio tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.
- H<sub>9</sub>: La gestión del cambio tiene relación significativa con la dimensión social de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.
- H<sub>10</sub>: La gestión del cambio tiene relación significativa con la dimensión institucional de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

H<sub>11</sub>: La gestión del cambio tiene relación significativa con la dimensión calidad de servicio de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

H<sub>12</sub>: La gestión del cambio tiene relación significativa con la dimensión personal de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

H<sub>13</sub>: La gestión del cambio tiene relación significativa con la dimensión satisfacción laboral de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

Así mismo el objetivo general es: Determinar la relación entre la gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

Y los objetivos específicos son:

O<sub>1</sub>: Identificar el nivel de avance de la gestión del cambio de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

O<sub>2</sub>: Identificar el nivel de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

O<sub>3</sub>: Determinar la relación entre las políticas públicas de gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

O<sub>4</sub>: Determinar la relación entre el planeamiento estratégico de gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

O<sub>5</sub>: Determinar la relación entre presupuesto para resultados de gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

O<sub>6</sub>: Determinar la relación entre gestión por procesos de gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

O<sub>7</sub>: Determinar la relación entre simplificación administrativa de gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

- O<sub>8</sub>: Determinar la relación entre organización institucional de gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.
- O<sub>9</sub>: Determinar la relación entre servicio civil meritocrático de gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.
- O<sub>10</sub>: Determinar la relación entre sistemas de seguimiento, monitoreo y evaluación de gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.
- O<sub>11</sub>: Determinar la relación entre gestión del cambio y la dimensión social de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.
- O<sub>12</sub>: Determinar la relación entre gestión del cambio y la dimensión institucional de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.
- O<sub>13</sub>: Determinar la relación entre gestión del cambio y la dimensión calidad de servicio de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.
- O<sub>14</sub>: Determinar la relación entre gestión del cambio y la dimensión personal de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.
- O<sub>15</sub>: Determinar la relación entre gestión del cambio y la dimensión satisfacción laboral de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

## **II. MÉTODO**

El método utilizado es el deductivo, que según Hernández, Fernández y Baptista, (2014, p. 6), este enfoque utiliza la lógica o el razonamiento deductivo que comienza con la teoría y las expresiones lógicas llamadas "hipótesis". De acuerdo con el enfoque cuantitativo-deductivo, el estudiante plantearía su problema de investigación, definiría su objetivo y su pregunta (qué quiere hacer y qué quiere saber).

También el método hipotético-deductivo que según Karl Popper, quien hizo hincapié que una investigación no comienza con la observación, si no con un problema, es decir, primero para investigar nos debemos plantear problemas, estos problemas ocasionan inquietudes y conlleva a buscar una posible solución que en él denomina preposición o hipótesis.

### **2.1 Tipo y Diseño de investigación**

#### **2.1.1 Tipo de investigación**

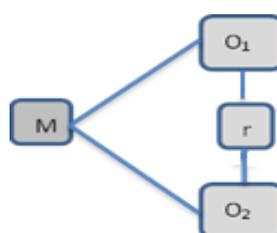
El tipo de investigación de acuerdo con Landeau (2007), podemos decir que es:

- De acuerdo al fin que persigue, es aplicada, dado que los conocimientos adquiridos deben aplicarse, se debe promover el cambio utilizando la gestión adecuada, además se debe conseguir que los servidores públicos se identifiquen con su institución para la cual laboran.
- De acuerdo a su carácter, es una investigación de tipo correlacional, porque busca relacionar dos variables, es decir pretende determinar la relación que existe entre la gestión del cambio y la identificación institucional.
- De acuerdo a la naturaleza, es una investigación cuantitativa, este enfoque utiliza el análisis de datos para responder preguntas de investigación y probar suposiciones previamente establecidas. Se basa en mediciones numéricas, conteos y, a menudo, estadísticas para determinar con precisión el comportamiento de la población.
- De acuerdo al alcance temporal, es una investigación transversal, debido a que dicha investigación se realizó en un tiempo específico, la recolección de datos se realizó en un tiempo determinado.

- De acuerdo a su orientación, los resultados obtenidos se utilizarán para mitigar la problemática, por lo tanto, es una investigación orientada a la aplicación.

### 2.1.2 Diseño de investigación

En cuanto al diseño, corresponde a una investigación correlacional simple, transversal, porque se estableció la relación de las dos variables, se dice que es correlacional cuando se realiza el estudio de dos variables, con la finalidad de verificar cual es la relación que existe entre ellas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 121), la representación del diseño es:



Dónde:

- M : Muestra: Servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo.
- O<sub>1</sub> : Variable 1: Gestión del cambio
- O<sub>2</sub> : Variable 2: Identificación institucional.
- r : Relación de variables.

## 2.2 Operacionalización de variables

**Variables 1: Gestión del cambio;** es un proceso complejo que requieren un liderazgo positivo, una estrategia bien considerada y evaluada, y la descripción de procesos específicos que contribuyan al logro de los objetivos de reforma o transformación, teniendo en cuenta los aspectos intangibles, materiales y de procedimiento. La gestión del cambio a menudo ocupa una parte marginal del proceso de descripción de la reforma organizativa: crisis, absorción, cierre, consolidación; los estudios y la experiencia muestran que el éxito de estos procesos está directamente relacionado con un buen plan de gestión del cambio y un buen liderazgo (Arias, 2016, párr. 15).

**Variable 2: Identificación institucional,** es un conjunto de atributos y valores que cada institución o persona posee como su personalidad, propósito o espíritu. La imagen que refleja la empresa a través de la personalidad la identifica con otras y es más grande o más pequeña. La identificación también se da a conocer a través de sus propias reglas y comportamientos. Es decir la identificación institucional, es el compromiso de los trabajadores con la institución con su visión, misión, metas y objetivos. Se acepta la imposición de una meta. La acción de reconocer a la entidad por las características y los valores atribuidos a la organización es captada y almacenada por la percepción como características de la organización con las que los empleados de la organización se sienten identificados, y esta identificación permite un comportamiento pro organizativo. (Orellana, Bossio y Jaime, 2014, p. 2).

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Variable 1: Gestión del cambio	La gestión del cambio es un proceso complejo que requieren un liderazgo positivo, una estrategia bien considerada y evaluada, y la descripción de procesos específicos que contribuyan al logro de los objetivos de reforma o transformación, teniendo en cuenta los aspectos intangibles, materiales y de procedimiento. La gestión del cambio a menudo ocupa una parte marginal del proceso de descripción de la reforma organizativa: crisis, absorción, cierre, consolidación; los estudios y la experiencia muestran que el éxito de estos procesos está directamente relacionado con un buen plan de gestión del cambio y un buen liderazgo (Arias, 2016, párr. 15).	La variable se operacionalizó a través de la técnica de la encuesta con la aplicación de cuestionario a los colaboradores que formaron parte de la muestra que asciende a un total de 73 servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, el mismo que permitió medir el nivel de gestión del cambio y todas sus dimensiones.  Con nivel de intervalo: Muy deficiente: 0-59 Deficiente: 60-118 Regular: 119-176 Bueno: 177-234 Muy bueno: 235-292  Se utilizó la prueba de Kolmogorov Smirnov, con un nivel de significancia al 5%. El resultado fue no normal; por lo tanto, para la contrastación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de Tau-b de Kendall y Rho de Spearman.	Políticas públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Políticas institucionales</li> <li>▪ Información y difusión</li> <li>▪ Deliberación pública</li> <li>▪ Diseño y ejecución</li> </ul>	Escala tipo Likert  Ordinal  Muy deficiente Deficiente Regular Bueno Muy bueno
			Planeamiento estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimientos</li> <li>▪ Metodologías y herramientas</li> <li>▪ Priorización de objetivos</li> </ul>	
			Presupuesto para resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proyectos propuestos</li> <li>▪ Coordinación de proyectos</li> <li>▪ Priorización de programas</li> <li>▪ Metas e indicadores</li> </ul>	
			Gestión por procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollo del personal</li> <li>▪ Recursos materiales</li> <li>▪ Innovación</li> <li>▪ Servicios y productos</li> </ul>	
			Simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Variación del costo del procedimiento</li> <li>▪ Componente del costo</li> <li>▪ Difusión de los costos del procedimiento</li> <li>▪ Tiempos en las actividades</li> <li>▪ Desarrollo del trámite</li> <li>▪ Calidad de servicio</li> <li>▪ Beneficio de simplificación</li> </ul>	
			Organización institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organización funcional</li> <li>▪ Compromiso institucional</li> </ul>	
			Servicio civil meritocrático	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Promoción ética y moral</li> <li>▪ Mejoramiento continuo</li> <li>▪ Promueven normas de trabajo</li> <li>▪ Promoción de buenas prácticas</li> <li>▪ Garantía del debido proceso disciplinario</li> <li>▪ Garantizarían de la justicia administrativa</li> </ul>	

			Sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información institucional</li> <li>▪ Seguimiento y monitoreo</li> <li>▪ Evaluación</li> </ul>	
--	--	--	--	--	--

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Variable independiente: Identificación institucional	La identificación institucional consiste en un conjunto de atributos y valores que cada institución o persona posee como su personalidad, propósito o espíritu. La imagen que refleja la empresa a través de la personalidad la identifica con otras y es más grande o más pequeña. La identificación también se da a conocer a través de sus propias reglas y comportamientos. Es decir la identificación institucional es el grado de compromiso de los miembros de una organización con su visión, misión, metas y objetivos. Se acepta la imposición de una meta. La acción de reconocer a la entidad por las características y los valores atribuidos a la organización es captada y almacenada por la percepción como características de la organización con las que los empleados de la organización se sienten identificados, y esta identificación permite un comportamiento proorganizativo. (Orellana, Bossio y Jaime, 2014, p. 2).	La variable se operacionalizó a través de la técnica de la encuesta con la aplicación de cuestionario a los colaboradores que formaron parte de la muestra que asciende a un total de 63 servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, el mismo que permitió medir el nivel de identificación institucional y todas sus dimensiones.  Con nivel de intervalo: Muy deficiente: 0-42 Deficiente: 43-84 Regular: 85-126 Bueno: 127-167 Muy bueno: 168-208  Se utilizó la prueba de Kolmogorov Smirnov, con nivel de significancia al 5%, con resultado no normal; por lo tanto, se utilizó el coeficiente de Tau-b de Kendall y Rho de Spearman.	Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compartir conocimientos</li> <li>▪ compromiso</li> <li>▪ Buenos vínculo laborales</li> <li>▪ Proyección social</li> </ul>	Escala tipo Likert  Ordinal  Muy deficiente Deficiente Regular Bueno Muy bueno
			Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conoce la misión y visión</li> <li>▪ Conoce las normas y estatutos</li> <li>▪ Contribución al logro de objetivos</li> <li>▪ Resolución de conflictos</li> </ul>	
			Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Clima institucional</li> <li>▪ mejoramiento continuo</li> <li>▪ Comportamiento adecuado</li> <li>▪ Logro de metas</li> <li>▪ Evaluación de desempeño</li> <li>▪ Liderazgo</li> </ul>	
			Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Políticas de ascensos</li> <li>▪ Estímulos laborales</li> <li>▪ Programa de capacitación</li> <li>▪ Desempeña funciones con responsabilidad</li> </ul>	
			Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existe contratos de acuerdo a leyes</li> <li>▪ Realización profesional</li> <li>▪ Remuneración alternativa</li> <li>▪ Condiciones de trabajo</li> <li>▪ Seguridad laboral</li> <li>▪ Distribución equitativa de incentivos</li> <li>▪ Autonomía profesional</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### 2.3.1 Población

La población objeto de estudio estuvo conformado por los servidores públicos de la parte administrativa del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

**Tabla 1**

*Distribución de la población conformada por los servidores públicos de la parte administrativa del Hospital Belén de Trujillo, 2018.*

Niveles ocupacionales	Sexo		Total de trabajadores
	M	F	
CAS	2	5	7
Locación de servicios	2	1	3
Nombrados	43	20	63
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>26</b>	<b>73</b>

Fuente: Cuadro para Asignación de Personal del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

### 2.3.2 Muestra

Teniendo en cuenta que la muestra debe ser representativa de la población, y en este caso contamos con una población pequeña se decidió trabajar con una muestra universal o censal, es decir, todos formaron parte de la muestra, los 73 trabajadores de la parte administrativa del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

### 2.3.3 Muestreo

En esta investigación se utilizó el muestreo no probabilístico, en donde, Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 175), explican que las muestras no probabilísticas, es cuando la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino con causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra, es decir el investigador.

### 2.3.4 Criterios de selección

#### Criterios de inclusión

- Servidores de ambos sexos.
- Servidores nombrados, contratados.

### **Criterios de exclusión**

Servidores que no se encuentren en el hospital por licencias o vacaciones.

### **Unidad de análisis**

Servidor público del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

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

### **2.4.1 Técnica**

Encuesta, es una técnica que permite recoger la percepción u opinión de los colaboradores de un tema en concreto (Garcés, 2000, p. 122). Dichas encuestas nos permitieron obtener la percepción de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018, con respecto a la gestión del cambio y la identificación institucional.

### **2.4.2 Instrumentos**

**Cuestionario**, es una serie de preguntas que se realiza en base a las variables objeto de estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 228), el cuestionario fue con preguntas cerradas tipo escala de Likert.

El cuestionario de la variable independiente gestión del cambio está estructurado tipo escala Likert, en donde se le presenta cinco alternativas de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, las misma que se les asigna un valor de 0-4, dicho cuestionario se realizó en base al instrumento de Del Águila (2018), el cual fue modificado y mejorado, el cual quedo estructurado de la siguiente manera: ocho dimensiones: políticas públicas con 4 indicadores 11 ítems, planeación estratégica con 3 indicadores 7, presupuesto por resultados con 3 indicadores 6 ítems, gestión por procesos con 4 indicadores 11 ítems, simplificación administrativa con 6 indicadores 11 ítems, organización institucional con 2 indicadores 9 ítems, servicio civil meritocrático con 6 indicadores 10 ítems y sistema de seguimiento monitoreo y evaluación con 3 indicadores 8 ítems, haciendo un total de 73 ítems.

El cuestionario de la variable dependiente identificación institucional está estructurado tipo escala Likert, en donde se le presenta cinco alternativas de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, las misma que se les asigna un valor de

0-4, dicho cuestionario se realizó en base al instrumento de Flores-Naveda (2016), el cual fue modificado y mejorado, el cual quedo estructurado de la siguiente manera: cinco dimensiones: social con 4 indicadores 9 ítems, institucional con 4 indicadores 11 ítems, calidad de servicio con 6 indicadores 12 ítems, personal con 4 indicadores 8 ítems, y satisfacción laboral con 7 indicadores 12 ítem, con un total de 52 ítems.

### 2.4.3 Validez

#### a) Validez de contenido

La validación se hace por medio de la opinión de expertos, para verificar que el contenido de los ítems esta en relación con las dimensiones y las variables (Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 298). Dicha validez del contenido se realizó con la opinión de cinco expertos, y fueron: Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar, Dr. Jefferson Sánchez Gálvez, Dr. César Contreras Segovia, Dr. Dionicio Godofredo Gózales Gonzales, Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles.

Con la calificación obtenida de los expertos se realizó la prueba de Razón de Validez; con la prueba de V de Aiken, para decretar la validez de contenido en los siguientes criterios: redacción, pertinencia, coherencia, adecuación y comprensión. El resultado obtenido de la decisión de Aiken fue valido para las dos variables. El cálculo de validez de contenido con el Coeficiente de V de Aiken, está definida por la siguiente fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

En donde:

V = Coeficiente de Validación: V de Aiken.

S = Sumatoria = Número de jueces.

C = Número de valores.

También se realizó la prueba de Razón de Validez de contenido de Lawshe, resultando en ambos casos preferentemente como validez perfecta tal como se evidencia en el Anexo 3.

El cálculo de la Razón de Validez de Contenido (Content Validity Ratio, CVR) de Lawshe definida por.

$$CVR = \frac{n_e - \frac{N}{2}}{\frac{N}{2}}$$

En donde:

$n_e$  = Número de expertos

$N$  = Número total de expertos

#### **b) Validez de constructo**

Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 298), refieren que la validez de constructo se obtiene mediante análisis factorial. Este método nos dice cuántas dimensiones conforman una variable y qué elementos conforman cada dimensión. Los reactivos que no pertenecen a una dimensión significan que están "aislados" y no miden lo mismo que los otros elementos, por lo tanto, deben ser eliminados.

Los requisitos a tener en cuenta para la validación de constructo son: La comunalidad debe ser mayor a 0.4, la medida de adecuación de KMO debe ser mayor a 0.5 y la prueba de esfericidad Bartlett en su grado de significancia debe ser menor a 0.05.

Dicha validación de constructo se realizó con el SPSS, cuyo cálculo se determinó con el estadístico Medida de adecuación KMO (kayser, Meyer y Olkin) y la Prueba esférica Bartlett, cuyos resultados por dimensiones se presenta a continuación (de los ítem se presenta en el Anexo 4).

La validación de constructo de las dimensiones de la variable gestión de cambio fueron: Políticas públicas, Medida de adecuación KMO 0.526 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05; Planificación estratégica Medida de adecuación KMO 0.715 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05; Presupuesto para resultados Medida de adecuación KMO 0.722 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05; Gestión por procesos Medida de adecuación KMO 0.631 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05; Simplificación administrativa Medida de adecuación KMO

0.536 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05; Organización institucional Medida de adecuación KMO 0.776 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05; Servicio civil meritocrático Medida de adecuación KMO 0.716 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05; Sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación Medida de adecuación KMO 0.798 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05

La validación de constructo de las dimensiones de la variable identificación institucional fueron: Social Medida de adecuación KMO 0.859 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05; Institucional Medida de adecuación KMO 0.754 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05; Calidad de servicio Medida de adecuación KMO 0.665 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05; personal Medida de adecuación KMO 0.766 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05; Satisfacción laboral Medida de adecuación KMO 0.811 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05.

#### **2.4.4 Confiabilidad**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, pp. 200-207). Refieren que la confiabilidad se determina con el coeficiente de Alfa de Cronbach, para medir la fiabilidad de una escala de medida, la fiabilidad va de 0 a 1; en donde 0 significa nula fiabilidad y 1 máxima fiabilidad, por lo tanto se habla de un instrumento fiable y puede ser aplicado.

A los instrumentos se realizó la respectiva fiabilidad con el coeficiente de Alfa de Cronbach a través del software estadístico SPSS Versión. 24, con la información obtenida de la prueba piloto aplicada a 20 servidores públicos del Hospital Regional Docente de Trujillo, en donde; el resultado fue de  $\alpha = 0,979$  para gestión del cambio y  $\alpha = 0,991$  para identificación institucional, considera como fiabilidad EXCELENTE.

La fiabilidad de las dimensiones de la variable gestión de cambio fueron: Políticas públicas,  $\alpha = 0,911$ , fiabilidad EXCELENTE; Planificación estratégica  $\alpha = 0,850$  fiabilidad BUENA; Presupuesto para resultados  $\alpha = 0,854$  fiabilidad BUENA; Gestión por procesos  $\alpha = 0,861$  fiabilidad BUENA; Simplificación administrativa  $\alpha$

=0,809 fiabilidad BUENA; Organización institucional  $\alpha = 0,922$  fiabilidad se EXCELENTE; Servicio civil meritocrático  $\alpha = 0,954$  fiabilidad se considera como EXCELENTE; Sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación:  $\alpha = 0,943$  fiabilidad EXCELETE

La fiabilidad de las dimensiones de la variable identificación institucional fueron: Social  $\alpha = 0,948$  fiabilidad EXCELETE; Institucional  $\alpha = 0,968$  fiabilidad se EXCELETE; Calidad de servicio  $\alpha = 0,967$  fiabilidad EXCELETE; personal  $\alpha = 0,926$  fiabilidad EXCELETE; Satisfacción laboral  $\alpha = 0,968$  fiabilidad EXCELETE.

## **2.5 Procedimiento**

Los procedimientos que se siguieron para la recolección de datos son

- Aprobación del proyecto en la escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.
- Solicitar autorización a la dirección del Hospital Belén de Trujillo para realizar dicha investigación.
- Después de aprobarse la solicitud se procedió a la recolección de la información, con la aplicación de los instrumentos.
- Posteriormente dicha información se tabuló y analizó.

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

### **2.6. 1. Estadística descriptiva**

- Se elaboró una matriz de puntuaciones de la variable independiente y otra de la variable dependiente con la base de datos recolectados.
- Se elaboró tablas de frecuencias y figuras estadísticas e interpretación de las mismas en programa Excel.

### **2.6.2. Inferencia estadística**

- Para determinar la distribución de pruebas paramétricas o no paramétricas de las variables, se utilizó la prueba de Kolmogorov Smirnov, con un nivel de significancia al 5%.

- El resultado de la prueba Kolmogorov Smirnov fue no normal; por lo tanto, para la contrastación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de Tau-b de Kendall y Rho de Spearman.

## **2.7 Aspectos éticos**

Se tuvo en cuenta varios aspectos éticos tales como:

- El anonimato, se explicó a los colaboradores que al momento de responder los cuestionarios eran completamente anónimos, con la finalidad de obtener información veraz.
- Respeto, se respeta al colaborador en su tiempo, espacio y sus apreciaciones que hizo respecto a los cuestionarios.
- Veracidad de datos obtenidos, los resultados son en base a la información recogida, sin realizar alguna alteración por parte del investigador.
- Propiedad intelectual, en la tesis se respetó la autoría de autores realizando las citas correspondientes.
- Consentimiento informado, los cuestionarios son respondidos por los colaboradores de forma voluntaria, no se les obliga a responder.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Descripción de resultados

Los resultados se analizaron en base a las hipótesis y objetivos propuestos para determinar la relación entre la gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018. Para lo cual, se utilizó el coeficiente de Tau-b de Kendall y Rho de Spearman, resultados que a continuación se presentan en tablas y figuras estadísticas, con su respectiva interpretación.

**Tabla 2**

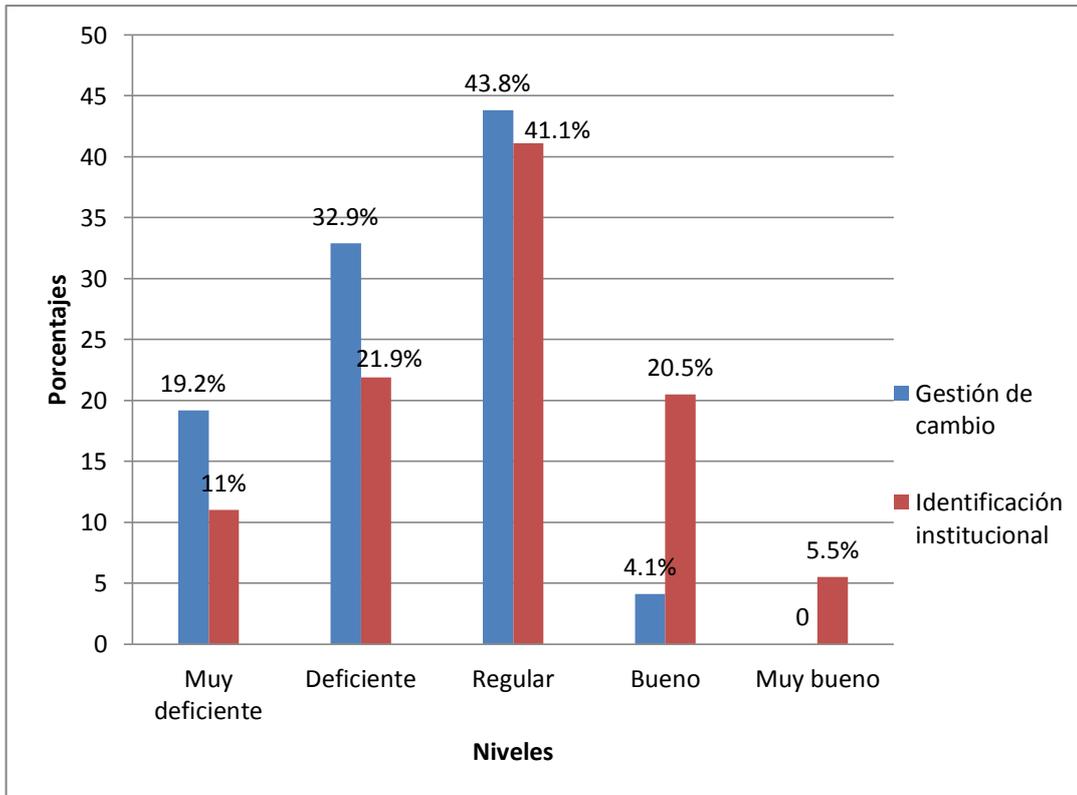
*Comparación de los puntajes obtenidos de las variables gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.*

Niveles	Gestión de cambio		Identificación institucional	
	N	%	N	%
Muy deficiente	14	19.2	8	11
Deficiente	24	32.9	16	21.9
Regular	32	43.8	30	41.1
Bueno	3	4.1	15	20.5
Muy bueno	0	0	4	5.5
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Aplicación de cuestionarios a servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo.

#### **Interpretación:**

En la Tabla 2 se observa que la variable gestión de cambio el nivel que prevalece es el regular con 43.8%, seguido de deficiente con 32.9%, muy deficiente con 19.2% y bueno solo un 4.1%; al igual que la variable identificación institucional el nivel regular prevalece con el 41.1%, seguido del nivel deficiente con el 21.9%, nivel bueno 20.5%; y muy deficiente 11%.



**Figura 1:** Comparación de puntajes obtenidos de las variables gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

**Fuente:** Tabla 2

**Tabla 3**

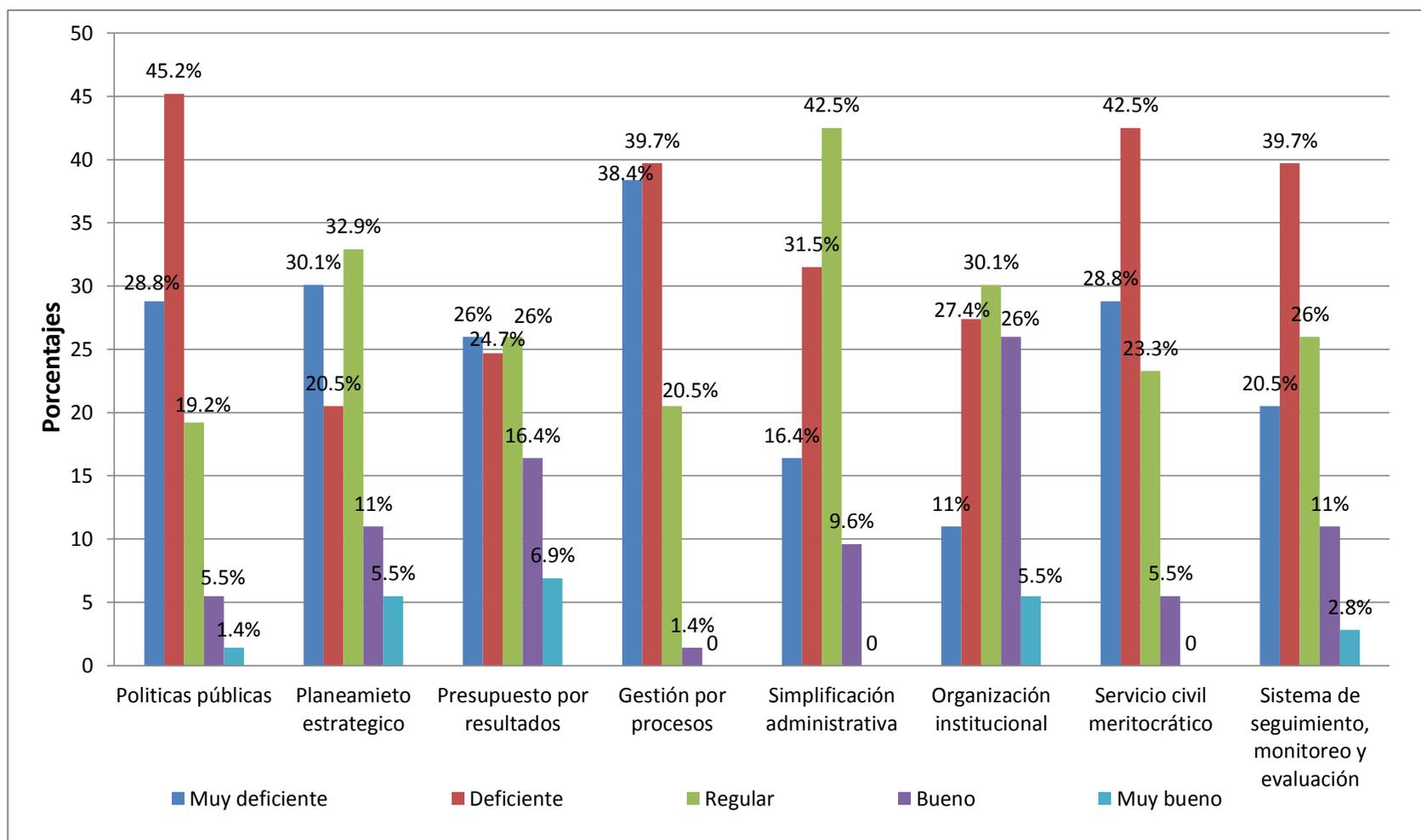
*Comparación de los puntajes obtenidos de las dimensiones de la variable gestión del cambio de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.*

Niveles	Políticas públicas		Planeamiento estratégico		Presupuesto por resultados		Gestión por procesos		Simplificación administrativa		Organización institucional		Servicio civil meritocrático		Sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy deficiente	21	28.8	22	30.1	19	26	28	38.4	12	16.4	8	11	21	28.8	15	20.5
Deficiente	33	45.2	15	20.5	18	24.7	29	39.7	23	31.5	20	27.4	31	42.5	29	39.7
Regular	14	19.2	24	32.9	19	26	15	20.5	31	42.5	22	30.1	17	23.3	19	26
Bueno	4	5.5	8	11	12	16.4	1	1.4	7	9.6	19	26	4	5.5	8	11
Muy bueno	1	1.4	4	5.5	5	6.9	0	0	0	0	4	5.5	0	0	2	2.8
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100</b>	<b>73</b>	<b>100</b>	<b>73</b>	<b>100</b>	<b>73</b>	<b>100</b>	<b>73</b>	<b>100</b>	<b>73</b>	<b>100</b>	<b>73</b>	<b>100</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Aplicación de cuestionarios a servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo.

**Interpretación:**

En la Tabla 3 se observa que cuatro dimensiones presentan nivel deficiente en el siguiente orden: políticas públicas en nivel deficiente con 45.2%, seguido de muy deficiente 28.8%, nivel regular 19.2% y bueno solo un 5.5%; servicio civil meritocrático en nivel deficiente con 42.5%, seguido de muy deficiente con 28.8%, nivel regular 23.3% y bueno solo un 5.5%; gestión por procesos en nivel deficiente 39.7%, seguido de muy deficiente 38.4%, nivel regular 20.5%; sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación en nivel deficiente 39.7%, seguido de muy deficiente 20.5%, y en nivel regular 26% y nivel bueno solo 11%. A diferencia de cuatro dimensiones que presentan nivel regular y son simplificación administrativa en nivel regular con 42.5%, seguido de nivel deficiente 31.5% y muy deficiente 16.4% y en nivel bueno solo 9.6%; planeamiento estratégico en nivel regular con 32.9%, seguido de nivel muy deficiente 30.1%, deficiente 20.5% y en nivel bueno solo 11%; organización institucional en nivel regular con 30.1%, seguido de nivel deficiente 27.4% y nivel bueno 26% y en nivel muy deficiente 11%; y presupuesto por resultados en nivel regular con 26%, seguido de nivel muy deficiente 26% y deficiente 24.7% y en nivel bueno solo 16.4%.



**Figura 2:** Comparación de los puntajes obtenidos de las dimensiones de la variable gestión del cambio de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

**Fuente:** Tabla 3

**Tabla 4**

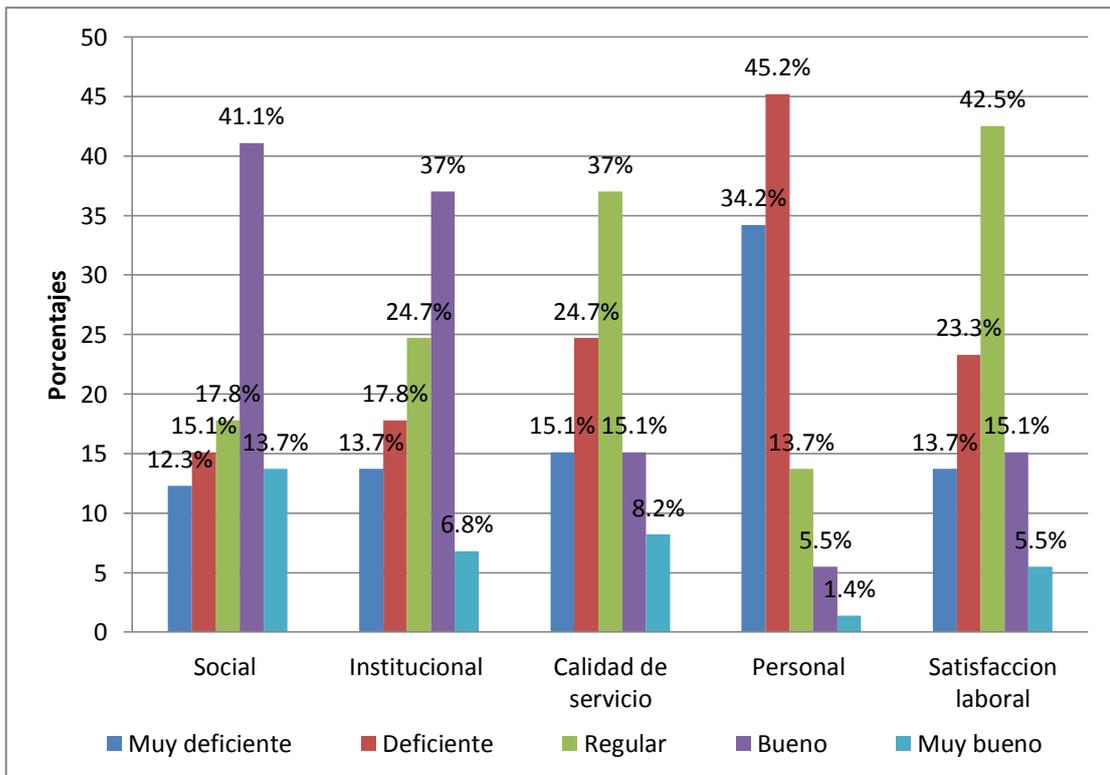
*Comparación de los puntajes obtenidos de las dimensiones de la variable identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.*

Niveles	Social		Institucional		Calidad de servicio		Personal		Satisfacción laboral	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy deficiente	9	12.3	10	13.7	11	15.1	25	34.2	10	13.7
Deficiente	11	15.1	13	17.8	18	24.7	33	45.2	17	23.3
Regular	13	17.8	18	24.7	27	37	10	13.7	31	42.5
Bueno	30	41.1	27	37	11	15.1	4	5.5	11	15.1
Muy bueno	10	13.7	5	6.8	6	8.2	1	1.4	4	5.5
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100</b>	<b>73</b>	<b>100</b>	<b>73</b>	<b>100</b>	<b>73</b>	<b>100</b>	<b>73</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Aplicación de cuestionarios a servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo.

### **Interpretación:**

En la Tabla 3 se observa que la dimensión personal está en nivel deficiente con 45.2%, seguido de muy deficiente 34.2%, nivel regular 13.7% y bueno solo un 5.5%; a diferencia de la dimensión satisfacción laboral presenta nivel regular 42.5% seguido de nivel deficiente 23.3%, nivel bueno 15.1%, y en nivel muy deficiente 13.7%; al igual que la dimensión calidad de servicios presenta nivel regular 37%, seguido de deficiente 24.7%, y en nivel muy deficiente 15.1% y nivel bueno solo 15.1% y muy bueno 8.2%. Por lo contrario la dimensión social presenta nivel bueno con 41.1%, seguido de regular con 17.8%, deficiente 15.1% y muy deficiente 12.3% y en nivel muy bueno 13.7%, igualmente la dimensión institucional presenta nivel bueno con 37%, seguido de regular con 24.7%, deficiente 17.8% y muy deficiente 13.7% y en nivel muy bueno 6.8%.



**Figura 3:** Comparación de los puntajes obtenidos de las dimensiones de la variable identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

**Fuente:** Tabla 4

### 3.2 Pruebas paramétricas

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de gestión del cambio sus dimensiones de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.*

<b>Prueba de Kolmogorov-Smirnov</b>	Gestión de cambio	Políticas públicas	Planificación estratégica	Presupuesto por resultados	Gestión por procesos	Simplificación administrativa	Organización institucional	Servicio civil meritocrático	Sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación	
N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	112.37	14.79	11.44	10.67	12.67	18.68	17.85	13.34	12.92
	Desv. Desviación	47.767	7.892	7.454	6.399	7.155	8.866	8.106	7.155	7.514
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.075	0.084	0.119	0.098	0.099	0.081	0.062	0.099	0.094
	Positivo	0.075	0.084	0.094	0.098	0.099	0.081	0.047	0.099	0.094
	Negativo	-0.065	-0.058	-0.119	-0.066	-0.053	-0.079	-0.062	-0.097	-0.061
Estadístico de prueba	0.075	0.084	0.119	0.098	0.099	0.081	0.062	0.099	0.094	
Sig. asintótica(bilateral)	,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,012 <sup>c</sup>	,079 <sup>c</sup>	,072 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>	,073 <sup>c</sup>	,177 <sup>c</sup>	

**Fuente:** Aplicación de cuestionarios a servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo.

#### Interpretación

En la Tabla 5 se puede observar el resultado de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para muestra mayor a 50 ( $n > 50$ ) que prueba la normalidad de datos, donde se muestra que el nivel de significancia de la variable gestión de cambio y las dimensiones Políticas públicas, Presupuesto por resultados, Gestión por proceso, Simplificación administrativa, Organización institucional, Servicio civil meritocrático, Sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación son mayores al 5% ( $p > 0.05$ ), por lo tanto, tienen distribución de manera normal; pero la dimensión planificación estratégica el nivel de significancia es menor al 5% ( $p < 0.05$ ), indicando que su

distribución es de manera no normal. Por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, y Tau-b de Kendall para realizar la contrastación de hipótesis.

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de identificación institucional y sus dimensiones de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.*

Prueba de Kolmogorov-Smirnov		Identificación institucional	Social	Institucional	Calidad de servicio	Personal	Satisfacción laboral
N		73	73	73	73	73	73
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	99.34	20.59	23.25	22.48	10.56	22.47
	Desv.	44.203	9.077	11.254	11.643	6.305	10.624
	Desviación						
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.095	0.153	0.120	0.104	0.097	0.082
	Positivo	0.053	0.062	0.060	0.069	0.087	0.051
	Negativo	-0.095	-0.153	-0.120	-0.104	-0.097	-0.082
Estadístico de prueba		0.095	0.153	0.120	0.104	0.097	0.082
Sig. asintótica(bilateral)		,098 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,011 <sup>c</sup>	,050 <sup>c</sup>	,085 <sup>c</sup>	,200 <sup>c,d</sup>

*Fuente:* Aplicación de cuestionarios a servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo.

## Interpretación

En la Tabla 6 se puede observar el resultado de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para muestra mayor a 50 ( $n > 50$ ) que prueba la normalidad de datos, donde se muestra que el nivel de significancia de la variable identificación institucional y las dimensiones Personal y Satisfacción laboral son mayores al 5% ( $p > 0.05$ ), por lo tanto, tienen distribución de manera normal; pero las dimensiones social, institucional y calidad de servicio el nivel de significancia son menor al 5% ( $p < 0.05$ ), indicando que su distribución es de manera no normal. Por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, y Tau-b de Kendall para realizar la contrastación de hipótesis.

### 3.3 Contrastación de hipótesis

#### 3.3.1 Contrastación de hipótesis general

$H_i$ : La gestión del cambio tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

**Tabla 7**

*Contingencia de la gestión del cambio en la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.*

Gestión de cambio		Identificación institucional					Total
		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Muy deficiente	N	4	4	6	0	0	14
	%	5.5%	5.5%	8.2%	0.0%	0.0%	19.2%
Deficiente	N	1	5	15	3	0	24
	%	1.4%	6.8%	20.5%	4.1%	0.0%	32.9%
Regular	N	2	7	9	11	3	32
	%	2.7%	9.6%	12.3%	15.1%	4.1%	43.8%
Bueno	N	1	0	0	1	1	3
	%	1.4%	0.0%	0.0%	1.4%	1.4%	4.1%
Total	N	8	16	30	15	4	73
	%	11.0%	21.9%	41.1%	20.5%	5.5%	100.0%

**Fuente:** Aplicación de cuestionarios a servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo.

Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.322

Sig. P = 0.002 < 0.01

Rho de Spearman = 0.359

### Interpretación:

En la Tabla 7 se observa que el 20.5% de servidores perciben un nivel deficiente en gestión de cambio y regular en identificación institucional, 15.1% servidores perciben un nivel regular en gestión de cambio y bueno en identificación institucional, y 12.3% de servidores perciben un nivel regular en gestión de cambio e identificación institucional; en cuanto el valor del coeficiente de Rho de Spearman es 0.359 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall es 0.322, la significancia de correlación es 0.002 con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0,01$ ); determinándose que la **gestión del cambio tiene relación muy significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.**

### 3.3.2 Contrastación de hipótesis específicas

H<sub>1</sub>: Las políticas públicas de la gestión del cambio tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

**Tabla 8**

*Contingencia de las políticas públicas en la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.*

Políticas públicas		Identificación institucional					Total
		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Muy deficiente	N	5	5	8	3	0	21
	%	6.8%	6.8%	11.0%	4.1%	0.0%	28.8%
Deficiente	N	2	8	14	7	2	33
	%	2.7%	11.0%	19.2%	9.6%	2.7%	45.2%
Regular	N	0	3	7	3	1	14
	%	0.0%	4.1%	9.6%	4.1%	1.4%	19.2%
Bueno	N	1	0	1	1	1	4
	%	1.4%	0.0%	1.4%	1.4%	1.4%	5.5%
Muy Bueno	N	0	0	0	1	0	1
	%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	0.0%	1.4%
Total	N	8	16	30	15	4	73
	%	11.0%	21.9%	41.1%	20.5%	5.5%	100.0%

**Fuente:** Aplicación de cuestionarios a servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo.

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.238 Sig.  $P = 0.019 < 0.05$  Rho de Spearman = 0.275**

### Interpretación:

En la Tabla 8 se observa que el 19.2% de servidores perciben un nivel deficiente en políticas públicas y regular en identificación institucional, 11% servidores perciben un nivel deficiente en políticas públicas y en identificación institucional, y 11% de servidores perciben un nivel muy deficiente en políticas públicas pero regular en identificación institucional; el valor del coeficiente de Rho de Spearman es 0.275 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall es 0.238, la significancia de correlación es 0.019 con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); determinándose que la políticas públicas tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

H<sub>2</sub>: El planeamiento estratégico de la gestión del cambio tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

**Tabla 9**

*Contingencia del planeamiento estratégico en la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.*

Planeamiento estratégico	Identificación institucional					Total
	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Muy deficiente	N 5	8	8	1	0	22
	% 6.8%	11.0%	11.0%	1.4%	0.0%	30.1%
Deficiente	N 0	3	10	1	1	15
	% 0.0%	4.1%	13.7%	1.4%	1.4%	20.5%
Regular	N 1	4	11	7	1	24
	% 1.4%	5.5%	15.1%	9.6%	1.4%	32.9%
Bueno	N 1	0	0	5	2	8
	% 1.4%	0.0%	0.0%	6.8%	2.7%	11.0%
Muy Bueno	N 1	1	1	1	0	4
	% 1.4%	1.4%	1.4%	1.4%	0.0%	5.5%
Total	N 8	16	30	15	4	73
	% 11.0%	21.9%	41.1%	20.5%	5.5%	100.0%

*Fuente:* Aplicación de cuestionarios a servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo.

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.366      Sig.  $P = 0.000 < 0.01$       Rho de Spearman = 0.412**

### Interpretación:

En la Tabla 9 se observa que el 15.1% de servidores perciben un nivel regular en planeamiento estratégico y regular en identificación institucional, 13.7% servidores perciben un nivel deficiente en planeamiento estratégico y regular en identificación institucional, y 11% de servidores perciben un nivel muy deficiente en planeamiento estratégico y deficiente en identificación institucional; el valor del coeficiente de Rho de Spearman es 0.412 (positiva moderada) y valor de Tau-b de Kendall es 0.366, la significancia de correlación es 0.000 con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0,01$ ); determinándose que el planeamiento estratégico tiene relación muy significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

H<sub>3</sub>: El presupuesto para resultados de la gestión del cambio tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

**Tabla 10**

*Contingencia del presupuesto para resultados en la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.*

Presupuesto por resultados	Identificación institucional					Total	
	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno		
Muy deficiente	N	3	8	8	0	0	19
	%	4.1%	11.0%	11.0%	0.0%	0.0%	26.0%
Deficiente	N	2	3	11	2	0	18
	%	2.7%	4.1%	15.1%	2.7%	0.0%	24.7%
Regular	N	1	4	7	5	2	19
	%	1.4%	5.5%	9.6%	6.8%	2.7%	26.0%
Bueno	N	1	0	3	7	1	12
	%	1.4%	0.0%	4.1%	9.6%	1.4%	16.4%
Muy Bueno	N	1	1	1	1	1	5
	%	1.4%	1.4%	1.4%	1.4%	1.4%	6.8%
Total	N	8	16	30	15	4	73
	%	11.0%	21.9%	41.1%	20.5%	5.5%	100.0%

*Fuente:* Aplicación de cuestionarios a servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo.

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.369**

**Sig.  $P = 0.000 < 0.01$**

**Rho de Spearman = 0.430**

### Interpretación:

En la Tabla 10 se observa que el 15.1% de servidores perciben un nivel deficiente en presupuesto por resultados y regular en identificación institucional, 11% servidores perciben un nivel muy deficiente en presupuesto por resultados y regular en identificación institucional, y 11% de servidores perciben un nivel muy deficiente en presupuesto por resultados y deficiente en identificación institucional; el valor del coeficiente de Rho de Spearman es 0.430 (positiva moderada) y valor de Tau-b de Kendall es 0.369, la significancia de correlación es 0.000 con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0,01$ ); determinándose que el presupuesto por resultados tiene relación muy significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

H<sub>4</sub>: La gestión por procesos de la gestión del cambio tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

**Tabla 11**

*Contingencia de la gestión por procesos en la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.*

Gestión por procesos	Identificación institucional					Total	
	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno		
Muy deficiente	N	4	7	14	2	1	28
	%	5.5%	9.6%	19.2%	2.7%	1.4%	38.4%
Deficiente	N	2	2	13	10	2	29
	%	2.7%	2.7%	17.8%	13.7%	2.7%	39.7%
Regular	N	2	7	3	2	1	15
	%	2.7%	9.6%	4.1%	2.7%	1.4%	20.5%
Bueno	N	0	0	0	1	0	1
	%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	0.0%	1.4%
Total	N	8	16	30	15	4	73
	%	11.0%	21.9%	41.1%	20.5%	5.5%	100.0%

**Fuente:** Aplicación de cuestionarios a servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo.

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.083      Sig.  $P = 0.453 > 0.05$       Rho de Spearman = 0.089**

### Interpretación:

En la Tabla 11 se observa que el 19.2% de servidores perciben un nivel muy deficiente en gestión por procesos y regular en identificación institucional, 17.8% de servidores perciben un nivel deficiente en gestión por procesos y regular en identificación institucional, 13.7% servidores perciben un nivel deficiente en gestión por procesos y bueno en identificación institucional; el valor del coeficiente de Rho de Spearman es 0.089 (despreciable) y valor de Tau-b de Kendall es 0.083, la significancia de correlación es 0.453 con nivel de significancia mayor al 5% de significancia estándar ( $P > 0,05$ ); determinándose que gestión por procesos no tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

H<sub>5</sub>: La simplificación administrativa de la gestión del cambio tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

**Tabla 12**

*Contingencia de la simplificación administrativa en la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.*

Simplificación administrativa		Identificación institucional					Total
		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Muy deficiente	N	4	4	4	0	0	12
	%	5.5%	5.5%	5.5%	0.0%	0.0%	16.4%
Deficiente	N	1	5	11	5	1	23
	%	1.4%	6.8%	15.1%	6.8%	1.4%	31.5%
Regular	N	2	7	14	6	2	31
	%	2.7%	9.6%	19.2%	8.2%	2.7%	42.5%
Bueno	N	1	0	1	4	1	7
	%	1.4%	0.0%	1.4%	5.5%	1.4%	9.6%
Total	N	8	16	30	15	4	73
	%	11.0%	21.9%	41.1%	20.5%	5.5%	100.0%

**Fuente:** Aplicación de cuestionarios a servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo.

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.326**

**Sig.  $P = 0.005 < 0.01$**

**Rho de Spearman = 0.329**

### Interpretación:

En la Tabla 12 se observa que el 19.2% de servidores perciben un nivel regular en simplificación administrativa e identificación institucional, 15.1% de servidores

perciben un nivel deficiente en simplificación administrativa y regular en identificación institucional, y 9.6% de servidores perciben un nivel regular en simplificación administrativa y deficiente en identificación institucional; el valor del coeficiente de Rho de Spearman es 0.329 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall es 0.326, la significancia de correlación es 0.005 con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0,01$ ); determinándose que la simplificación administrativa tiene relación muy significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

$H_6$ : La organización institucional de la gestión del cambio tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

**Tabla 13**

*Contingencia de la organización institucional en la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.*

Organización institucional	Identificación institucional					Total
	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Muy deficiente	N 2 % 2.7%	4 5.5%	2 2.7%	0 0.0%	0 0.0%	8 11.0%
Deficiente	N 1 % 1.4%	6 8.2%	12 16.4%	1 1.4%	0 0.0%	20 27.4%
Regular	N 2 % 2.7%	4 5.5%	10 13.7%	5 6.8%	1 1.4%	22 30.1%
Bueno	N 2 % 2.7%	2 2.7%	6 8.2%	8 11.0%	1 1.4%	19 26.0%
Muy Bueno	N 1 % 1.4%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.4%	2 2.7%	4 5.5%
Total	N 8 % 11.0%	16 21.9%	30 41.1%	15 20.5%	4 5.5%	73 100.0%

*Fuente:* Aplicación de cuestionarios a servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo.

***Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.354      Sig.  $P = 0.000 < 0.01$       Rho de Spearman = 0.401***

**Interpretación:**

En la Tabla 13 se observa que el 16.4% de servidores perciben un nivel deficiente en organización institucional y regular en identificación institucional, 13.7% de servidores perciben un nivel regular en organización institucional e identificación

institucional, y 11% de servidores perciben un nivel bueno en organización institucional e identificación institucional; el valor del coeficiente de Rho de Spearman es 0.401 (positiva moderada) y valor de Tau-b de Kendall es 0.354, la significancia de correlación es 0.000 con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0,01$ ); determinándose que la organización institucional tiene relación muy significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

H<sub>7</sub>: El servicio civil meritocrático de la gestión del cambio tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

**Tabla 14**

*Contingencia del servicio civil meritocrático en la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.*

Servicio civil meritocrático		Identificación institucional					Total
		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Muy deficiente	N	3	6	9	3	0	21
	%	4.1%	8.2%	12.3%	4.1%	0.0%	28.8%
Deficiente	N	4	8	13	5	1	31
	%	5.5%	11.0%	17.8%	6.8%	1.4%	42.5%
Regular	N	0	2	8	5	2	17
	%	0.0%	2.7%	11.0%	6.8%	2.7%	23.3%
Bueno	N	1	0	0	2	1	4
	%	1.4%	0.0%	0.0%	2.7%	1.4%	5.5%
Total	N	8	16	30	15	4	73
	%	11.0%	21.9%	41.1%	20.5%	5.5%	100.0%

**Fuente:** Aplicación de cuestionarios a servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo.

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.272      Sig.  $P = 0.007 < 0.01$       Rho de Spearman = 0.314**

**Interpretación:**

En la Tabla 14 se observa que el 17.8% de servidores perciben un nivel deficiente en servicio civil meritocrático y regular en identificación institucional, 12.3% de servidores perciben un nivel muy deficiente en servicio civil meritocrático y regular en identificación institucional, y 11% de servidores perciben un nivel deficiente en servicio civil meritocrático e identificación institucional; el valor del coeficiente de Rho de Spearman es 0.314 (positiva baja) y valor de Tau-b de

Kendall es 0.272, la significancia de correlación es 0.007 con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0,01$ ); determinándose que el servicio civil meritocrático tiene relación muy significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

$H_3$ : El sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión del cambio tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

**Tabla 15**

*Contingencia del sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación en la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.*

	Sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación	Identificación institucional					Total
		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Muy deficiente	N	2	5	7	1	0	15
	%	2.7%	6.8%	9.6%	1.4%	0.0%	20.5%
Deficiente	N	4	5	15	4	1	29
	%	5.5%	6.8%	20.5%	5.5%	1.4%	39.7%
Regular	N	1	4	7	7	0	19
	%	1.4%	5.5%	9.6%	9.6%	0.0%	26.0%
Bueno	N	1	2	1	3	1	8
	%	1.4%	2.7%	1.4%	4.1%	1.4%	11.0%
Muy Bueno	N	0	0	0	0	2	2
	%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.7%	2.7%
Total	N	8	16	30	15	4	73
	%	11.0%	21.9%	41.1%	20.5%	5.5%	100.0%

**Fuente:** Aplicación de cuestionarios a servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo.

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.265      Sig.  $P = 0.009 < 0.01$       Rho de Spearman = 0.305**

### **Interpretación:**

En la Tabla 15 se observa que el 20.5% de servidores perciben un nivel deficiente en sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación y regular en identificación institucional, 9.6% de servidores perciben un nivel regular en sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación e identificación institucional, y 9.6% de servidores perciben un nivel muy deficiente en sistema de seguimiento, monitoreo

y evaluación y regular en identificación institucional; el valor del coeficiente de Rho de Spearman es 0.305 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall es 0.265, la significancia de correlación es 0.009 con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0,01$ ); determinándose que el sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación tiene relación muy significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

H<sub>3</sub>: La gestión del cambio tiene relación significativa con la dimensión social de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

**Tabla 16**

*Contingencia de la gestión del cambio en la dimensión social de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.*

Gestión de cambio		Social					Total
		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Muy deficiente	N	4	4	2	3	1	14
	%	5.5%	5.5%	2.7%	4.1%	1.4%	19.2%
Deficiente	N	1	4	7	9	3	24
	%	1.4%	5.5%	9.6%	12.3%	4.1%	32.9%
Regular	N	4	3	4	16	5	32
	%	5.5%	4.1%	5.5%	21.9%	6.8%	43.8%
Bueno	N	0	0	0	2	1	3
	%	0.0%	0.0%	0.0%	2.7%	1.4%	4.1%
Total	N	9	11	13	30	10	73
	%	12.3%	15.1%	17.8%	41.1%	13.7%	100.0%

*Fuente:* Aplicación de cuestionarios a servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo.

***Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.264      Sig.  $P = 0.010 < 0.05$       Rho de Spearman = 0.301***

**Interpretación:**

En la Tabla 16 se observa que el 21.9% de servidores perciben un nivel regular en gestión de cambio pero bueno en la dimensión social, 12.3% de servidores perciben un nivel deficiente en gestión de cambio pero bueno en la dimensión social y 9.6% de servidores perciben un nivel deficiente en gestión de cambio pero regular en la dimensión social; el valor del coeficiente de Rho de Spearman es 0.301 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall es 0.264, la significancia de correlación es 0.010

con nivel de significancia menor al 5% de significancia estándar ( $P < 0,05$ ); determinándose que la gestión del cambio tiene relación significativa con la dimensión social de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

$H_{10}$ : La gestión del cambio tiene relación significativa con la dimensión institucional de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

**Tabla 17**

*Contingencia de la gestión del cambio en la dimensión institucional de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.*

Gestión de cambio		Institucional					Total
		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Muy deficiente	N	4	3	5	2	0	14
	%	5.5%	4.1%	6.8%	2.7%	0.0%	19.2%
Deficiente	N	1	5	7	11	0	24
	%	1.4%	6.8%	9.6%	15.1%	0.0%	32.9%
Regular	N	4	5	6	13	4	32
	%	5.5%	6.8%	8.2%	17.8%	5.5%	43.8%
Bueno	N	1	0	0	1	1	3
	%	1.4%	0.0%	0.0%	1.4%	1.4%	4.1%
Total	N	10	13	18	27	5	73
	%	13.7%	17.8%	24.7%	37.0%	6.8%	100.0%

**Fuente:** Aplicación de cuestionarios a servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo.

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.229      Sig.  $P = 0.028 < 0.05$       Rho de Spearman = 0.257**

### **Interpretación:**

En la Tabla 17 se observa que el 17.8% de servidores perciben un nivel regular en gestión de cambio pero bueno en la dimensión institucional, 15.1% de servidores perciben un nivel deficiente en gestión de cambio pero bueno en la dimensión institucional y 9.6% de servidores perciben un nivel deficiente en gestión de cambio pero regular en la dimensión institucional; el valor del coeficiente de Rho de Spearman es 0.257 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall es 0.229, la significancia de correlación es 0.028 con nivel de significancia menor al 5% de

significancia estándar ( $P < 0,05$ ); determinándose que la gestión del cambio tiene relación significativa con la dimensión institucional de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

H<sub>11</sub>: La gestión del cambio tiene relación significativa con la dimensión calidad de servicio de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

**Tabla 18**

*Contingencia de la gestión del cambio en la dimensión calidad de servicio de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.*

Gestión de cambio	Calidad de servicio					Total
	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Muy deficiente	N 4	7	3	0	0	14
	% 5.5%	9.6%	4.1%	0.0%	0.0%	19.2%
Deficiente	N 1	7	14	2	0	24
	% 1.4%	9.6%	19.2%	2.7%	0.0%	32.9%
Regular	N 5	4	10	8	5	32
	% 6.8%	5.5%	13.7%	11.0%	6.8%	43.8%
Bueno	N 1	0	0	1	1	3
	% 1.4%	0.0%	0.0%	1.4%	1.4%	4.1%
Total	N 11	18	27	11	6	73
	% 15.1%	24.7%	37.0%	15.1%	8.2%	100.0%

*Fuente:* Aplicación de cuestionarios a servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo.

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.352      Sig.  $P = 0.001 < 0.01$       Rho de Spearman = 0.385**

### **Interpretación:**

En la Tabla 18 se observa que el 19.2% de servidores perciben un nivel deficiente en gestión de cambio pero regular en calidad de servicio, 13.7% de servidores perciben un nivel regular en gestión de cambio y calidad de servicio y 11% de servidores perciben un nivel regular en gestión de cambio pero bueno en calidad de servicio; el valor del coeficiente de Rho de Spearman es 0.385 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall es 0.352, la significancia de correlación es 0.001 con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0,01$ ); determinándose que la gestión del cambio tiene relación muy significativa con la

dimensión calidad de servicio de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

H<sub>12</sub>: La gestión del cambio tiene relación significativa con la dimensión personal de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

**Tabla 19**

*Contingencia de la gestión del cambio en la dimensión personal de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.*

Gestión de cambio		Personal					Total
		Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Muy deficiente	N	11	3	0	0	0	14
	%	15.1%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%	19.2%
Deficiente	N	6	15	3	0	0	24
	%	8.2%	20.5%	4.1%	0.0%	0.0%	32.9%
Regular	N	7	15	6	4	0	32
	%	9.6%	20.5%	8.2%	5.5%	0.0%	43.8%
Bueno	N	1	0	1	0	1	3
	%	1.4%	0.0%	1.4%	0.0%	1.4%	4.1%
Total	N	25	33	10	4	1	73
	%	34.2%	45.2%	13.7%	5.5%	1.4%	100.0%

**Fuente:** Aplicación de cuestionarios a servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo.

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.394      Sig. P = 0.000 < 0.01      Rho de Spearman = 0.429**

### **Interpretación:**

En la Tabla 19 se observa que el 20.5% de servidores perciben un nivel deficiente en gestión de cambio y la dimensión personal, al igual que 20.5% de servidores perciben un nivel regular en gestión de cambio y deficiente la dimensión personal y 15.1% de servidores perciben un nivel muy deficiente en gestión de cambio y la dimensión personal; el valor del coeficiente de Rho de Spearman es 0.429 (positiva moderada) y valor de Tau-b de Kendall es 0.394, la significancia de correlación es 0.001 con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar (P<0,01); determinándose que la gestión del cambio tiene relación muy significativa con la

dimensión personal de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

H<sub>13</sub>: La gestión del cambio tiene relación significativa con la dimensión satisfacción laboral de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

**Tabla 20**

*Contingencia de la gestión del cambio en la dimensión satisfacción laboral de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.*

Gestión de cambio	Satisfacción laboral					Total
	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	
Muy deficiente	N 5	5	3	1	0	14
	% 6.8%	6.8%	4.1%	1.4%	0.0%	19.2%
Deficiente	N 1	7	14	2	0	24
	% 1.4%	9.6%	19.2%	2.7%	0.0%	32.9%
Regular	N 3	5	14	7	3	32
	% 4.1%	6.8%	19.2%	9.6%	4.1%	43.8%
Bueno	N 1	0	0	1	1	3
	% 1.4%	0.0%	0.0%	1.4%	1.4%	4.1%
Total	N 10	17	31	11	4	73
	% 13.7%	23.3%	42.5%	15.1%	5.5%	100.0%

*Fuente:* Aplicación de cuestionarios a servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo.

*Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.333      Sig. P = 0.001 < 0.01      Rho de Spearman = 0.368*

**Interpretación:**

En la Tabla 20 se observa que el 19.2% de servidores perciben un nivel deficiente en gestión de cambio pero regular en satisfacción laboral, al igual que 19.2% de servidores perciben un nivel regular en gestión de cambio y la dimensión satisfacción laboral y 9.6% de servidores perciben un nivel deficiente en gestión de cambio y la dimensión satisfacción laboral; el valor del coeficiente de Rho de Spearman es 0.368 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall es 0.333, la significancia de correlación es 0.001 con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar (P<0,01); determinándose que la gestión del cambio tiene relación muy significativa con la dimensión satisfacción laboral de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

**Tabla 21: Resumen de las hipótesis**

<b>RELACIÓN CAUSAL DE VARIABLES</b>	<b>TAU-B DE KENDALL</b>	<b>RHO DE SPEARMAN</b>	<b>PROBABILIDAD (P - VALOR)</b>	<b>DECISIÓN</b>	<b>SIGNIFICANCIA</b>
Gestión del cambio en la identificación institucional	0.322	0.359(positiva baja)	0.002<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
<b>Relación causal de las dimensiones de la variable Gestión del cambio con la variable identificación institucional</b>					
Dimensión identificación institucional - identificación institucional	0.238	0.25(positiva baja)	0.019<0.05	Se rechaza la Ho	La relación causal es significativa
Dimensión planeamiento estratégico - identificación institucional	0.366	0.412 (positiva moderada)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Dimensión presupuesto por resultados - identificación institucional	0.369	0.430 (positiva moderada)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Dimensión gestión por procesos - identificación institucional	0.083	0.089 (despreciable)	0.453>0.05	Se acepta la Ho	La relación causal no es significativa
Dimensión simplificación administrativa - identificación institucional	0.326	0.329(positiva baja)	0.005<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Dimensión organización institucional - identificación institucional	0.354	0.401(positiva moderada)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Dimensión servicio civil meritocrático - identificación institucional	0.227	0.314(positiva baja)	0.007<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa

Dimensión sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación - identificación institucional	0.265	0.305(positiva baja)	0.009<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
<b>Relación causal de la variable Gestión del cambio con las dimensiones de la variable identificación institucional</b>					
Gestión del cambio – dimensión social	0.264	0.301 (positiva baja)	0.010<0.05	Se rechaza la Ho	La relación causal es significativa
Gestión del cambio – dimensión institucional	0.229	0.257 (positiva baja)	0.028<0.05	Se rechaza la Ho	La relación causal es significativa
Gestión del cambio – dimensión calidad de servicio	0.352	0.385 (positiva baja)	0.001<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Gestión del cambio – dimensión personal	0.394	0.429 (positiva moderada)	0.000<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa
Gestión del cambio – dimensión satisfacción laboral	0.333	0.368 (positiva baja)	0.001<0.01	Se rechaza la Ho	La relación causal es muy significativa

Fuente: tabla 8-19

#### IV. DISCUSIÓN

Si bien la gestión del cambio en las instituciones es difícil, requiere mucho tiempo y no siempre es exitosa, las limitaciones naturales del sector público hacen que esta aventura sea el doble de difícil y lenta, con incluso menores probabilidades de éxito. Una mejor razón para ser sistemático y profesional, porque su éxito generalmente depende del bienestar de muchos ciudadanos o la preservación de recursos públicos significativos, en general, cualquier institución pública o privada enfrenta obstáculos para el cambio.

Así mismo actualmente se viene generando grandes cambios organizativos en las organizaciones, pero dichos cambios se deben de dar de manera que no afecte al empleado, porque es el recurso más importante de la organización; el tema de la identificación es un tema importante en las organizaciones porque está relacionado con la calidad de la vida laboral, que es uno de los desafíos institucionales más importantes, ya que es un garante de la productividad en todo tipo de empresas (Otzin, 2015, p. 11).

La gestión de cambio y la identificación institucional son variables muy importantes en una institución, por eso se analiza los siguientes datos y tenemos:

**En la Tabla 2**, la gestión de cambio se ubica en nivel regular con 43.8% (32 colaboradores), seguido de deficiente con 32.9% (24 colaboradores), muy deficiente con 19.2% (14 colaboradores), y bueno solo un 4.1% (3 colaboradores), indicando que en el Hospital Belén de Trujillo, 2018, la gestión de cambio tiene tendencia de regular a muy deficiente, es decir no se realiza una buena gestión de cambio, siendo un tema preocupante porque en la nueva era de modernización de la gestión pública las instituciones deber realizar ciertos cambios de acuerdo con sus necesidades y especificaciones que los caracterizan, esto se respalda en la teoría de Hellriegel y Slocum (2009, p. 67), refieren que la gestión del cambio se ha convertido en el centro de las organizaciones eficaces; sin embargo no se efectúa en el Hospital Belén de Trujillo, pero debemos recalcar que para lograr una gestión de cambio no solo depende de la organización, sino también del cambio de actitudes de las personas. Al respecto Proulx (2014, p. 119), la gestión del cambio se centra en la dimensión de los recursos humanos, antes que en las propias acciones de gestión porque *"el principal obstáculo para el cambio es que los gerentes se centren en aspectos físicos y concretos (cosas reales y*

*tangibles*); *sin embargo, tienen grandes dificultades para manejar personas*"; en la misma línea Strebel (2000), refiere que existen decisiones institucionales difíciles de superar, todo esto limita los cambios ya que son situaciones difícil de erradicar, por ejemplo la resistencia natural al cambio de empleados o gerentes.

Resultados similares con los de Tarazona (2017). En su investigación "*Gestión del cambio y clima organizacional en la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, Lima, 2017*", donde la gestión del cambio fue nivel medio con 45.1%. Del Águila (2018), en su tesis "*Influencia del gobierno abierto en la gestión del cambio en la Sede del Gobierno Regional La Libertad, 2017*", donde gestión del cambio fue nivel medio bajo 91%. También Kotter, Schaffer y Thomson Fortune (2001), mencionan que en las empresas entre un 50% y 80%, estos programas (la gestión del cambio) "fallan" o no lo hacen. El punto clave es que los gerentes y los funcionarios ven las cosas de manera diferente. Para los ejecutivos, esta es una gran aventura intelectual, una oportunidad para hacer una gran diferencia y, por cierto, tener éxito profesional y/o político. Finalmente Ortega (2015). En su investigación "*La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de "alto de la alianza"*", concluyó que la resistencia al cambio está en un nivel alto, el personal de la Alta Dirección considero un 100% de resistencia, personal del Órgano de Apoyo 46.7% de resistencia y personal de los Órganos de Línea preciso un 57.1% de resistencia al cambio.

**En la misma tabla 2**, la identificación institucional fue de nivel regular con 41.1% (30 colaboradores), seguido del nivel deficiente con el 21.9% (16 colaboradores), nivel bueno 20.5% (15 colaboradores); y muy deficiente 11% (8 colaboradores). Indicando que en el Hospital Belén de Trujillo, 2018, la identificación institucional tiene tendencia de regular a deficiente, es decir no existe una buena identificación institucional por parte de los servidores; es decir, los servidores no están comprometidos con la misión, objetivos y metas del hospital, esto se respalda con la teoría de Orellana, Bossio y Jaime (2014, p. 2), la identificación institucional es el compromiso de los servidores con la institución respeto a su visión, misión, metas y objetivos, la acción de reconocer a la entidad por las características y los valores atribuidos a la organización es captada y almacenada por la percepción como características de la organización con las que los empleados de la

organización se sienten identificados, y esta identificación permite un comportamiento pro organizativo. En la misma línea Escobar (2010. P. 19), la identificación tiene mucha relación con el conocimiento y el cumplimiento de la misión, visión y valores, por otro lado, Otzin (2015, p. 11), refiere cuando un empleado se identifica con la empresa, hace su trabajo con interés y se desempeña mejor, en el mismo sentido Salinas, Hernández y Castillo (2015, p. 11), lo que permite una verdadera identificación institucional, es tener en cuenta sus propuestas de trabajo y el reconocimiento del trabajo para que puedan sentirse seguros y cómodos.

Resultados similares con los de Cutipa (2015) estudio de la Universidad Peruana Unión, en Juliaca, la identificación del personal fue 54.9% en nivel medio, en el mismo sentido Samudio (2015), estudio sobre identificación de los trabajadores en la Municipalidad de Independencia de Lima, fue de nivel moderado con 68%; y Flores-Naveda (2016), en su tesis *“Cultura organizacional en la identificación institucional de los servidores públicos de la Sede Central del Gobierno Regional La Libertad – 2015”*, donde la identificación institucional, fue nivel eficiente 49,2%, el nivel regular 47,1%. Sin embargo difieren de los de Reyes (2014) en su tesis *“Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes”*. En donde la identificación laboral fue alto con media de 98.06, por otro lado Huarhua (2017), en su tesis *“Identificación institucional del recurso humano y recursos financieros del Hospital Perú, Es Salud – Lima, 2015”*, donde la identificación institucional fue baja 73%.

**En la Tabla 3**, se analiza los niveles de las dimensiones de la variable gestión de cambio, en donde algunas se ubicaron en nivel deficiente como políticas públicas con 45.2%, seguido de muy deficiente 28.8%, servicio civil meritocrático nivel deficiente 42.5%, seguido de muy deficiente 28.8%, gestión por procesos nivel deficiente 39.7%, seguido de muy deficiente 38.4%, sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación en nivel deficiente 39.7%, seguido de muy deficiente 20.5%, estas dimensiones tiene un tendencia de deficiente a muy deficiente, algo similar ocurre con las otras dimensiones que presentan nivel regular como simplificación administrativa nivel regular 42.5%, seguido de nivel deficiente 31.5% y muy deficiente 16.4%; planeamiento estratégico en nivel regular 32.9%, seguido de nivel muy deficiente 30.1%, deficiente 20.5%; organización

institucional en nivel regular 30.1%, seguido de nivel deficiente 27.4% y presupuesto por resultados en nivel regular 26%, seguido de nivel muy deficiente 26% y deficiente 24.7%. Estas dimensiones tienen tendencia de regular a muy deficiente, en conclusión ninguna dimensión se ubica en nivel bueno, esto fue debido a que:

En políticas públicas, el 80.8% de servidores refieren que nunca o casi nunca cuentan con una política institucional de reconocimiento según el esfuerzo y rendimiento del servidor, el 61.4% de servidores refieren que nunca o casi nunca se mantiene como política de la entidad la capacitación constante de los servidores, el 53.3% de servidores refieren que nunca o casi nunca cuentan con política de trabajo en equipo, el 53% de servidores refieren que nunca o casi nunca existen planes de integración para la mejora cercana entre Estado y la población, el 50% de servidores refieren que nunca o casi nunca promueven la gobernabilidad regional y el 53.4% de servidores refieren que nunca o casi nunca trabajan en base a un proceso estructurado en la gestión regional.

En Planificación estratégica el 34% de servidores refieren que nunca o casi nunca se considera la innovación del planeamiento en base a los lineamientos nacionales y regionales, que nunca o casi nunca cuenta con documentos que establecen los procedimientos del planeamiento, que nunca o casi nunca se utilizan nuevas metodologías y herramientas en el planeamiento, el 39% de servidores refieren que nunca o casi nunca existe articulación del planeamiento institucional con los planes regionales, y el 47% de servidores refieren que nunca o casi nunca existe participación de las organizaciones de la población objetivo en el planeamiento.

En Presupuesto para resultados, el 37% de servidores refieren que nunca o casi nunca la gestión presupuestal se considera los programas presupuestales, el 51% de servidores refieren que a veces existe un incremento periódico anual del presupuesto como producto de la incorporación de programas presupuestales, el 52% de servidores refieren que nunca o casi nunca su institución cuenta con proyectos que se enmarcan en la concepción de presupuestos por resultados, el 45% de servidores refieren que a veces en su institución definen acciones a implementarse de manera progresiva y secuencial, el 55% de servidores refieren que nunca o casi nunca determinan metas que orientan la

programación física y financiera del presupuesto, y 43% de servidores refieren que nunca o casi nunca elabora la institución un presupuesto a base de metas físicas y actividades.

En Gestión por procesos, el 63% de servidores refieren que nunca o casi nunca realizan capacitaciones para mejorar el clima laboral, el 70% de servidores refieren que nunca o casi nunca promueven el incremento continuo de la formación de estudios de posgrado de los servidores, el 58% de servidores refieren que nunca o casi nunca la institución posee tecnología informática moderna, el 74% de servidores refieren que nunca o casi nunca la cantidad de equipos informáticos disponibles son suficientes, el 71% de servidores refieren que nunca o casi nunca fomentan la cultura por la innovación e investigación, el 71% de servidores refieren que nunca o casi nunca existen los recursos necesarios para realizar la innovación.

En Simplificación administrativa el 43% de servidores refieren que nunca o casi nunca le resulta fácil al usuario conocer los costos de los procedimientos, el 51% de servidores refieren que nunca o casi nunca la entidad difunde por el portal de transparencia los costos de los procedimientos, el 33% de servidores refieren que nunca o casi nunca el personal de la entidad realiza de forma rápida su trabajo, el 53% de servidores refieren que nunca o casi nunca los trámites se hacen bajo el procedimiento de calidad, el 44% de servidores refieren que nunca o casi nunca el servicio de trámite en la entidad es de calidad y el 43% de servidores refieren que nunca o casi nunca la simplificación de procedimientos que hace la entidad beneficia al usuario.

En Organización institucional, el 47% de servidores refieren que a veces conoce los documentos de gestión de la Institución, el 50% de servidores refieren que a veces en su área de trabajo está correctamente organizada, el 64% de servidores refieren que a veces el sistema de gestión institucional fortalece el clima organizacional, el 70% de servidores refieren que a veces el sistema de gestión institucional favorece la satisfacción laboral, el 58% de servidores refieren que a veces el sistema de gestión en sí mismo es garantía del logro de objetivos institucionales, y el 63% de servidores refieren que a veces el sistema de gestión institucional promueve la honestidad y transparencia.

En Servicio civil meritocrático el 46% de servidores refieren que nunca o casi nunca promueven la transparencia y honestidad, el 59% de servidores refieren que nunca o casi nunca promueven el fácil acceso a las capacitaciones, el 64% de servidores refieren que nunca o casi nunca promueven el mejoramiento continuo de sus trabajadores, el 55% de servidores refieren que nunca o casi nunca la aplicación de las normas laborales es justa y equitativa a los servidores, el 60% de servidores refieren que nunca o casi nunca el sistema de la entidad promueve el desarrollo de la comprensión emocional a sus trabajadores, el 53% de servidores refieren que nunca o casi nunca dan impulso suficiente para seguir cada una de las fases del procedimiento administrativo disciplinario y el 50% de servidores refieren que nunca o casi nunca la justicia administrativa garantiza las relaciones jurídicas del administrado.

En Sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación el 45% de servidores refieren que a veces se considera los resultados del seguimiento, evaluación, ejecución del plan operativo institucional en la introducción de mejoras, el 42% de servidores refieren que a veces se reporta las debilidades y deficiencias detectadas del proceso de monitoreo, el 32% de servidores refieren que a veces existe accesibilidad a los resultados del seguimiento y evaluación, el 36% de servidores refieren que a veces se publican oportunamente los resultados del seguimiento, evaluación de los programas presupuestales y de los proyectos.

**En la Tabla 4**, se analiza los niveles de las dimensiones de la variable responsabilidad social, en donde dimensión personal nivel deficiente 45.2%, seguido de muy deficiente 34.2%; a diferencia de la dimensión satisfacción laboral nivel regular 42.5%, seguido de nivel deficiente 23.3%; al igual que la dimensión calidad de servicios nivel regular 37%, seguido de deficiente 24.7%, y en nivel muy deficiente 15.1% Por lo contrario la dimensión social nivel bueno con 41.1%, seguido de regular con 17.8%, deficiente 15.1% igualmente la dimensión institucional nivel bueno 37%, seguido de regular 24.7%, deficiente 17.8% y muy deficiente 13.7%. Sin embargo, si se suma los niveles regular a muy deficiente todas las dimensiones tienen una tendencia de regular a muy deficiente en el siguiente orden personal 93%, satisfacción laboral 79.5%, calidad de servicios 76,8%, institucional 56,2% y social 45.2%. Esto fue porque la percepción de los servidores es la siguiente:

En Social el 30% de servidores refieren que a veces se acepta la iniciativa en tomar decisiones para lograr objetivos, el 55% de servidores refieren que a veces su equipo de trabajo permite su crecimiento y desarrollo, el 48% de servidores refieren que a veces se realiza proyección social en su comunidad, y el 52% de servidores refieren que a veces se promueve la actitud crítica en actividades significativas de acuerdo a las necesidades e intereses.

En Institucional el 39% de servidores refieren que a veces se sienten identificados con la visión, misión y valores de su institución, el 40% de servidores refieren que a veces comparten los principios, normas y valores de su institución, el 38.4% de servidores refieren que a veces conocen y respetan las disposiciones del reglamento interno de su institución, el 62% de servidores refieren que a veces existe conflicto por la diferencia de ideas en la forma de trabajar.

En Calidad de servicio el 59% de servidores refieren que a veces en su institución se fomenta un buen clima institucional, el 53% de servidores refieren que a veces participa activamente, el 49% de servidores refieren que a veces considera que su institución es flexible y adaptable al cambio para bienestar de la comunidad, el 56% de servidores refieren que a veces la distribución de materiales de su área es adecuada y permite el logro de metas, el 49.3% de servidores refieren que a veces consideran que son corresponsable en el éxito de su institución, el 52% de servidores refieren que casi nunca o nunca el programa de seguridad frente a accidentes fue difundido en su institución, el 56% de servidores refieren que casi nunca o nunca participa en el proceso de evaluación de desempeño, y el 56% de servidores refieren que a veces confía en el liderazgo de su equipo de Dirección.

En personal el 59% de servidores refieren que casi nunca o nunca está de acuerdo con las políticas de ascensos, el 79.5% de servidores refieren que casi nunca o nunca en su institución otorgan reconocimientos y estímulos laborales, el 58% de servidores refieren que casi nunca o nunca participa en el programa de capacitación que brinda su institución, el 53% de servidores refieren que casi nunca o nunca participa en los programas de proyección social, el 72% de servidores refieren que casi nunca o nunca la institución cuenta con un programa de incentivos para promover la superación personal,

y el 30% de servidores refieren que casi nunca o nunca se siente identificado(a) con la calidad de los servicios de salud brindado por la Dirección de Hospital.

En Satisfacción laboral el 46% de servidores refieren que casi nunca o nunca la organización permite el desenvolvimiento de los objetivos profesionales de los servidores públicos, el 49% de servidores refieren que casi nunca o nunca su institución brindan seguridad laboral, el 70% de servidores refieren que casi nunca o nunca considera que el incentivo económico se distribuye equitativamente, el 36% de servidores refieren que casi nunca o nunca en su institución tiene autonomía para desarrollar su trabajo profesional.

**En la Tabla 7**, el 20.5% de servidores perciben un nivel deficiente en gestión de cambio pero regular en identificación institucional; el valor del coeficiente de Rho de Spearman fue 0.359 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall fue 0.322, con significancia de correlación 0.002 ( $P < 0,01$ ); determinándose que la **gestión del cambio tiene relación muy significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018**. Es decir que las dos variables avanzan en el mismo sentido, si el Hospital Belén de Trujillo mejora la gestión del cambio y logra que sus servidores se adaptan a dichos cambios de gestión también se mejorara la identificación institucional, esto se sustenta en la teoría de Proulx, (2014, p. 119), refiere que la gestión del cambio se centra en la dimensión de los recursos humanos, antes que en las propias acciones de gestión porque *"el principal obstáculo para el cambio es que los gerentes se centren en aspectos físicos y concretos (cosas reales y tangibles); sin embargo, tienen grandes dificultades para manejar personas"*; y cómo la observación del cambio depende del juicio, es importante que el observador pueda describir teniendo en cuenta la dimensión humana, es decir observar los comportamientos que van más allá de los cambios técnicos. En la misma línea Prieto (2013), en su investigación *"Programa de implementación de la gestión del cambio en la organización de la planificación minera"*, concluyó que generar cambios es clave para el éxito de una gestión y es importante tener en cuenta que el proceso de administración de cambios generalmente implica muchos pasos y, por lo tanto, toma mucho tiempo. La participación activa de todas las partes involucradas, es fundamental para el éxito, ya que la mayoría de los procesos de gestión de cambios está fuertemente centrada en el ser humano, debido a que los cambios ocurren

a través de las personas, necesitamos conocer sus creencias y motivaciones. Por otro lado Werther y Davis (2008) refiere que a través de métodos sistemáticos como un mejor ambiente de trabajo, participación de empleados permiten desempeñar un papel activo, porque con estos métodos, los empleados obtienen un sentido de responsabilidad y pertenencia.

**En la Tabla 8**, el 19.2% de servidores perciben un nivel deficiente en políticas públicas, pero regular en identificación institucional, el valor del coeficiente de Rho de Spearman fue 0.275 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall 0.238, la significancia de correlación 0.019 ( $P < 0,05$ ); determinándose que la políticas públicas tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018. Es decir, que si el Hospital Belén de Trujillo cumple con las políticas públicas relacionadas a la gestión d cambio, se vería reflejado en una mejor identificación institucional, al respecto el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. En donde explican que la modernización de la administración pública implica un proceso continuo de mejora para que las acciones del Estado puedan responder a las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Del Águila (2018, pp. 73-81), las políticas públicas, son acciones de gobierno, su finalidad es el interés público, dichas acciones son el resultado de decisiones basadas en un método de diagnóstico y factibilidad para abordar de manera efectiva los problemas específicos de los ciudadanos y definiendo soluciones.

**En la Tabla 9**, el 15.1% de servidores perciben un nivel regular en planeamiento estratégico y en identificación institucional; el valor del coeficiente de Rho de Spearman fue 0.412 (positiva moderada) y valor de Tau-b de Kendall fue 0.366, la significancia de correlación 0.000 ( $P < 0,01$ ); determinándose que el planeamiento estratégico tiene relación muy significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018. Esto significa que si el Hospital Belén de Trujillo mejora su planeamiento estratégico tendrá relación directa y moderada con la identificación institucional. Al respecto, Masías (2016) en su artículo de investigación “*Gestión del cambio y planificación estratégica en instituciones de Educación Superior*”, refiere que cualquier enfoque para cambiar las organizaciones nunca debe prescindir de dones humanos y procesos bien planificados, además de la cooperación de

todos los miembros. También Daft (2011), refiere para que el cambio sea exitoso, debe estar vinculado a los aspectos operativos y estratégicos del día a día de la organización. Y Del Águila (2018, pp. 73-81), menciona que el propósito es hacer que las orientaciones de la visión y misión institucional sean transparentes dentro de una organización a medio y largo plazo, el plan operativo contiene las estrategias para lograr los objetivos, es como una guía de trabajo para desarrollar las actividades y cumplir con las metas, además de lograr el mayor nivel de eficiencia, eficacia y calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios. Finalmente Escobar (2010. P. 19), refiere que la identificación tiene mucha relación con el conocimiento y el cumplimiento de la misión, visión y valores, por lo tanto, es importante fortalecer los diferentes procesos de Recursos Humanos, para que el trabajador se sienta identificado con la organización.

**En la Tabla 10**, el 15.1% de servidores perciben un nivel deficiente en presupuesto por resultados, pero regular en identificación institucional; el valor del coeficiente de Rho de Spearman fue 0.430 (positiva moderada) y valor de Tau-b de Kendall 0.369, la significancia de correlación fue 0.000 ( $P < 0,01$ ); determinándose que el presupuesto por resultados tiene relación muy significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018. Es decir, si el Hospital Belén de Trujillo mejora el presupuesto por resultados tendrá relación directa y moderada con la identificación institucional, sobre todo porque es una institución pública orientada a resultados; al respecto Tarazona (2017, p. 23) menciona que una administración publica los funcionarios satisfacen las necesidades de los ciudadanos de manera oportuna y la transición a la gestión pública moderna requiere una gestión del cambio porque la estructura, los procesos y los trabajadores deben estar preparados para enfrentar dicho cambio con éxito. También Ellucian (s.f.), menciona que uno de los pasos para una gestión de cambio es la preparación que consiste en crear un plan de concientización y participación de los empleados y crear un plan de presupuesto que se adapte a la situación financiera de la institución. Y Del Águila (2018, pp. 73-81), refiere que el presupuesto para resultados, es un mecanismo mediante el cual el gasto público está destinado a satisfacer las necesidades de ciudadanos para mejorar su nivel de vida, brindado servicios y bienes de calidad. Además se debe tener en cuenta que para una transformación, el principal elemento es *"la reestructuración de los procesos presupuestarios, la*

*integración de la información de desempeño, la identificación de recursos, compromisos, y la evaluación de resultados a través de indicadores".*

**En la Tabla 11**, el 19.2% de servidores perciben un nivel muy deficiente en gestión por procesos pero regular en identificación institucional; el valor del coeficiente de Rho de Spearman fue 0.089 (positiva muy baja) y valor de Tau-b de Kendall fue 0.083, la significancia de correlación 0.453 ( $P > 0,05$ ); determinándose que gestión por procesos no tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018. Es decir la gestión por procesos no se relaciona con la identificación institucional, al respecto Padulla (2018, p. 19) menciona el cambio es un proceso, y cada proceso requiere una gestión que considere eventos específicos en el momento adecuado y tiene mucho que ver con la innovación. También Del Águila (2018, pp. 73-81), gestión por procesos, implica los requerimientos del cliente, planificar la calidad y ejecutar procesos para entregar un producto o servicio de la calidad esperada.

**En la Tabla 12**, el 19.2% de servidores perciben un nivel regular en simplificación administrativa e identificación institucional; el valor del coeficiente de Rho de Spearman fue 0.329 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall fue 0.326, la significancia de correlación fue 0.005 ( $P < 0,01$ ); determinándose que la simplificación administrativa tiene relación muy significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018. Es decir si en el Hospital Belén de Trujillo se mejora la implementación de la simplificación administrativa se verá reflejado en la identificación institucional porque tienen una relación positiva. Al respecto Del Águila (2018, pp. 73-81), refiere que la simplificación administrativa, es parte del proceso de modernización de la administración pública, su propósito es eliminar obstáculos o costos innecesarios para la sociedad que conducen a un funcionamiento inadecuado de la administración. Por lo tanto, la simplificación administrativa es una de las medidas más importantes que deben tomar los organismos públicos para dirigir y optimizar la provisión de servicios provistos por el Estado.

**En la Tabla 13**, el 16.4% de servidores perciben un nivel deficiente en organización institucional pero regular en identificación institucional; el valor del coeficiente de Rho de Spearman fue 0.401 (positiva moderada) y valor de Tau-b de Kendall fue 0.354, la

significancia de correlación fue 0.000 ( $P < 0,01$ ); determinándose que la organización institucional tiene relación muy significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018. Entonces si el Hospital Belén de Trujillo mejora la organización institucional, tendrá relación positiva y muy significativa en la identificación institucional, al respecto Del Águila (2018, pp. 73-81), la organización institucional, es el resultado del proceso de planificación, los objetivos definen funciones, actividades y trabajos a desarrollar para alcanzarlos y se necesita un equipo y los recursos humanos necesarios para llevarlos a cabo y alcanzar la meta. También Salinas, Hernández y Castillo (2015, p. 11), refiere una administración efectiva, centrada en el ser humano, logra desarrollar factores personales que están relacionados con los procesos mentales y emocionales del trabajador para sentirse protegidos y realizar sus funciones correctamente, y como factor organizativo externo, sienten que pertenecen a una organización que es importante en su trabajo y tiene un significado personal y social.

**En la Tabla 14**, el 17.8% de servidores perciben un nivel deficiente en servicio civil meritocrático pero regular en identificación institucional; el valor del coeficiente de Rho de Spearman fue 0.314 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall fue 0.272, la significancia de correlación fue 0.007 ( $P < 0,01$ ); determinándose que el servicio civil meritocrático tiene relación muy significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018. Esto significa que si el Hospital Belén de Trujillo mejora el servicio civil meritocrático se verá reflejado en una mejor identificación institucional. Al respecto Del Águila (2018, pp. 73-81), refiere que el servicio civil meritocrático, en particular, la eficiencia y la competitividad de las instituciones públicas dependen de los profesionales que trabajan en los diversos organismos estatales, y el gobierno ha demostrado que es responsable de garantizar que los empleados estatales reciban capacitación para poder desarrollar sus actividades de manera más eficientes y por ende se sientan más identificados con la institución.

**En la Tabla 15**, el 20.5% de servidores perciben un nivel deficiente en sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación pero regular en identificación institucional; el valor del coeficiente de Rho de Spearman fue 0.305 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall fue 0.265, la significancia de correlación fue 0.009 ( $P < 0,01$ ); determinándose que el

sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación tiene relación muy significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018. Es decir si en Hospital Belén de Trujillo se mejora el sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión de cambio y estos resultados se utilizan para mejores tomas de decisiones, se verá reflejado en una mejor identificación institucional. Al respecto Del Águila (2018, pp. 73-81), describe que el sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación, es para verificar el cumplimiento de indicadores utilizando métodos participativos para organizar las visiones de la entidad y los participantes. Además los resultados servirán para hacer evaluaciones cuantitativas o cualitativas de la gestión y el impacto de las políticas, programas y proyectos. La evaluación analiza los impactos esperados e inesperados en los objetivos de la política, programa o proyecto.

**En la Tabla 16**, el 21.9% de servidores perciben un nivel regular en gestión de cambio pero bueno en la dimensión social; el valor del coeficiente de Rho de Spearman fue 0.301 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall fue 0.264, la significancia de correlación fue 0.010 ( $P < 0,05$ ); determinándose que la gestión del cambio tiene relación significativa con la dimensión social de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018. Si se mejora la gestión de cambio también se mejora la dimensión social, porque la gestión de cambio es todo un proceso en donde se debe unificar normas y en este proceso se le hace sentir a los servidores partes de. Al respecto Van Knippenberg y Van Schie (2000), describen, la teoría distintivo óptimo de identificación institucional, en donde los trabajadores buscan un equilibrio óptimo entre individuos con rasgos idiosincrásicos y reconocimiento como miembros de grupos sociales. En la misma línea Flores-Naveda (2016), menciona la idea de unificar el sistema social a través de normas y valores comunes para ser parte de una organización (equipo, grupo, organización) que tiene sus propios objetivos y metas basada en componentes, para lograr un objetivo, hay autores que consideran el trabajo, el lenguaje y el poder político como un medio de socialización en el conocimiento (técnico, práctico y crítico) y desempeña el papel de la existencia humana.

**En la Tabla 17**, el 17.8% de servidores perciben un nivel regular en gestión de cambio pero bueno en la dimensión institucional; el valor del coeficiente de Rho de Spearman fue 0.257 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall fue 0.229, la significancia de

correlación fue 0.028 ( $P < 0,05$ ); determinándose que la gestión del cambio tiene relación significativa con la dimensión institucional de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018. Si se mejora la gestión de cambio también se mejorara la dimensión institucional porque existe una relación significativa entre ambas. Al respecto Flores-Naveda (2016), una institución evalúa cómo socializa con su personal, el comportamiento y comunicación, consideración de cómo la institución determina el trabajo del empleado de manera normativa y profesional; también González y Martínez (2014, p. 12), refiere que la gestión del cambio en las instituciones públicas, ha llevado el Estado, cierre brechas ofertando mayores productos y servicios pero de calidad en beneficio de la sociedad y Mogollón y Torres (2014), refieren que la identificación institucional debe tener primero un espacio físico, la identidad del trabajo se identifica en la forma en que la institución se define a sí misma y actúa en una visión dada, de acuerdo con su organización, su contexto histórico y sus logros.

**En la Tabla 18**, el 19.2% de servidores perciben un nivel deficiente en gestión de cambio pero regular en calidad de servicio; el valor del coeficiente de Rho de Spearman fue 0.385 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall fue 0.352, la significancia de correlación fue 0.001 ( $P < 0,01$ ); determinándose que la gestión del cambio tiene relación muy significativa con la dimensión calidad de servicio de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018. Si el Hospital Belén de Trujillo mejora la gestión del cambio también se mejorara la calidad de servicio, porque tienen una relación positiva muy significativa, sobre todo si tenemos en cuenta que toda gestión de cambio es para mejorar el producto o el servicio. Al respecto Flores-Naveda (2016), la calidad del servicio, verifica que el servidor esté dispuesto a proporcionar servicios con enfoque de calidad, atención al cliente adecuada, mejora continua y trabajo en equipo. También Arias (2016, párr. 15), define a la gestión del cambio como un proceso complejo que requieren un liderazgo positivo, una estrategia bien considerada y evaluada, y la descripción de procesos específicos que contribuyan al logro de los objetivos de una institución reforma o transformación.

**En la Tabla 19**, el 20.5% de servidores perciben un nivel deficiente en gestión de cambio y la dimensión personal; el valor del coeficiente de Rho de Spearman fue 0.429 (positiva moderada) y valor de Tau-b de Kendall fue 0.394, la significancia de correlación fue

0.001 ( $P < 0,01$ ); determinándose que la gestión del cambio tiene relación muy significativa con la dimensión personal de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018. Es decir si se mejora la gestión del cambio en el Hospital Belén de Trujillo, también se mejorara la dimensión personal, sobre todo porque en la mayoría de los procesos de gestión de cambios está fuertemente centrada en el ser humano, debido a que los cambios ocurren a través de las personas, necesitamos conocer sus creencias y motivaciones. Al respecto Flores-Naveda (2016), menciona que la dimensión personal, está relacionada con aspectos que apoyan el clima institucional, como las relaciones interpersonales entre los servidores, el estilo y la disciplina de convivencia, los sistemas de comunicación informal, los valores y la coherencia con la propia identidad institucional y el proceso de identificación está vinculado al desarrollo y uso de los recursos humanos en una serie de sus propias nociones ideológicas apreñadas antes de trabajo profesionalmente (Alves, Brito, De Mattos y Matos, 2007), también Reyes (2014) en su tesis "*Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes*". Refiere que se debe conservar la identidad laboral en la organización a través de actividades, reuniones y proporcionar espacio para la expresión, la confianza y la armonía, es importante reconocer llevar a cabo procesos de recursos humanos para lograr una mejor capacitación profesional y personal de los empleados.

**En la Tabla 20**, el 19.2% de servidores perciben un nivel deficiente en gestión de cambio pero regular en satisfacción laboral; el valor del coeficiente de Rho de Spearman fue 0.368 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall fue 0.333, la significancia de correlación fue 0.001 ( $P < 0,01$ ); determinándose que la gestión del cambio tiene relación muy significativa con la dimensión satisfacción laboral de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018. Es decir si se mejora la gestión del cambio también se mejorara la satisfacción laboral, al respecto Flores-Naveda (2016), refiere que la satisfacción laboral, se evalúa el grado de satisfacción o insatisfacción generado por los funcionarios públicos, así como aspectos del trabajo como la supervisión, el entorno de trabajo físico, los logros, el empleo por cuenta propia y la participación, la satisfacción laboral también se entiende como un resultado organizativo que permite evaluar el impacto de la administración de la empresa en las personas que reciben el servicio, definiendo un gran avance en gestión de la calidad.

Finalmente después de analizar y discutir los resultados concluimos que la hipótesis general y las hipótesis específicas se aceptan con excepción de la hipótesis específica 4 que se rechaza, por lo tanto, la gestión del cambio tiene relación positiva y muy significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018, pero debemos recordar que la gestión de cambio se ubica en nivel regular, esto significa que existe una resistencia al cambio en el Hospital Belén de Trujillo, pero la resistencia al cambio en las instituciones públicas es común, por lo tanto el Hospital Belén de Trujillo tiene una gran reto para superar esto y conseguir un verdadero cambio en la institución, sobre todo porque es parte de una dirección estratégica de la gestión pública, que cuenta con una misión y visión en donde especifica los que se espera en el futuro, las mismas que se deben adaptar y alinear con los interés de sus trabajadores y tratar de encausarlo por un camino de transformación y en especial en beneficio de la sociedad; así mismo este cambio también debe realizarse en la identificación institucional, y conseguir que los servidores estén más comprometidos con la misión, visión y objetivos de la institución, demostrando actitudes de comportamiento positivas, activas y dispuestos a colaborar con el cambio que la institución necesita para que se tenga un impacto positivo en los servicios que brinda y finalmente los más beneficiados sean los usuarios.

## V. CONCLUSIONES

- La gestión del cambio tiene relación positiva y muy significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018, con valor del coeficiente de Rho de Spearman 0.359 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall 0.322, la significancia de correlación fue 0.002 ( $P < 0,01$ ); entonces se aceptó la hipótesis de investigación y se rechazó la hipótesis nula.
- Se identificó que el nivel de avance de la gestión del cambio de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018 es regular con 43.8%.
- Se identificó que el nivel de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018 es regular con el 41.1%.
- Las políticas públicas de gestión del cambio tienen relación positiva y significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018, con valor del coeficiente de Rho de Spearman 0.275 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall 0.238, la significancia de correlación fue 0.019 ( $P < 0,05$ ).
- El planeamiento estratégico de gestión del cambio tienen relación positiva moderada y muy significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018, con valor del coeficiente de Rho de Spearman 0.412 (positiva moderada) y valor de Tau-b de Kendall 0.366, la significancia de correlación fue 0.000 ( $P < 0,01$ ).
- El presupuesto por resultados de gestión del cambio tienen relación positiva moderada y muy significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018, con valor del coeficiente de Rho de Spearman 0.430 (positiva moderada) y valor de Tau-b de Kendall 0.369, la significancia de correlación fue 0.000 ( $P < 0,01$ ).
- La gestión por procesos de gestión del cambio no tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018, con valor del coeficiente de Rho de Spearman 0.089 (despreciable) y valor de Tau-b de Kendall 0.083, la significancia de correlación fue 0.453 ( $P > 0,05$ ).
- La simplificación administrativa de gestión del cambio tienen relación positiva baja y muy significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018, con valor del coeficiente de Rho de Spearman 0.326

- (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall 0. 326, la significancia de correlación fue 0.005 ( $P < 0,01$ ).
- La organización institucional de gestión del cambio tienen relación positiva moderada y muy significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018, con valor del coeficiente de Rho de Spearman 0.401 (positiva moderada) y valor de Tau-b de Kendall 0. 354, la significancia de correlación fue 0.000 ( $P < 0,01$ ).
  - El servicio civil meritocrático de gestión del cambio tienen relación positiva baja y muy significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018, con valor del coeficiente de Rho de Spearman 0.314 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall 0. 272, la significancia de correlación fue 0.007 ( $P < 0,01$ ).
  - El sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación de gestión del cambio tienen relación positiva baja y muy significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018, con valor del coeficiente de Rho de Spearman 0.305 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall 0. 265, la significancia de correlación fue 0.009 ( $P < 0,01$ ).
  - La gestión del cambio tiene relación significativa con la dimensión social de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018, con valor del coeficiente de Rho de Spearman 0.301 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall 0. 264, la significancia de correlación fue 0.010 ( $P < 0,05$ ).
  - La gestión del cambio tiene relación significativa con la dimensión institucional de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018, con valor del coeficiente de Rho de Spearman 0.257 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall 0.229, la significancia de correlación fue 0.028 ( $P < 0,05$ ).
  - La gestión del cambio tiene relación significativa con la dimensión calidad de servicio de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018, con valor del coeficiente de Rho de Spearman 0.385 (positiva baja) y valor de Tau-b de Kendall 0.352, la significancia de correlación fue 0.001 ( $P < 0,01$ ).
  - La gestión del cambio tiene relación significativa con la dimensión personal de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo,

2018, con valor del coeficiente de Rho de Spearman 0.429 (positiva moderada) y valor de Tau-b de Kendall 0.394, la significancia de correlación fue 0.001 ( $P < 0,01$ ).

- La gestión del cambio tiene relación significativa con la dimensión satisfacción laboral de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018, con valor del coeficiente de Rho de Spearman 0.368 (positiva moderada) y valor de Tau-b de Kendall 0.333, la significancia de correlación fue 0.001 ( $P < 0,01$ ).

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a la Gerencia Regional de Salud hacer el seguimiento respectivo y las coordinaciones necesarias con el Hospital Belén de Trujillo para mejorar la gestión de cambio porque es parte de la transición a la gestión pública moderna y la estructura, procesos y trabajadores deben estar preparados para enfrentar dicho cambio con éxito.
  
- Se recomienda al Hospital Belén de Trujillo trabajar para mejorar el nivel de gestión de cambio de acuerdo con sus necesidades y especificidades que los caracterizan, pero sin perder de vista el modelo de la gestión del cambio hacia una gestión pública moderna y deben tener en cuenta que dicho cambio se ha convertido en el centro de las organizaciones eficaces.
  
- Se recomienda al Hospital Belén de Trujillo trabajar para mejorar la identificación institucional de sus servidores, teniendo en cuenta que la identificación es el grado de compromiso con su visión, misión, metas y objetivos de una institución, por lo tanto con servidores más identificados coadyuvara a lograr los objetivos e indicadores de la institución.
  
- Se recomienda al Hospital Belén de Trujillo mejorar el planeamiento estratégico de la institución en base a los lineamientos nacionales y regionales, utilizando nuevas metodologías y herramientas en el planeamiento, articulando el planeamiento institucional con los planes regionales y priorizando objetivos para obtener los productos y resultados que demanda la población.
  
- Se recomienda al Hospital Belén de Trujillo mejorar la gestión por procesos fomentando el trabajo en equipo, realizando capacitaciones para mejorar el clima laboral, obteniendo tecnología informática moderna, fomentando la cultura por la innovación e investigación, disponiendo de recursos necesarios para realizar la innovación.
  
- Se recomienda al Hospital Belén de Trujillo fomentar la simplificación administrativa cobrando lo justo a los usuarios por todos los procedimientos considerados en el TUPA, difundiendo por el portal de transparencia los costos de los procedimientos,

eliminando las demoras para la culminación de los procedimientos, fomentado que el personal realice de forma rápida su trabajo, además los trámites deben ser de calidad.

- Se recomienda al Hospital Belén de Trujillo, implementar el servicio civil meritocrático, promoviendo el fácil acceso a las capacitaciones, realizando la aplicación de las normas laborales de forma justa y equitativa, garantizando los Principios del poder sancionador en los procedimientos administrativo disciplinarios.
- Se recomienda al Hospital Belén de Trujillo mejorar el sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación, procesando la información, reportar las debilidades y deficiencias detectadas del proceso de monitoreo, considerar los resultados del seguimiento para realizar mejoras, establecer una periodicidad para reportes de seguimiento y evaluación.
- Se recomienda al Hospital Belén de Trujillo mejorar la calidad de servicio y para ello debe fomentar un buen clima institucional, emplear nuevas tecnologías a fin de mejorar los servicios institucionales, practicar el proceso de evaluación de desempeño, y fortalecer la confianza en el liderazgo de su equipo de Dirección.
- Se recomienda al Hospital Belén de Trujillo mejorar la satisfacción laboral de los servidores, realizando la contratación de personal previo proceso de selección, permitiendo el desenvolvimiento de los objetivos profesionales de los servidores públicos, brindando seguridad laboral y autonomía para el desarrollar profesional.

## VII. REFERENCIAS

- Alves, M., Brito, M., De Mattos Penna, C., y Matos Menezes, A. (2007). *Identificación de los Gerentes con su trabajo en Unidades de Salud de Belo Horizonte: ¿Realidad o utopía?* Enfermería Global - Revista electrónica semestral de Enfermería - Administración-Gestión-Calidad, 6 (2). Recuperado de <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/357/516>
- Arias, C. (26 octubre 2016). *La gestión del cambio, ¿instrumento o finalidad?*. Barcelona. Recuperado de <https://factorhuma.org/es/actualitat/blog-factor-huma/12623-la-gestion-del-cambio-instrumento-o-finalidad>
- Barroso, G. y Delgado, M. (2007). *Gestión del cambio organizacional a través de proyectos*. Ingeniería Industrial. La Habana, volumen XXVIII, número 1, pp. 42-46.
- Castellanos, M. (2011). *Manifestaciones de identificación laboral en un grupo de colaboradores de nivel operativo de una empresa multinacional dedicada a la venta de comida*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Castillo, C. (2015) *Identificación Institucional en la productividad laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Moche – 2014*, Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo.
- Daft, R. (2011). *Teoría y diseño organizacional*. Décima edición. México D.F.: Cengage Learning.
- David, F. (2013). *Conceptos de administración estratégica*. Décimo cuarta edición. México D.F.: Pearson Educación.
- Del Águila, M. (2018). *Influencia del gobierno abierto en la gestión del cambio en la Sede del Gobierno Regional La Libertad, 2017*. Tesis doctoral e. Universidad cesar vallejo
- Ellucian (s.f.). *Adoptar y adaptar, una gestión del cambio efectiva*. Recuperado de <https://www.ellucian.com/es/ideas/adoptar-y-adaptar-una-gestion-del-cambio-efectiva>
- Escobar, R. (2010). *Correlación entre la identificación laboral y la productividad de un grupo de cobradores de una empresa financiera*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Flores-Naveda, S. (2016). *Cultura organizacional en la identificación institucional de los servidores públicos de la Sede Central del Gobierno Regional La Libertad – 2015*. Tesis doctoral. Universidad César Vallejo
- Francis, M. (2010). *Identificación laboral de los empleados del ramo financiero posterior a un proceso de fusión*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

- Garcés, H. (2000) *Investigación científica*, 1ra ed., Ediciones Abya-Yala, Quito-Ecuador.
- Guba, E., & Lincoln, Y. (1994). *Competing Paradigms in Qualitative Research*. In N. Denzin & Y. Lincoln (Eds.), *Handbook of Qualitative Research* (1st ed., pp. 105-117). California, USA: SAGE.
- Hellriegel, D., y Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. 12a ed.: México, D.F.: Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández C., Baptista M. (2014). *Metodología de la Investigación*, 6° ed., Editorial McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V
- Huarhua, R. (2015). *Identificación institucional del recurso humano y recursos financieros del Hospital Perú, Es Salud – Lima*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo.
- Masías. M. (2016). *Gestión del cambio y planificación estratégica En instituciones de Educación Superior*. Universidad de Fuerzas Armadas. Ecuador. Recuperado de [https://dspace.palermo.edu:8443/bitstream/handle/10226/1658/PBR\\_13\\_04.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.palermo.edu:8443/bitstream/handle/10226/1658/PBR_13_04.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mogollón, J. y Torres, D. (2014). *Relación entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Grado de Identificación Institucional y Tolerancia al Conflicto. Sede Administrativa de la Dirección de Salud IV Lima Este / Ministerio de Salud 2014*. Tesis de Maestría en Universidad César Vallejo. Lima
- Noriega, C. (2016) *Programa de gestión del cambio para mejorar la gestión pedagógica en la Institución Educativa N° 80036, La Esperanza – 2015*. Tesis doctoral. Universidad César Vallejo.
- Orellana, G, Bossio, S. y Jaime, J. (2014) *Evaluación de la Identidad Corporativa de los Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional del Centro del Perú - Facultad de Ciencias de la Comunicación UNCP – PUCP*.
- Ortega palomino, P. y Solano Pineda, C. (2015). *La gestión del cambio organizacional en entidades públicas del poder ejecutivo peruano: una aplicación de las teorías de cambio provenientes de la gestión privada*. Tesis de grado. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ortega, M. (2015). *La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de “alto de la alianza – Tacna, en el año 2013*. (Tesis de maestría en gestión empresarial). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna.
- Otzin, C. (2015). *Factores de identificación y orgullo laboral en trabajadores del departamento de seguridad integral en empresa portuaria quetzal*. Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar, Escuintla, Guatemala.

- Padulla, M. (18 diciembre 2018). *La gestión de cambio. Medio digital independiente especializado en los mercados laborales de América Latina*. Staff Ing. América Latina. Recuperado de <https://staffingamericalatina.com/la-gestion-de-cambio/>
- Prieto, P. (2013). *Programa de implementación de la gestión del cambio en la organización de la planificación minera*. Tesis de maestría. Universidad de Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/115107/Programa-de-implementacio%CC%81n-de-la-gestio%CC%81n-del-cambio-en-la-organizacio%CC%81n-de-la-planificacio%CC%81n-minera.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Proulx, D. (2014). *Diagnóstico y cambio organizacional: Elementos claves*. Lima: Pro Gobernabilidad. Recuperado de <http://goo.gl/vQ0bvg>
- Reyes, M. (2014). *Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes*. Tesis de grado. Guatemala.
- Salinas, M., Hernández, J., y Castillo, C. (2015). *Gestión para el cambio laboral basado en la capacitación de la realidad del trabajador*. Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa. ISSN 2007 – 8412.
- Soriano, R. (s.f.). *Gestión del cambio: una propuesta metodológica desde el proceso estratégico*: Pontificia Universidad Católica del Perú. Revista de ciencias de la gestión. Vol. I, N° 1 pp. 38-86.
- Tarazona, B. (2017). *Gestión del cambio y clima organizacional en la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, Lima, 2017*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo.
- Waissbluth, M. (2008). *Gestión del cambio en el sector público*. Texto de Diplomado en Gerencia Pública. Universidad de Chile. Recuperado de [www.mariowaissbluth.com](http://www.mariowaissbluth.com)
- Werther, W., y Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos – El capital humano de las empresas*. México: McGraw-Hill Companies, Inc.

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de puntuación de las variables

#### a) Matriz de puntuación de la variable gestión de cambio

MUESTRA	Políticas públicas		Planificación estratégica		Presupuesto por resultados		Gestión por procesos		Simplificación administrativa		Organización institucional		Servicio civil meritocrático		Sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación		TOTAL	NIVEL
	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL		
1	13	Deficiente	15	Regular	13	Regular	23	Regular	19	Regular	14	Deficiente	9	Deficiente	10	Deficiente	116	Deficiente
2	17	Deficiente	12	Deficiente	13	Regular	19	Regular	21	Regular	16	Regular	17	Regular	22	Bueno	137	Regular
3	12	Deficiente	5	Muy deficiente	4	Muy deficiente	5	Muy deficiente	7	Muy deficiente	4	Muy deficiente	6	Muy deficiente	4	Muy deficiente	47	Muy deficiente
4	4	Muy deficiente	0	Muy deficiente	3	Muy deficiente	5	Muy deficiente	3	Muy deficiente	18	Regular	15	Deficiente	8	Deficiente	56	Muy deficiente
5	6	Muy deficiente	2	Muy deficiente	5	Muy deficiente	4	Muy deficiente	8	Muy deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	5	Muy deficiente	30	Muy deficiente
6	19	Regular	13	Regular	12	Regular	14	Deficiente	15	Deficiente	17	Regular	17	Regular	10	Deficiente	117	Deficiente
7	9	Muy deficiente	7	Deficiente	7	Deficiente	8	Muy deficiente	7	Muy deficiente	3	Muy deficiente	4	Muy deficiente	14	Deficiente	59	Muy deficiente
8	6	Muy deficiente	4	Muy deficiente	4	Muy deficiente	5	Muy deficiente	10	Deficiente	6	Muy deficiente	6	Muy deficiente	8	Deficiente	49	Muy deficiente
9	6	Muy deficiente	6	Muy deficiente	3	Muy deficiente	8	Muy deficiente	8	Muy deficiente	10	Deficiente	5	Muy deficiente	8	Deficiente	54	Muy deficiente
10	22	Regular	14	Regular	15	Regular	19	Regular	20	Regular	23	Bueno	16	Deficiente	10	Deficiente	139	Regular
11	20	Regular	12	Deficiente	10	Deficiente	8	Muy deficiente	19	Regular	13	Deficiente	17	Regular	12	Deficiente	111	Deficiente
12	17	Deficiente	11	Deficiente	9	Deficiente	19	Regular	24	Regular	17	Regular	13	Deficiente	12	Deficiente	122	Regular
13	15	Deficiente	10	Deficiente	9	Deficiente	16	Deficiente	16	Deficiente	11	Deficiente	12	Deficiente	12	Deficiente	101	Deficiente
14	15	Deficiente	10	Deficiente	7	Deficiente	21	Regular	22	Regular	15	Deficiente	14	Deficiente	16	Regular	120	Regular
15	10	Deficiente	13	Regular	11	Regular	15	Deficiente	16	Deficiente	12	Deficiente	18	Regular	14	Deficiente	109	Deficiente
16	18	Deficiente	15	Regular	10	Deficiente	19	Regular	20	Regular	10	Deficiente	14	Deficiente	14	Deficiente	120	Regular
17	18	Deficiente	12	Deficiente	10	Deficiente	20	Regular	17	Deficiente	18	Regular	18	Regular	15	Regular	128	Regular
18	5	Muy deficiente	4	Muy deficiente	4	Muy deficiente	24	Regular	16	Deficiente	12	Deficiente	14	Deficiente	12	Deficiente	91	Deficiente

19	13	Deficiente	5	Muy deficiente	3	Muy deficiente	7	Muy deficiente	7	Muy deficiente	5	Muy deficiente	6	Muy deficiente	4	Muy deficiente	50	Muy deficiente
20	5	Muy deficiente	4	Muy deficiente	3	Muy deficiente	9	Muy deficiente	14	Deficiente	10	Deficiente	8	Muy deficiente	8	Deficiente	61	Deficiente
21	5	Muy deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	6	Muy deficiente	11	Deficiente	3	Muy deficiente	5	Muy deficiente	0	Muy deficiente	30	Muy deficiente
22	16	Deficiente	20	Bueno	18	Bueno	13	Deficiente	23	Regular	24	Bueno	13	Deficiente	13	Deficiente	140	Regular
23	5	Muy deficiente	3	Muy deficiente	3	Muy deficiente	5	Muy deficiente	8	Muy deficiente	14	Deficiente	13	Deficiente	16	Regular	67	Deficiente
24	1	Muy deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	12	Deficiente	15	Deficiente	19	Regular	13	Deficiente	13	Deficiente	73	Deficiente
25	10	Deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	7	Muy deficiente	25	Regular	20	Regular	16	Deficiente	5	Muy deficiente	83	Deficiente
26	22	Regular	9	Deficiente	0	Muy deficiente	12	Deficiente	23	Regular	22	Regular	17	Regular	18	Regular	123	Regular
27	34	Bueno	25	Muy bueno	23	Muy bueno	26	Regular	36	Bueno	35	Muy bueno	32	Bueno	21	Bueno	232	Bueno
28	18	Deficiente	18	Regular	15	Regular	13	Deficiente	26	Regular	23	Bueno	12	Deficiente	16	Regular	141	Regular
29	9	Muy deficiente	0	Muy deficiente	9	Muy deficiente												
30	4	Muy deficiente	0	Muy deficiente	6	Deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	18	Regular	0	Muy deficiente	14	Deficiente	42	Muy deficiente
31	10	Deficiente	0	Muy deficiente	4	Muy deficiente	10	Deficiente	21	Regular	12	Deficiente	6	Muy deficiente	0	Muy deficiente	63	Deficiente
32	11	Deficiente	12	Deficiente	13	Regular	9	Muy deficiente	5	Muy deficiente	25	Bueno	11	Deficiente	14	Deficiente	100	Deficiente
33	13	Deficiente	15	Regular	8	Deficiente	14	Deficiente	18	Deficiente	19	Regular	14	Deficiente	16	Regular	117	Deficiente
34	21	Regular	14	Regular	12	Regular	16	Deficiente	21	Regular	12	Deficiente	12	Deficiente	14	Deficiente	122	Regular
35	9	Muy deficiente	0	Muy deficiente	8	Deficiente	17	Deficiente	14	Deficiente	18	Regular	8	Muy deficiente	13	Deficiente	87	Deficiente
36	9	Muy deficiente	4	Muy deficiente	0	Muy deficiente	1	Muy deficiente	14	Deficiente	15	Deficiente	3	Muy deficiente	0	Muy deficiente	46	Muy deficiente
37	15	Deficiente	10	Deficiente	15	Regular	4	Muy deficiente	22	Regular	15	Deficiente	14	Deficiente	8	Deficiente	103	Deficiente
38	17	Deficiente	13	Regular	18	Bueno	5	Muy deficiente	15	Deficiente	14	Deficiente	4	Muy deficiente	15	Regular	101	Deficiente
39	17	Deficiente	14	Regular	8	Deficiente	15	Deficiente	22	Regular	19	Regular	14	Deficiente	15	Regular	124	Regular
40	20	Regular	13	Regular	15	Regular	17	Deficiente	28	Bueno	27	Bueno	28	Bueno	18	Regular	166	Regular
41	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	11	Regular	6	Muy deficiente	8	Muy deficiente	12	Deficiente	13	Deficiente	9	Deficiente	59	Muy deficiente
42	31	Bueno	21	Bueno	14	Regular	25	Regular	29	Bueno	35	Muy bueno	31	Bueno	27	Muy bueno	213	Bueno

43	9	Muy deficiente	16	Regular	9	Deficiente	7	Muy deficiente	13	Deficiente	22	Regular	16	Deficiente	16	Regular	108	Deficiente
44	12	Deficiente	16	Regular	17	Bueno	11	Deficiente	20	Regular	24	Bueno	13	Deficiente	16	Regular	129	Regular
45	24	Regular	17	Regular	9	Deficiente	12	Deficiente	16	Deficiente	23	Bueno	18	Regular	11	Deficiente	130	Regular
46	15	Deficiente	12	Deficiente	14	Regular	8	Muy deficiente	25	Regular	34	Muy bueno	24	Regular	21	Bueno	153	Regular
47	22	Regular	25	Muy bueno	24	Muy bueno	15	Deficiente	16	Deficiente	27	Bueno	12	Deficiente	11	Deficiente	152	Regular
48	18	Deficiente	14	Regular	18	Bueno	16	Deficiente	23	Regular	21	Regular	24	Regular	32	Muy bueno	166	Regular
49	7	Muy deficiente	12	Deficiente	9	Deficiente	7	Muy deficiente	19	Regular	23	Bueno	20	Regular	16	Regular	113	Deficiente
50	30	Bueno	14	Regular	15	Regular	27	Regular	24	Regular	24	Bueno	24	Regular	14	Deficiente	172	Regular
51	24	Regular	16	Regular	17	Bueno	17	Deficiente	17	Deficiente	24	Bueno	14	Deficiente	20	Regular	149	Regular
52	14	Deficiente	17	Regular	14	Regular	11	Deficiente	13	Deficiente	14	Deficiente	7	Muy deficiente	4	Muy deficiente	94	Deficiente
53	10	Deficiente	16	Regular	10	Deficiente	1	Muy deficiente	26	Regular	16	Regular	7	Muy deficiente	0	Muy deficiente	86	Deficiente
54	7	Muy deficiente	2	Muy deficiente	4	Muy deficiente	6	Muy deficiente	23	Regular	10	Deficiente	1	Muy deficiente	1	Muy deficiente	54	Muy deficiente
55	10	Deficiente	12	Deficiente	19	Bueno	18	Deficiente	27	Regular	31	Muy bueno	16	Deficiente	25	Bueno	158	Regular
56	4	Muy deficiente	5	Muy deficiente	7	Deficiente	6	Muy deficiente	6	Muy deficiente	4	Muy deficiente	5	Muy deficiente	5	Muy deficiente	42	Muy deficiente
57	24	Regular	22	Bueno	22	Muy bueno	15	Deficiente	16	Deficiente	27	Bueno	14	Deficiente	11	Deficiente	151	Regular
58	25	Regular	19	Bueno	15	Regular	18	Deficiente	28	Bueno	22	Regular	20	Regular	19	Regular	166	Regular
59	15	Deficiente	7	Deficiente	9	Deficiente	14	Deficiente	21	Regular	18	Regular	17	Regular	17	Regular	118	Deficiente
60	16	Deficiente	14	Regular	13	Regular	23	Regular	22	Regular	25	Bueno	20	Regular	16	Regular	149	Regular
61	21	Regular	2	Muy deficiente	4	Muy deficiente	0	Muy deficiente	18	Deficiente	10	Deficiente	8	Muy deficiente	2	Muy deficiente	65	Deficiente
62	40	Muy bueno	21	Bueno	18	Bueno	33	Bueno	33	Bueno	27	Bueno	30	Bueno	24	Bueno	226	Bueno
63	29	Bueno	7	Deficiente	4	Muy deficiente	5	Muy deficiente	18	Deficiente	9	Deficiente	8	Muy deficiente	2	Muy deficiente	82	Deficiente
64	11	Deficiente	14	Regular	11	Regular	22	Regular	24	Regular	21	Regular	16	Deficiente	21	Bueno	140	Regular
65	23	Regular	26	Muy bueno	24	Muy bueno	14	Deficiente	26	Regular	27	Bueno	14	Deficiente	18	Regular	172	Regular
66	17	Deficiente	14	Regular	17	Bueno	21	Regular	23	Regular	21	Regular	21	Regular	19	Regular	153	Regular
67	8	Muy deficiente	3	Muy deficiente	7	Deficiente	13	Deficiente	28	Bueno	21	Regular	14	Deficiente	11	Deficiente	105	Deficiente
68	15	Deficiente	18	Regular	16	Bueno	11	Deficiente	25	Regular	23	Bueno	14	Deficiente	5	Muy	127	Regular

															deficiente			
69	17	Deficiente	20	Bueno	21	Muy bueno	14	Deficiente	21	Regular	29	Bueno	24	Regular	10	Deficiente	156	Regular
70	17	Deficiente	28	Muy bueno	12	Regular	16	Deficiente	30	Bueno	29	Bueno	5	Muy deficiente	13	Deficiente	150	Regular
71	22	Regular	15	Regular	18	Bueno	19	Regular	18	Deficiente	19	Regular	10	Deficiente	21	Bueno	142	Regular
72	9	Muy deficiente	23	Bueno	17	Bueno	8	Muy deficiente	15	Deficiente	17	Regular	13	Deficiente	24	Bueno	126	Regular
73	18	Deficiente	23	Bueno	19	Bueno	16	Deficiente	27	Regular	26	Bueno	17	Regular	17	Regular	163	Regular

**b) Matriz de puntuación de la variable identificación institucional**

MUESTRA	Social		Institucional		Calidad de servicio		Personal		Satisfacción laboral		TOTAL	NIVEL
	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL	SUB TOTAL	NIVEL		
1	6	Muy deficiente	11	Deficiente	18	Deficiente	14	Deficiente	15	Deficiente	64	Deficiente
2	4	Muy deficiente	14	Deficiente	21	Regular	12	Deficiente	13	Deficiente	64	Deficiente
3	14	Deficiente	13	Deficiente	15	Deficiente	7	Muy deficiente	8	Muy deficiente	57	Deficiente
4	7	Muy deficiente	4	Muy deficiente	6	Muy deficiente	1	Muy deficiente	8	Muy deficiente	26	Muy deficiente
5	13	Deficiente	17	Deficiente	18	Deficiente	4	Muy deficiente	15	Deficiente	67	Deficiente
6	21	Regular	14	Deficiente	19	Deficiente	17	Regular	17	Deficiente	88	Regular
7	11	Deficiente	29	Bueno	14	Deficiente	13	Deficiente	35	Bueno	102	Regular
8	24	Bueno	20	Regular	27	Regular	12	Deficiente	18	Deficiente	101	Regular
9	16	Regular	19	Regular	20	Deficiente	13	Deficiente	18	Deficiente	86	Regular
10	14	Deficiente	14	Deficiente	19	Deficiente	10	Deficiente	16	Deficiente	73	Deficiente
11	22	Regular	20	Regular	24	Regular	12	Deficiente	20	Deficiente	98	Regular
12	20	Regular	22	Regular	21	Regular	12	Deficiente	35	Bueno	110	Regular
13	18	Regular	19	Regular	22	Regular	15	Regular	23	Regular	97	Regular
14	22	Regular	15	Deficiente	15	Deficiente	8	Deficiente	20	Deficiente	80	Deficiente
15	17	Regular	19	Regular	22	Regular	13	Deficiente	16	Deficiente	87	Regular
16	11	Deficiente	14	Deficiente	9	Muy deficiente	7	Muy deficiente	7	Muy deficiente	48	Deficiente
17	7	Muy deficiente	9	Muy deficiente	25	Regular	13	Deficiente	15	Deficiente	69	Deficiente
18	10	Deficiente	7	Muy deficiente	6	Muy deficiente	4	Muy deficiente	6	Muy deficiente	33	Muy deficiente
19	12	Deficiente	14	Deficiente	12	Deficiente	5	Muy deficiente	8	Muy deficiente	51	Deficiente
20	13	Deficiente	16	Deficiente	11	Deficiente	7	Muy deficiente	15	Deficiente	62	Deficiente
21	20	Regular	21	Regular	12	Deficiente	6	Muy deficiente	17	Deficiente	76	Deficiente
22	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente
23	10	Deficiente	20	Regular	22	Regular	8	Deficiente	22	Regular	82	Deficiente
24	14	Deficiente	15	Deficiente	18	Deficiente	7	Muy deficiente	12	Deficiente	66	Deficiente
25	19	Regular	23	Regular	23	Regular	10	Deficiente	25	Regular	100	Regular
26	18	Regular	26	Regular	20	Deficiente	9	Deficiente	28	Regular	101	Regular
27	23	Bueno	4	Muy deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	27	Muy deficiente
28	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente
29	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente
30	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente
31	28	Bueno	32	Bueno	23	Regular	14	Deficiente	19	Deficiente	116	Regular

32	30	Muy bueno	31	Bueno	27	Regular	8	Deficiente	21	Regular	117	Regular
33	23	Bueno	30	Bueno	24	Regular	13	Deficiente	25	Regular	115	Regular
34	23	Bueno	29	Bueno	30	Regular	10	Deficiente	23	Regular	115	Regular
35	30	Muy bueno	35	Bueno	33	Bueno	14	Deficiente	23	Regular	135	Bueno
36	33	Muy bueno	27	Regular	27	Regular	4	Muy deficiente	25	Regular	116	Regular
37	25	Bueno	34	Bueno	20	Deficiente	5	Muy deficiente	33	Bueno	117	Regular
38	27	Bueno	33	Bueno	22	Regular	12	Deficiente	28	Regular	122	Regular
39	21	Regular	21	Regular	18	Deficiente	14	Deficiente	15	Deficiente	89	Regular
40	26	Bueno	34	Bueno	38	Bueno	14	Deficiente	40	Muy bueno	152	Bueno
41	27	Bueno	33	Bueno	20	Deficiente	6	Muy deficiente	25	Regular	111	Regular
42	32	Muy bueno	41	Muy bueno	41	Muy bueno	27	Muy bueno	40	Muy bueno	181	Muy bueno
43	34	Muy bueno	36	Bueno	31	Bueno	18	Regular	33	Bueno	152	Bueno
44	26	Bueno	31	Bueno	26	Regular	21	Bueno	23	Regular	127	Bueno
45	24	Bueno	31	Bueno	30	Regular	9	Deficiente	29	Regular	123	Regular
46	33	Muy bueno	41	Muy bueno	41	Muy bueno	20	Regular	38	Bueno	173	Muy bueno
47	26	Bueno	24	Regular	26	Regular	7	Muy deficiente	26	Regular	109	Regular
48	34	Muy bueno	44	Muy bueno	47	Muy bueno	24	Bueno	47	Muy bueno	196	Muy bueno
49	25	Bueno	29	Bueno	27	Regular	11	Deficiente	28	Regular	120	Regular
50	27	Bueno	36	Bueno	42	Muy bueno	23	Bueno	34	Bueno	162	Bueno
51	24	Bueno	33	Bueno	34	Bueno	10	Deficiente	31	Bueno	132	Bueno
52	27	Bueno	36	Bueno	30	Regular	14	Deficiente	29	Regular	136	Bueno
53	21	Regular	25	Regular	22	Regular	13	Deficiente	23	Regular	104	Regular
54	27	Bueno	24	Regular	24	Regular	5	Muy deficiente	21	Regular	101	Regular
55	35	Muy bueno	35	Bueno	33	Bueno	18	Regular	36	Bueno	157	Bueno
56	5	Muy deficiente	6	Muy deficiente	6	Muy deficiente	6	Muy deficiente	13	Deficiente	36	Muy deficiente
57	32	Muy bueno	38	Muy bueno	42	Muy bueno	21	Bueno	40	Muy bueno	173	Muy bueno
58	30	Muy bueno	35	Bueno	26	Regular	20	Regular	23	Regular	134	Bueno
59	25	Bueno	31	Bueno	24	Regular	13	Deficiente	30	Regular	123	Regular
60	25	Bueno	22	Regular	26	Regular	12	Deficiente	27	Regular	112	Regular
61	23	Bueno	15	Deficiente	15	Deficiente	0	Muy deficiente	23	Regular	76	Deficiente
62	24	Bueno	32	Bueno	37	Bueno	18	Regular	36	Bueno	147	Bueno
63	27	Bueno	26	Regular	20	Deficiente	5	Muy deficiente	21	Regular	99	Regular
64	9	Deficiente	5	Muy deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	36	Bueno	50	Deficiente
65	24	Bueno	15	Deficiente	0	Muy deficiente	0	Muy deficiente	26	Regular	65	Deficiente
66	28	Bueno	28	Bueno	35	Bueno	16	Regular	25	Regular	132	Bueno
67	19	Regular	29	Bueno	28	Regular	12	Deficiente	21	Regular	109	Regular
68	27	Bueno	31	Bueno	31	Bueno	7	Muy deficiente	28	Regular	124	Regular

69	26	Bueno	32	Bueno	31	Bueno	14	Deficiente	30	Regular	133	Bueno
70	26	Bueno	43	Muy bueno	43	Muy bueno	16	Regular	36	Bueno	164	Bueno
71	26	Bueno	23	Regular	26	Regular	9	Deficiente	25	Regular	109	Regular
72	29	Bueno	32	Bueno	37	Bueno	14	Deficiente	27	Regular	139	Bueno
73	24	Bueno	30	Bueno	39	Bueno	15	Regular	26	Regular	134	Bueno

**Anexo 2: Ficha de validación de contenido de los instrumentos**

**a) Ficha de validación de la variable gestión de cambio**

DATOS DEL EXPERTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión del cambio		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de identificación institucional		
Aplicado a la Muestra Participante	73 Servidores Públicos del Hospital Bilen de Trujillo		
Nombres y Apellidos del Experto	Jefferson M. Sánchez Sáenz	DNI N°	17862211
Dirección Domiciliaria	Jr. A. Matos 274 - Buenavista	Teléfono Domiciliario	
Título Profesional / Especialidad	Contador Público Colegiado	Teléfono Celular	934710042
Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad		
FIRMA	 Dr. Jefferson M. Sánchez Sáenz Tesorero Sociedad Peruana de Doctores	Lugar y Fecha:	Trujillo, 27 de Mayo 2019

DATOS DEL EXPERTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión del cambio		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de identificación institucional		
Aplicado a la Muestra Participante	75 Servicios Públicos del Hospital Beca de Taji No.		
Nombres y Apellidos del Experto	Dionicio Godofredo Gonzalez Gungahz	DNI N°	17884322
Dirección Domiciliaria	Calle San Andres N° 233-0070301 52B. San Andres I (Taji. Taji. No)	Teléfono Domiciliario	228962
Título Profesional / Especialidad	Antropólogo Social	Teléfono Celular	999999118
Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Taji No. 26 de Mayo 2019

DATOS DEL EXPERTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión del cambio		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de gestión del cambio		
Aplicado a la Muestra Participante	73 SERVIDORES PÚBLICOS DEL HOSPITAL BELÉN DE TRUJILLO		
Nombres y Apellidos del Experto	CARRAS ALBERTO NORUEGA ANGELES	DNI N°	18173945
Dirección Domiciliaria	FELICE PINGO Nº650 - URB. PANDEVA	Teléfono Domiciliario	044 533961
Título Profesional / Especialidad	GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNANCÍA	Teléfono Celular	944960370
Grado Académico	DOCTOR		
FIRMA		Lugar y Fecha:	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión del cambio		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de gestión del cambio		
Aplicado a la Muestra Participante	Servidores públicos del Hospital Baken de Trujillo		
Nombres y Apellidos del Experto	Pedro Otoniel Morales Salazar	DNI N°	77910106
		Dirección Domiciliaria	Calle San Emmeraldas 350 - Urb. Sta. Inés, Trujillo
Título Profesional / Especialidad	Ingeniero Mecánico	Teléfono Domiciliario	044-622989
		Teléfono Celular	966894497
Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 26 de Mayo del 2019

Ing. Pedro Otoniel Morales Salazar  
 LE. INGENIERO MECÁNICO  
 REG. INGENIERO PÚBLICO Y ESPECIALISTA  
 SECTOR ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

DATOS DEL EXPERTO:

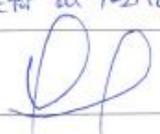
Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión del cambio		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de gestión del cambio		
Aplicado a la Muestra Participante	73 SERVIDORES PUBLICOS del HOSPITAL BELEN. TRUJILLO		
Nombres y Apellidos del Experto	CESAR CONTRERAS SEGOVIA	DNI N°	19332075
Dirección Domiciliaria	PJE. LOS BERLIOS 580- URB. SANTA INES	Teléfono Domiciliario	227885
Título Profesional / Especialidad	CONTADOR PUBLICO	Teléfono Celular	945493007
Grado Académico	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 25 DE MAYO 2019

**b) Ficha de validación de la variable identificación institucional**

DATOS DEL EXPERTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de identificación institucional		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de identificación institucional		
Aplicado a la Muestra Participante	73 Servidores Públicos del Hospital Belén de Trujillo		
Nombres y Apellidos del Experto	Jefferson M. Sánchez Sáez	DNI N°	17862211
Dirección Domiciliaria	Jr. A. Matos 274 - Buen Aires	Teléfono Domiciliario	
Título Profesional / Especialidad	Contador Público Colegado	Teléfono Celular	934710042
Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad		
FIRMA	 Dr. Jefferson Márquez Sánchez Sáez Tesorero Sociedad Peruana de Doctores	Lugar y Fecha:	Trujillo, 27 de Mayo 2019

DATOS DEL EXPERTO:

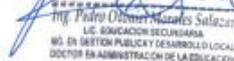
Nombre del Instrumento	Cuestionario de identificación institucional		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de identificación institucional		
Aplicado a la Muestra Participante	73 Servicios Públicos del Hospital BACEN de Trujillo.		
Nombres y Apellidos del Experto	Dionicio Godofredo Góngora Góngora	DNI N°	17884722
Dirección Domiciliaria	Calle San Andrés N° 233 - Dpto 301 URB. San Andrés I etapa - Trujillo	Teléfono Domiciliario	228962
Título Profesional / Especialidad	Antropólogo Social	Teléfono Celular	999999118
Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 26 de Mayo 2019

DATOS DEL EXPERTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de identificación institucional		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de identificación institucional		
Aplicado a la Muestra Participante			
Nombres y Apellidos del Experto	CARLOS ALBERTO NORIEGA ANGELES	DNI N°	18173945
Dirección Domiciliaria	FELIPE PINGLO Nº 650 - URB. PRIMAVERA	Teléfono Domiciliario	044533961
Título Profesional / Especialidad	GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD	Teléfono Celular	949960370
Grado Académico	DOCTOR		
FIRMA		Lugar y Fecha:	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de identificación institucional		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de identificación institucional		
Aplicado a la Muestra Participante	Servidores públicos del Hospital Belen de Trujillo		
Nombres y Apellidos del Experto	Pedro Otaniel Morales Salazar	DNI N°	17910106
Dirección Domiciliaria	Calle Las Esmeraldas 350 - Dpto 401. Urb. Sta Inés	Teléfono Domiciliario	044-622989
Título Profesional / Especialidad	Ingeniero Mecánico	Teléfono Celular	966814497
Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo, 26 de Mayo del 2019


 Pedro Otaniel Morales Salazar  
 LIC. INGENIERO MECANICO  
 ING. EN GESTION PUBLICA Y DESARROLLO LOCAL  
 DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

DATOS DEL EXPERTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de identificación institucional		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de gestión del cambio		
Aplicado a la Muestra Participante	73 SERVIDORES PUBLICOS del HOSPITAL BELLEN. TRUJILLO		
Nombres y Apellidos del Experto	CESAR CONTRERAS SEGOVIA	DNI N°	19332075
Dirección Domiciliaria	Pje. LOS BELLIOS 580-URB. SANTA INES	Teléfono Domiciliario	227885
Título Profesional / Especialidad	CONTADOR PUBLICO.	Teléfono Celular	945493907
Grado Académico	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 25 DE MAYO 2020

### Anexo 3: Ficha resumen de los expertos validadores

#### a) Ficha resumen de los expertos validadores de la variable gestión de cambio

ITEMS		CRITERIOS	JUECES					Acuerdos	Aiken (V)	Sig. P<0.05	Decisión Aiken	Lawshe (CVR)	Decisión Lawshe
			01	02	03	04	05						
1	¿Cuentan con una política institucional de reconocimiento según el esfuerzo y rendimiento del servidor?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
2	¿Se mantiene como política de la entidad la capacitación constante de los servidores?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
3	¿Tiene una política de continuidad en las funciones asignadas a los servidores?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
4	¿Cuentan con política de trabajo en equipo en la entidad?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
5	¿Cuenta con la información debida para conocer los procesos de ejecución?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
6	¿Se aplica criterios para la mejora en la toma de decisiones de las autoridades?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
7	¿Existen planes de integración para la mejora cercana entre Estado y la población?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
8	¿Promueven la gobernabilidad regional?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
9	¿Los organismos regionales están preparados para los procesos participativos?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
10	¿Aplican nuevas	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

	tendencias para mejorar la relación entre Estado y sociedad?	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
11	¿Trabajan en base a un proceso estructurado en la gestión regional?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
12	¿Se considera la innovación del planeamiento en base a los lineamientos nacionales y regionales?	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
13	¿Se cuenta con documentos que establecen los procedimientos del planeamiento?	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
14	¿Se utilizan nuevas metodologías y herramientas en el planeamiento?	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
15	¿Existe articulación del planeamiento institucional con los planes nacionales?	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
16	¿Existe articulación del planeamiento institucional con los planes regionales?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
17	¿Se priorizan objetivos en el planeamiento para obtener los productos y resultados que demanda la población objetivo?	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
18	¿Existe participación de las organizaciones de la población objetivo en el planeamiento?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
19	¿En la gestión presupuestal se considera los programas presupuestales?	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
20	¿Existe un	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

	incremento periódico anual del presupuesto como producto de la incorporación de programas presupuestales?	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
21	¿Su institución cuenta con proyectos que se enmarcan en la concepción de presupuestos por resultados?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
22	¿En su institución definen acciones a implementarse de manera progresiva y secuencial?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
23	¿Determinan metas que orientan la programación física y financiera del presupuesto?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
24	¿Elabora la institución un presupuesto a base de metas físicas y actividades?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
25	¿Fomentan el trabajo en equipo?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
26	¿Realizan capacitaciones para mejorar el clima laboral?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
27	¿Promueven el incremento continuo de la formación de estudios de posgrado de los servidores?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
28	¿La institución posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
29	¿La institución posee tecnología informática moderna?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
30	¿La cantidad de	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

	equipos informáticos disponibles son suficientes?	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
31	¿Fomentan la cultura por la innovación e investigación?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
32	¿La innovación se orienta a los lineamientos y estrategias regionales?	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
33	¿Existen los recursos necesarios para realizar la innovación?	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
34	¿La facilidad y equidad de los servicios es el mismo para todos los usuarios?	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
35	¿La producción del servicio se hace con una correcta utilización de recursos?	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
36	¿El costo de los procedimientos tiene muchas variaciones?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
37	¿La entidad cobra lo justo a los usuarios por todos los procedimientos considerados en el TUPA?	Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
38	¿Le resulta fácil al usuario conocer los costos de los procedimientos?	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
39	¿La entidad difunde por el portal de transparencia los costos de los procedimientos?	Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
40	¿Existen demoras	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

	para la culminación de los procedimientos en la actualidad?	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
41	¿El personal de la entidad realiza de forma rápida su trabajo y sin demoras?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
42	¿Es más fácil en la actualidad realizar un trámite?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
43	¿Existen demoras injustificadas en el desarrollo del trámite?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
44	¿Los trámites que realiza se hacen bajo el procedimiento de calidad?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
45	¿Considera que el servicio de trámite en la entidad es de calidad?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
46	¿La simplificación de procedimientos que hizo la entidad está beneficiando a los usuarios?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
47	¿Conoce la estructura orgánica de la Institución?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
48	¿Conoce los documentos de gestión de la Institución?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
49	¿Conoce la visión institucional?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
50	¿Conoce la misión	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

	institucional?	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
51	¿Su área de trabajo está correctamente organizada?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
52	¿El sistema de gestión institucional fortalece el clima organizacional?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
53	¿El sistema de gestión institucional favorece la satisfacción laboral?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
54	¿El sistema de gestión en sí mismo es garantía del logro de objetivos institucionales?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
55	¿El sistema de gestión institucional promueve la honestidad y transparencia?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
56	¿Promueven la transparencia y honestidad del trabajador?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
57	¿Promueven el fácil acceso a las capacitaciones?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
58	¿Promueve el mejoramiento continuo de sus trabajadores?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
59	¿La aplicación de las normas laborales es justa y equitativa a los servidores?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
60	¿El sistema de la	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

	entidad promueve con claridad lo que se debe hacer?	Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
61	¿El sistema de la entidad promueve el desarrollo de la comprensión emocional a sus trabajadores?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
62	¿Se garantiza los Principios del Poder Sancionador en los Procedimientos Administrativo Disciplinarios?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
63	¿Dan impulso suficiente para seguir cada una de las fases del procedimiento administrativo disciplinario?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
64	¿Se asegura el respeto de los derechos e intereses de los trabajadores en el procedimiento administrativo disciplinario?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
65	¿La justicia administrativa garantiza las relaciones jurídicas del administrado?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
66	¿Se procesa la información que produce la entidad?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
67	¿Se considera los resultados del seguimiento, evaluación, ejecución del plan operativo institucional en la introducción de mejoras?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
68	¿Se formulan documentos orientadores para el seguimiento, evaluación, la ejecución de los programas presupuestales y los proyectos?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
69	¿Se reporta las debilidades y deficiencias detectadas del proceso de monitoreo?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
70	¿Se establece la periodicidad de los reportes de	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

	seguimiento y evaluación?	Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
71	¿Existe accesibilidad a los resultados del seguimiento y evaluación?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
72	¿Se utilizan los resultados del seguimiento, evaluación de los programas presupuestales y de los proyectos en la toma de decisiones?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
73	¿Se publican oportunamente los resultados del seguimiento, evaluación de los programas presupuestales y de los proyectos?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

**b) Ficha resumen de los expertos validadores de la variable identificación institucional**

ITEMS	CRITERIOS	JUECES					Acuerdos	Aiken (V)	Sig. P<0.05	Decisión Aiken	Lawshe (CVR)	Decisión Lawshe	
		01	02	03	04	05							
1	¿Comparte voluntariamente los nuevos conocimientos con sus colegas?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
2	¿Se sientes compenetrado y unificado con su institución?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
3	¿Se compromete con el trabajo asignado?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
4	¿Acepta la iniciativa en tomar decisiones para lograr objetivos en la sociedad o grupo social?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
5	¿Tiene buenos vínculos entre los trabajadores dentro y fuera de la institución?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
6	¿Su equipo de trabajo permite su crecimiento y desarrollo?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
7	¿Prefieres el trabajo en equipo?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
8	¿Realiza proyección social en su comunidad?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
9	¿Promueve la actitud crítica en actividades significativas de acuerdo a las necesidades e intereses?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

10	¿Se siente Ud. identificado con el Hospital?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
11	¿Se sientes identificado con la visión, misión y valores de su institución?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
12	¿Es uno de los servidores que difunde los símbolos más representativos de su institución?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
13	¿Comparte los principios, normas y valores de su institución?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
14	¿Conoce y respeta las disposiciones del reglamento interno de su institución?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
15	¿Cumple con la normativa institucional para facilitar la permanencia de ideales de su institución?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
16	¿Cree en los ideales, ritos y ceremonias de su institución?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
17	¿Acepta los nuevos cambios porque comprende que fortalecerán a su institución?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
18	¿Confía en que el logro de los objetivos institucionales contribuye a fortalecer su institución?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
19	¿La institución donde labora fomenta que los miembros traten abiertamente sus conflictos?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

20	¿Existe conflicto por la diferencia de ideas en la forma de trabajar?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
21	¿En su institución se fomenta un buen clima institucional?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
22	¿Participa activamente porque sus funciones son parte de la práctica del principio de mejoramiento continuo?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
23	¿Está dispuesto a emplear nuevas tecnologías a fin de mejorar los servicios institucionales?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
24	¿Participa activamente en la solución cuando hay un reto para la organización?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
25	¿Considera que su institución es flexible y adaptable al cambio para bienestar de la comunidad?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
26	¿Tiene en cuenta que su comportamiento en el desarrollo de sus funciones favorece a la institución?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
27	¿La distribución de materiales de su área es adecuada y permite el logro de metas?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
28	¿Siente orgullo por la reputación de su institución?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
29	¿Considera que es corresponsable en el éxito de su institución?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

30	¿El programa de seguridad frente a accidentes fue difundido en su institución?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
31	¿Participa en el proceso de evaluación de desempeño?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
32	¿Confía en el liderazgo de su equipo de Dirección?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
33	¿Está de acuerdo con las políticas de ascensos?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
34	¿En su institución otorgan reconocimientos y estímulos laborales?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
35	¿Participa en el programa de capacitación que brinda su institución?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
36	¿Considera que su participación en los programas de innovación contribuye a mejorar su desempeño?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
37	¿Participa en los programas de proyección social?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
38	¿La institución cuenta con un programa de incentivos para promover la superación personal?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
39	¿Le gustaría desempeñar funciones con mayor responsabilidad?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

40	¿Ud. se siente identificado(a) con la calidad de los servicios de salud brindado por la Dirección de Hospital?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
41	¿Se realiza la contratación de personal previo proceso de selección y con la suscripción de contrato de trabajo que garantice el respeto de las normas laborales?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
42	¿La organización permite el desenvolvimiento de los objetivos profesionales de los servidores públicos?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
43	¿En su institución las relaciones internas contribuyen a su realización profesional?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
44	¿El desarrollo de sus labores contribuye a mantener el nivel de sus aspiraciones?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
45	¿Trabajaría con mayor empeño si existiesen formas de remuneración alternativa?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
46	¿Posee equilibrio emocional aún en situaciones críticas?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
47	¿Se adecúa a las condiciones del trabajo confiando que es prioritario cumplir las metas?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
48	¿En los retos buscas alternativas para solucionar y dominar la situación?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
49	¿En su institución brindan seguridad laboral?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
50	¿Considera que el incentivo económico se distribuye equitativamente?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
51	¿Considera que no existe un trabajo monótono en su institución?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
52	¿En su institución tiene autonomía para desarrollar su trabajo profesional?	Redacción	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Pertinencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Coherencia	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Adecuación	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta
		Comprensión	1	1	1	1	1	5	1.00	0.032	Válido	1.00	Validez perfecta

## Anexo 4: Validación de constructo de los instrumentos

### a) Validación de constructo de los ítems de la variable gestión de cambio

Ítems	Dimensiones	Comunalidades >0.4
<b>Políticas públicas</b>		
1	¿Cuentan con una política institucional de reconocimiento según el esfuerzo y rendimiento del servidor?	0,852
2	¿Se mantiene como política de la entidad la capacitación constante de los servidores?	0,548
3	¿Tiene una política de continuidad en las funciones asignadas a los servidores?	0,888
4	¿Cuentan con política de trabajo en equipo en la entidad?	0,751
5	¿Cuenta con la información debida para conocer los procesos de ejecución?	0,668
6	¿Se aplica criterios para la mejora en la toma de decisiones de las autoridades?	0,763
7	¿Existen planes de integración para la mejora cercana entre Estado y la población?	0,610
8	¿Promueven la gobernabilidad regional?	0,886
9	¿Los organismos regionales están preparados para los procesos participativos?	0,875
10	¿Aplican nuevas tendencias para mejorar la relación entre Estado y sociedad?	0,852
11	¿Trabajan en base a un proceso estructurado en la gestión regional?	0,695
Medida de adecuación KMO 0.526 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05		
<b>Planificación estratégica</b>		<b>Comunalidades &gt;0.4</b>
12	¿Se considera la innovación del planeamiento en base a los lineamientos nacionales y regionales?	0,840
13	¿Se cuenta con documentos que establecen los procedimientos del planeamiento?	0,593
14	¿Se utilizan nuevas metodologías y herramientas en el planeamiento?	0,863
15	¿Existe articulación del planeamiento institucional con los planes nacionales?	0,859
16	¿Existe articulación del planeamiento institucional con los planes regionales?	0,887
17	¿Se priorizan objetivos en el planeamiento para obtener los productos y resultados que demanda la población objetivo?	0,830
18	¿Existe participación de las organizaciones de la población objetivo en el planeamiento?	0,889

Medida de adecuación KMO 0.715 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05		
<b>Presupuesto para resultados</b>		<b>Comunalidades &gt;0.4</b>
19	¿En la gestión presupuestal se considera los programas presupuestales?	0,814
20	¿Existe un incremento periódico anual del presupuesto como producto de la incorporación de programas presupuestales?	0,648
21	¿Su institución cuenta con proyectos que se enmarcan en la concepción de presupuestos por resultados?	0,718
22	¿En su institución definen acciones a implementarse de manera progresiva y secuencial?	0,814
23	¿Determinan metas que orientan la programación física y financiera del presupuesto?	0,927
24	¿Elabora la institución un presupuesto a base de metas físicas y actividades?	0,786
Medida de adecuación KMO 0.722 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05		
<b>Gestión por procesos</b>		<b>Comunalidades &gt;0.4</b>
25	¿Fomentan el trabajo en equipo?	0,586
26	¿Realizan capacitaciones para mejorar el clima laboral?	0,722
27	¿Promueven el incremento continuo de la formación de estudios de posgrado de los servidores?	0,800
28	¿La institución posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos?	0,791
29	¿La institución posee tecnología informática moderna?	0,817
30	¿La cantidad de equipos informáticos disponibles son suficientes?	0,809
31	¿Fomentan la cultura por la innovación e investigación?	0,785
32	¿La innovación se orienta a los lineamientos y estrategias regionales?	0,757
33	¿Existen los recursos necesarios para realizar la innovación?	0,682
34	¿La facilidad y equidad de los servicios es el mismo para todos los usuarios?	0,553
35	¿La producción del servicio se hace con una correcta utilización de recursos?	0,724
Medida de adecuación KMO 0.631 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05		
<b>Simplificación administrativa</b>		<b>Comunalidades &gt;0.4</b>
36	¿El costo de los procedimientos tiene muchas variaciones?	0,677
37	¿La entidad cobra lo justo a los usuarios por todos los procedimientos considerados en el TUPA?	0,795
38	¿Le resulta fácil al usuario conocer los costos de los procedimientos?	0,619
39	¿La entidad difunde por el portal de transparencia los costos de los procedimientos?	0,665

40	¿Existen demoras para la culminación de los procedimientos en la actualidad?	0,808
41	¿El personal de la entidad realiza de forma rápida su trabajo y sin demoras?	0,817
42	¿Es más fácil en la actualidad realizar un trámite?	0,755
43	¿Existen demoras injustificadas en el desarrollo del trámite?	0,611
44	¿Los trámites que realiza se hacen bajo el procedimiento de calidad?	0,698
45	¿Considera que el servicio de trámite en la entidad es de calidad?	0,810
46	¿La simplificación de procedimientos que hizo la entidad está beneficiando a los usuarios?	0,695
Medida de adecuación KMO 0.536 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05		
<b>Organización institucional</b>		<b>Comunalidades &gt;0.4</b>
47	¿Conoce la estructura orgánica de la Institución?	0,926
48	¿Conoce los documentos de gestión de la Institución?	0,914
49	¿Conoce la visión institucional?	0,937
50	¿Conoce la misión institucional?	0,720
51	¿Su área de trabajo está correctamente organizada?	0,621
52	¿El sistema de gestión institucional fortalece el clima organizacional?	0,870
53	¿El sistema de gestión institucional favorece la satisfacción laboral?	0,842
54	¿El sistema de gestión en sí mismo es garantía del logro de objetivos institucionales?	0,880
55	¿El sistema de gestión institucional promueve la honestidad y transparencia?	0,770
Medida de adecuación KMO 0.776 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05		
<b>Servicio civil meritocrático</b>		<b>Comunalidades &gt;0.4</b>
56	¿Promueven la transparencia y honestidad del trabajador?	0,798
57	¿Promueven el fácil acceso a las capacitaciones?	0,883
58	¿Promueve el mejoramiento continuo de sus trabajadores?	0,883
59	¿La aplicación de las normas laborales es justa y equitativa a los servidores?	0,808
60	¿El sistema de la entidad promueve con claridad lo que se debe hacer?	0,797
61	¿El sistema de la entidad promueve el desarrollo de la comprensión emocional a sus trabajadores?	0,826
62	¿Se garantiza los Principios del Poder Sancionador en los Procedimientos Administrativo Disciplinarios?	0,961
63	¿Dan impulso suficiente para seguir cada una de las fases del procedimiento administrativo disciplinario?	0,749
64	¿Se asegura el respeto de los derechos e intereses de los trabajadores en el procedimiento administrativo disciplinario?	0,741

65	¿La justicia administrativa garantiza las relaciones jurídicas del administrado?	0,811
Medida de adecuación KMO 0.716 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05		
<b>Sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación</b>		<b>Comunalidades &gt;0.4</b>
66	¿Se procesa la información que produce la entidad?	0,581
67	¿Se considera los resultados del seguimiento, evaluación, ejecución del plan operativo institucional en la introducción de mejoras?	0,817
68	¿Se formulan documentos orientadores para el seguimiento, evaluación, la ejecución de los programas presupuestales y los proyectos?	0,696
69	¿Se reporta las debilidades y deficiencias detectadas del proceso de monitoreo?	0,830
70	¿Se establece la periodicidad de los reportes de seguimiento y evaluación?	0,877
71	¿Existe accesibilidad a los resultados del seguimiento y evaluación?	0,589
72	¿Se utilizan los resultados del seguimiento, evaluación de los programas presupuestales y de los proyectos en la toma de decisiones?	0,823
73	¿Se publican oportunamente los resultados del seguimiento, evaluación de los programas presupuestales y de los proyectos?	0,619
Medida de adecuación KMO 0.798 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05		

**b) Validación de constructo de los ítems de la variable identificación institucional**

<b>Ítems</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Comunalidades &gt;0.4</b>
<b>Social</b>		
1	¿Comparte voluntariamente los nuevos conocimientos con sus colegas?	0,826
2	¿Se sientes compenetrado y unificado con su institución?	0,865
3	¿Se compromete con el trabajo asignado?	0,837
4	¿Acepta la iniciativa en tomar decisiones para lograr objetivos en la sociedad o grupo social?	0,684
5	¿Tiene buenos vínculos entre los trabajadores dentro y fuera de la institución?	0,941
6	¿Su equipo de trabajo permite su crecimiento y desarrollo?	0,833
7	¿Prefieres el trabajo en equipo?	0,759
8	¿Realiza proyección social en su comunidad?	0,831
9	¿Promueve la actitud crítica en actividades significativas de acuerdo a las necesidades e intereses?	0,862
Medida de adecuación KMO 0.859 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05		
<b>Institucional</b>		
10	¿Se siente Ud. identificado con el Hospital?	0,950
11	¿Se sientes identificado con la visión, misión y valores de su institución?	0,903
12	¿Es uno de los servidores que difunde los símbolos más representativos de su institución?	0,731
13	¿Comparte los principios, normas y valores de su institución?	0,867
14	¿Conoce y respeta las disposiciones del reglamento interno de su institución?	0,861
15	¿Cumple con la normativa institucional para facilitar la permanencia de ideales de su institución?	0,803
16	¿Cree en los ideales, ritos y ceremonias de su institución?	0,660
17	¿Acepta los nuevos cambios porque comprende que fortalecerán a su institución?	0,891
18	¿Confía en que el logro de los objetivos institucionales contribuye a fortalecer su institución?	0,885
19	¿La institución donde labora fomenta que los miembros traten abiertamente sus conflictos?	0,829
20	¿Existe conflicto por la diferencia de ideas en la forma de trabajar?	0,863
Medida de adecuación KMO 0.754 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05		
<b>Calidad de servicio</b>		
21	¿En su institución se fomenta un buen clima institucional?	0,735

22	¿Participa activamente porque sus funciones son parte de la práctica del principio de mejoramiento continuo?	0,876
23	¿Está dispuesto a emplear nuevas tecnologías a fin de mejorar los servicios institucionales?	0,923
24	¿Participa activamente en la solución cuando hay un reto para la organización?	0,765
25	¿Considera que su institución es flexible y adaptable al cambio para bienestar de la comunidad?	0,915
26	¿Tiene en cuenta que su comportamiento en el desarrollo de sus funciones favorece a la institución?	0,974
27	¿La distribución de materiales de su área es adecuada y permite el logro de metas?	0,939
28	¿Siente orgullo por la reputación de su institución?	0,777
29	¿Considera que es corresponsable en el éxito de su institución?	0,838
30	¿El programa de seguridad frente a accidentes fue difundido en su institución?	0,792
31	¿Participa en el proceso de evaluación de desempeño?	0,542
32	¿Confía en el liderazgo de su equipo de Dirección?	0,804
Medida de adecuación KMO 0.665 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05		
<b>personal</b>		
33	¿Está de acuerdo con las políticas de ascensos?	0,562
34	¿En su institución otorgan reconocimientos y estímulos laborales?	0,616
35	¿Participa en el programa de capacitación que brinda su institución?	0,645
36	¿Considera que su participación en los programas de innovación contribuye a mejorar su desempeño?	0,664
37	¿Participa en los programas de proyección social?	0,671
38	¿La institución cuenta con un programa de incentivos para promover la superación personal?	0,789
39	¿Le gustaría desempeñar funciones con mayor responsabilidad?	0,799
40	¿Ud. se siente identificado(a) con la calidad de los servicios de salud brindado por la Dirección de Hospital?	
Medida de adecuación KMO 0.766 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05		
<b>Satisfacción laboral</b>		
41	¿Se realiza la contratación de personal previo proceso de selección y con la suscripción de contrato de trabajo que garantice el respeto de las normas laborales?	0,751
42	¿La organización permite el desenvolvimiento de los objetivos profesionales de los servidores públicos?	0,831
43	¿En su institución las relaciones internas contribuyen a su realización profesional?	0,802
44	¿El desarrollo de sus labores contribuye a mantener el nivel de sus aspiraciones?	0,815

45	¿Trabajaría con mayor empeño si existiesen formas de remuneración alternativa?	0,820
46	¿Posee equilibrio emocional aún en situaciones críticas?	0,776
47	¿Se adecúa a las condiciones del trabajo confiando que es prioritario cumplir las metas?	0,801
48	¿En los retos buscas alternativas para solucionar y dominar la situación?	0,825
49	¿En su institución brindan seguridad laboral?	0,661
50	¿Considera que el incentivo económico se distribuye equitativamente?	0,572
51	¿Considera que no existe un trabajo monótono en su institución?	0,504
52	¿En su institución tiene autonomía para desarrollar su trabajo profesional?	0,827
Medida de adecuación KMO 0.811 > 0.50, Prueba esférica Bartlett 0.00<0.05		

## Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos

### a) Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable independiente gestión de cambio

Ítems	Dimensiones	Alfa de Cronbach
<b>Políticas públicas</b>		
1	¿Cuentan con una política institucional de reconocimiento según el esfuerzo y rendimiento del servidor?	0,908
2	¿Se mantiene como política de la entidad la capacitación constante de los servidores?	0,907
3	¿Tiene una política de continuidad en las funciones asignadas a los servidores?	0,900
4	¿Cuentan con política de trabajo en equipo en la entidad?	0,902
5	¿Cuenta con la información debida para conocer los procesos de ejecución?	0,905
6	¿Se aplica criterios para la mejora en la toma de decisiones de las autoridades?	0,899
7	¿Existen planes de integración para la mejora cercana entre Estado y la población?	0,903
8	¿Promueven la gobernabilidad regional?	0,897
9	¿Los organismos regionales están preparados para los procesos participativos?	0,905
10	¿Aplican nuevas tendencias para mejorar la relación entre Estado y sociedad?	0,904
11	¿Trabajan en base a un proceso estructurado en la gestión regional?	0,904
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,911$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE		
<b>Planificación estratégica</b>		
12	¿Se considera la innovación del planeamiento en base a los lineamientos nacionales y regionales?	0,841
13	¿Se cuenta con documentos que establecen los procedimientos del planeamiento?	0,841
14	¿Se utilizan nuevas metodologías y herramientas en el planeamiento?	0,801
15	¿Existe articulación del planeamiento institucional con los planes nacionales?	0,828
16	¿Existe articulación del planeamiento institucional con los planes regionales?	0,822
17	¿Se priorizan objetivos en el planeamiento para obtener los productos y resultados que demanda la población objetivo?	0,805
18	¿Existe participación de las organizaciones de la población objetivo en el planeamiento?	0,863

Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,850$ La fiabilidad se considera como BUENA		
<b>Presupuesto para resultados</b>		
19	¿En la gestión presupuestal se considera los programas presupuestales?	0,847
20	¿Existe un incremento periódico anual del presupuesto como producto de la incorporación de programas presupuestales?	0,835
21	¿Su institución cuenta con proyectos que se enmarcan en la concepción de presupuestos por resultados?	0,825
22	¿En su institución definen acciones a implementarse de manera progresiva y secuencial?	0,872
23	¿Determinan metas que orientan la programación física y financiera del presupuesto?	0,791
24	¿Elabora la institución un presupuesto a base de metas físicas y actividades?	0,808
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,854$ La fiabilidad se considera como BUENA		
<b>Gestión por procesos</b>		
25	¿Fomentan el trabajo en equipo?	0,853
26	¿Realizan capacitaciones para mejorar el clima laboral?	0,845
27	¿Promueven el incremento continuo de la formación de estudios de posgrado de los servidores?	0,846
28	¿La institución posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos?	0,842
29	¿La institución posee tecnología informática moderna?	0,856
30	¿La cantidad de equipos informáticos disponibles son suficientes?	0,843
31	¿Fomentan la cultura por la innovación e investigación?	0,842
32	¿La innovación se orienta a los lineamientos y estrategias regionales?	0,853
33	¿Existen los recursos necesarios para realizar la innovación?	0,858
34	¿La facilidad y equidad de los servicios es el mismo para todos los usuarios?	0,851
35	¿La producción del servicio se hace con una correcta utilización de recursos?	0,846
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,861$ La fiabilidad se considera como BUENA		
<b>Simplificación administrativa</b>		
36	¿El costo de los procedimientos tiene muchas variaciones?	0,794
37	¿La entidad cobra lo justo a los usuarios por todos los procedimientos considerados en el TUPA?	0,805
38	¿Le resulta fácil al usuario conocer los costos de los procedimientos?	0,782
39	¿La entidad difunde por el portal de transparencia los costos de los procedimientos?	0,802
40	¿Existen demoras para la culminación de los procedimientos en la actualidad?	0,799
41	¿El personal de la entidad realiza de forma rápida su trabajo y sin demoras?	0,796

42	¿Es más fácil en la actualidad realizar un trámite?	0,768
43	¿Existen demoras injustificadas en el desarrollo del trámite?	0,806
44	¿Los trámites que realiza se hacen bajo el procedimiento de calidad?	0,793
45	¿Considera que el servicio de trámite en la entidad es de calidad?	0,793
46	¿La simplificación de procedimientos que hizo la entidad está beneficiando a los usuarios?	0,799
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,809$ La fiabilidad se considera como BUENA		
<b>Organización institucional</b>		
47	¿Conoce la estructura orgánica de la Institución?	0,910
48	¿Conoce los documentos de gestión de la Institución?	0,909
49	¿Conoce la visión institucional?	0,908
50	¿Conoce la misión institucional?	0,908
51	¿Su área de trabajo está correctamente organizada?	0,918
52	¿El sistema de gestión institucional fortalece el clima organizacional?	0,917
53	¿El sistema de gestión institucional favorece la satisfacción laboral?	0,915
54	¿El sistema de gestión en sí mismo es garantía del logro de objetivos institucionales?	0,915
55	¿El sistema de gestión institucional promueve la honestidad y transparencia?	0,921
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,922$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE		
<b>Servicio civil meritocrático</b>		
56	¿Promueven la transparencia y honestidad del trabajador?	0,947
57	¿Promueven el fácil acceso a las capacitaciones?	0,947
58	¿Promueve el mejoramiento continuo de sus trabajadores?	0,945
59	¿La aplicación de las normas laborales es justa y equitativa a los servidores?	0,946
60	¿El sistema de la entidad promueve con claridad lo que se debe hacer?	0,946
61	¿El sistema de la entidad promueve el desarrollo de la comprensión emocional a sus trabajadores?	0,948
62	¿Se garantiza los Principios del Poder Sancionador en los Procedimientos Administrativo Disciplinarios?	0,953
63	¿Dan impulso suficiente para seguir cada una de las fases del procedimiento administrativo disciplinario?	0,954
64	¿Se asegura el respeto de los derechos e intereses de los trabajadores en el procedimiento administrativo disciplinario?	0,951
65	¿La justicia administrativa garantiza las relaciones jurídicas del administrado?	0,950
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,954$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE		
<b>Sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación</b>		

66	¿Se procesa la información que produce la entidad?	0,942
67	¿Se considera los resultados del seguimiento, evaluación, ejecución del plan operativo institucional en la introducción de mejoras?	0,933
68	¿Se formulan documentos orientadores para el seguimiento, evaluación, la ejecución de los programas presupuestales y los proyectos?	0,935
69	¿Se reporta las debilidades y deficiencias detectadas del proceso de monitoreo?	0,929
70	¿Se establece la periodicidad de los reportes de seguimiento y evaluación?	0,926
71	¿Existe accesibilidad a los resultados del seguimiento y evaluación?	0,943
72	¿Se utilizan los resultados del seguimiento, evaluación de los programas presupuestales y de los proyectos en la toma de decisiones?	0,930
73	¿Se publican oportunamente los resultados del seguimiento, evaluación de los programas presupuestales y de los proyectos?	0,940
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,943$ La fiabilidad se considera como EXCELETE		

El valor del instrumento del Coeficiente del Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,979$  siendo la fiabilidad considera como EXCELENTE.

**b) Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable dependiente  
identificación institucional**

<b>Ítems</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>Social</b>		
1	¿Comparte voluntariamente los nuevos conocimientos con sus colegas?	0,937
2	¿Se sientes compenetrado y unificado con su institución?	0,941
3	¿Se compromete con el trabajo asignado?	0,939
4	¿Acepta la iniciativa en tomar decisiones para lograr objetivos en la sociedad o grupo social?	0,938
5	¿Tiene buenos vínculos entre los trabajadores dentro y fuera de la institución?	0,937
6	¿Su equipo de trabajo permite su crecimiento y desarrollo?	0,940
7	¿Prefieres el trabajo en equipo?	0,940
8	¿Realiza proyección social en su comunidad?	0,952
9	¿Promueve la actitud crítica en actividades significativas de acuerdo a las necesidades e intereses?	0,952
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,948$ La fiabilidad se considera como EXCELETE		
<b>Institucional</b>		
10	¿Se siente Ud. identificado con el Hospital?	0,963
11	¿Se sientes identificado con la visión, misión y valores de su institución?	0,963
12	¿Es uno de los servidores que difunde los símbolos más representativos de su institución?	0,965
13	¿Comparte los principios, normas y valores de su institución?	0,963
14	¿Conoce y respeta las disposiciones del reglamento interno de su institución?	0,963
15	¿Cumple con la normativa institucional para facilitar la permanencia de ideales de su institución?	0,961
16	¿Cree en los ideales, ritos y ceremonias de su institución?	0,966
17	¿Acepta los nuevos cambios porque comprende que fortalecerán a su institución?	0,962
18	¿Confía en que el logro de los objetivos institucionales contribuye a fortalecer su institución?	0,963
19	¿La institución donde labora fomenta que los miembros traten abiertamente sus conflictos?	0,970
20	¿Existe conflicto por la diferencia de ideas en la forma de trabajar?	0,973
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,968$ La fiabilidad se considera como EXCELETE		
<b>Calidad de servicio</b>		

21	¿En su institución se fomenta un buen clima institucional?	0,965
22	¿Participa activamente porque sus funciones son parte de la práctica del principio de mejoramiento continuo?	0,962
23	¿Está dispuesto a emplear nuevas tecnologías a fin de mejorar los servicios institucionales?	0,964
24	¿Participa activamente en la solución cuando hay un reto para la organización?	0,965
25	¿Considera que su institución es flexible y adaptable al cambio para bienestar de la comunidad?	0,962
26	¿Tiene en cuenta que su comportamiento en el desarrollo de sus funciones favorece a la institución?	0,965
27	¿La distribución de materiales de su área es adecuada y permite el logro de metas?	0,961
28	¿Siente orgullo por la reputación de su institución?	0,964
29	¿Considera que es corresponsable en el éxito de su institución?	0,963
30	¿El programa de seguridad frente a accidentes fue difundido en su institución?	0,968
31	¿Participa en el proceso de evaluación de desempeño?	0,968
32	¿Confía en el liderazgo de su equipo de Dirección?	0,965
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,967$ La fiabilidad se considera como EXCELETE		
<b>personal</b>		
33	¿Está de acuerdo con las políticas de ascensos?	0,912
34	¿En su institución otorgan reconocimientos y estímulos laborales?	0,929
35	¿Participa en el programa de capacitación que brinda su institución?	0,919
36	¿Considera que su participación en los programas de innovación contribuye a mejorar su desempeño?	0,916
37	¿Participa en los programas de proyección social?	0,915
38	¿La institución cuenta con un programa de incentivos para promover la superación personal?	0,916
39	¿Le gustaría desempeñar funciones con mayor responsabilidad?	0,911
40	¿Ud. se siente identificado(a) con la calidad de los servicios de salud brindado por la Dirección de Hospital?	0,910
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,926$ La fiabilidad se considera como EXCELETE		
<b>Satisfacción laboral</b>		
41	¿Se realiza la contratación de personal previo proceso de selección y con la suscripción de contrato de trabajo que garantice el respeto de las normas laborales?	0,965
42	¿La organización permite el desenvolvimiento de los objetivos profesionales de los servidores públicos?	0,963
43	¿En su institución las relaciones internas contribuyen a su realización profesional?	0,964
44	¿El desarrollo de sus labores contribuye a mantener el nivel de sus	0,964

	aspiraciones?	
45	¿Trabajaría con mayor empeño si existiesen formas de remuneración alternativa?	0,964
46	¿Posee equilibrio emocional aún en situaciones críticas?	0,964
47	¿Se adecúa a las condiciones del trabajo confiando que es prioritario cumplir las metas?	0,964
48	¿En los retos buscas alternativas para solucionar y dominar la situación?	0,964
49	¿En su institución brindan seguridad laboral?	0,966
50	¿Considera que el incentivo económico se distribuye equitativamente?	0,969
51	¿Considera que no existe un trabajo monótono en su institución?	0,969
52	¿En su institución tiene autonomía para desarrollar su trabajo profesional?	0,964
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,968$ La fiabilidad se considera como EXCELETE		

El valor del instrumento del Coeficiente del Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,991$  siendo la fiabilidad considera como EXCELENTE.

## Anexo 6: Instrumentos

### Cuestionario de la Variable: Gestión del cambio

El presente cuestionario tiene por finalidad recopilar información para conocer sobre la gestión del cambio de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018. La información es muy importante, por lo que se le pide ser objetivo (tal como se da en la realidad), sincero al momento de dar sus respuestas.

Se le agradece por anticipado su participación y colaboración, porque los resultados de este estudio de investigación permitirán medir el nivel de gestión del cambio de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

#### Instrucciones:

El cuestionario comprende 73 ítems y, cada uno de ellos incluye cinco alternativas de respuestas. Se recomienda que lea con mucha atención en cada ítem las opciones de las repuestas. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (X) en la opción que considere que se aproxime más a su apreciación o punto de vista.

Nº	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Políticas públicas</b>						
1	¿Cuentan con una política institucional de reconocimiento según el esfuerzo y rendimiento del servidor?					
2	¿Se mantiene como política de la entidad la capacitación constante de los servidores?					
3	¿Tiene una política de continuidad en las funciones asignadas a los servidores?					
4	¿Cuentan con política de trabajo en equipo en la entidad?					
5	¿Cuenta con la información debida para conocer los procesos de ejecución?					
6	¿Se aplica criterios para la mejora en la toma de decisiones de las autoridades?					
7	¿Existen planes de integración para la mejora cercana entre Estado y la población?					
8	¿Promueven la gobernabilidad regional?					
9	¿Los organismos regionales están preparados para los procesos participativos?					
10	¿Aplican nuevas tendencias para mejorar la relación entre Estado y sociedad?					
11	¿Trabajan en base a un proceso estructurado en la gestión regional?					
<b>Planificación estratégica</b>						
12	¿Se considera la innovación del planeamiento en base a los lineamientos nacionales y regionales?					
13	¿Se cuenta con documentos que establecen los procedimientos del planeamiento?					
14	¿Se utilizan nuevas metodologías y herramientas en el planeamiento?					

15	¿Existe articulación del planeamiento institucional con los planes nacionales?					
16	¿Existe articulación del planeamiento institucional con los planes regionales?					
17	¿Se priorizan objetivos en el planeamiento para obtener los productos y resultados que demanda la población objetivo?					
18	¿Existe participación de las organizaciones de la población objetivo en el planeamiento?					
<b>Presupuesto para resultados</b>						
19	¿En la gestión presupuestal se considera los programas presupuestales?					
20	¿Existe un incremento periódico anual del presupuesto como producto de la incorporación de programas presupuestales?					
21	¿Su institución cuenta con proyectos que se enmarcan en la concepción de presupuestos por resultados?					
22	¿En su institución definen acciones a implementarse de manera progresiva y secuencial?					
23	¿Determinan metas que orientan la programación física y financiera del presupuesto?					
24	¿Elabora la institución un presupuesto a base de metas físicas y actividades?					
<b>Gestión por procesos</b>						
25	¿Fomentan el trabajo en equipo?					
26	¿Realizan capacitaciones para mejorar el clima laboral?					
27	¿Promueven el incremento continuo de la formación de estudios de posgrado de los servidores?					
28	¿La institución posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos?					
29	¿La institución posee tecnología informática moderna?					
30	¿La cantidad de equipos informáticos disponibles son suficientes?					
31	¿Fomentan la cultura por la innovación e investigación?					
32	¿La innovación se orienta a los lineamientos y estrategias regionales?					
33	¿Existen los recursos necesarios para realizar la innovación?					
34	¿La facilidad y equidad de los servicios es el mismo para todos los usuarios?					
35	¿La producción del servicio se hace con una correcta utilización de recursos?					
<b>Simplificación administrativa</b>						
36	¿El costo de los procedimientos tiene muchas variaciones?					
37	¿La entidad cobra lo justo a los usuarios por todos los procedimientos considerados en el TUPA?					
38	¿Le resulta fácil al usuario conocer los costos de los procedimientos?					
39	¿La entidad difunde por el portal de transparencia los costos de los procedimientos?					
40	¿Existen demoras para la culminación de los procedimientos en la actualidad?					
41	¿El personal de la entidad realiza de forma rápida su trabajo y sin demoras?					
42	¿Es más fácil en la actualidad realizar un trámite?					
43	¿Existen demoras injustificadas en el desarrollo del trámite?					
44	¿Los trámites que realiza se hacen bajo el procedimiento de calidad?					
45	¿Considera que el servicio de trámite en la entidad es de calidad?					

46	¿La simplificación de procedimientos que hizo la entidad está beneficiando a los usuarios?						
<b>Organización institucional</b>							
47	¿Conoce la estructura orgánica de la Institución?						
48	¿Conoce los documentos de gestión de la Institución?						
49	¿Conoce la visión institucional?						
50	¿Conoce la misión institucional?						
51	¿Su área de trabajo está correctamente organizada?						
52	¿El sistema de gestión institucional fortalece el clima organizacional?						
53	¿El sistema de gestión institucional favorece la satisfacción laboral?						
54	¿El sistema de gestión en sí mismo es garantía del logro de objetivos institucionales?						
55	¿El sistema de gestión institucional promueve la honestidad y transparencia?						
<b>Servicio civil meritocrático</b>							
56	¿Promueven la transparencia y honestidad del trabajador?						
57	¿Promueven el fácil acceso a las capacitaciones?						
58	¿Promueve el mejoramiento continuo de sus trabajadores?						
59	¿La aplicación de las normas laborales es justa y equitativa a los servidores?						
60	¿El sistema de la entidad promueve con claridad lo que se debe hacer?						
61	¿El sistema de la entidad promueve el desarrollo de la comprensión emocional a sus trabajadores?						
62	¿Se garantiza los Principios del Poder Sancionador en los Procedimientos Administrativo Disciplinarios?						
63	¿Dan impulso suficiente para seguir cada una de las fases del procedimiento administrativo disciplinario?						
64	¿Se asegura el respeto de los derechos e intereses de los trabajadores en el procedimiento administrativo disciplinario?						
65	¿La justicia administrativa garantiza las relaciones jurídicas del administrado?						
<b>Sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación</b>							
66	¿Se procesa la información que produce la entidad?						
67	¿Se considera los resultados del seguimiento, evaluación, ejecución del plan operativo institucional en la introducción de mejoras?						
68	¿Se formulan documentos orientadores para el seguimiento, evaluación, la ejecución de los programas presupuestales y los proyectos?						
69	¿Se reporta las debilidades y deficiencias detectadas del proceso de monitoreo?						
70	¿Se establece la periodicidad de los reportes de seguimiento y evaluación?						
71	¿Existe accesibilidad a los resultados del seguimiento y evaluación?						
72	¿Se utilizan los resultados del seguimiento, evaluación de los programas presupuestales y de los proyectos en la toma de decisiones?						
73	¿Se publican oportunamente los resultados del seguimiento, evaluación de los programas presupuestales y de los proyectos?						

## Cuestionario de la Variable: Identificación institucional-

El presente cuestionario tiene por finalidad recopilar información para conocer sobre la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018. La información es muy importante, por lo que se le pide ser objetivo (tal como se da en la realidad), sincero al momento de dar sus respuestas.

Se le agradece por anticipado su participación y colaboración, porque los resultados de este estudio de investigación permitirán Medir el nivel de identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

### **Instrucciones:**

El cuestionario comprende 52 ítems y, cada uno de ellos incluye cinco alternativas de respuestas. Se recomienda que lea con mucha atención en cada ítem las opciones de las repuestas. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una equis (X) en la opción que considere que se aproxime más a su apreciación o punto de vista.

N°	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Social</b>						
1	¿Comparte voluntariamente los nuevos conocimientos con sus colegas?					
2	¿Se sientes compenetrado y unificado con su institución?					
3	¿Se compromete con el trabajo asignado?					
4	¿Acepta la iniciativa en tomar decisiones para lograr objetivos en la sociedad o grupo social?					
5	¿Tiene buenos vínculos entre los trabajadores dentro y fuera de la institución?					
6	¿Su equipo de trabajo permite su crecimiento y desarrollo?					
7	¿Prefieres el trabajo en equipo?					
8	¿Realiza proyección social en su comunidad?					
9	¿Promueve la actitud crítica en actividades significativas de acuerdo a las necesidades e intereses?					
<b>Institucional</b>						
10	¿Se siente Ud. identificado con el Hospital?					
11	¿Se sientes identificado con la visión, misión y valores de su institución?					
12	¿Es uno de los servidores que difunde los símbolos más representativos de su institución?					
13	¿Comparte los principios, normas y valores de su institución?					
14	¿Conoce y respeta las disposiciones del reglamento interno de su institución?					

15	¿Cumple con la normativa institucional para facilitar la permanencia de ideales de su institución?					
16	¿Cree en los ideales, ritos y ceremonias de su institución?					
17	¿Acepta los nuevos cambios porque comprende que fortalecerán a su institución?					
18	¿Confía en que el logro de los objetivos institucionales contribuye a fortalecer su institución?					
19	¿La institución donde labora fomenta que los miembros traten abiertamente sus conflictos?					
20	¿Existe conflicto por la diferencia de ideas en la forma de trabajar?					
<b>Calidad de servicio</b>						
21	¿En su institución se fomenta un buen clima institucional?					
22	¿Participa activamente porque sus funciones son parte de la práctica del principio de mejoramiento continuo?					
23	¿Está dispuesto a emplear nuevas tecnologías a fin de mejorar los servicios institucionales?					
24	¿Participa activamente en la solución cuando hay un reto para la organización?					
25	¿Considera que su institución es flexible y adaptable al cambio para bienestar de la comunidad?					
26	¿Tiene en cuenta que su comportamiento en el desarrollo de sus funciones favorece a la institución?					
27	¿La distribución de materiales de su área es adecuada y permite el logro de metas?					
28	¿Siente orgullo por la reputación de su institución?					
29	¿Considera que es corresponsable en el éxito de su institución?					
30	¿El programa de seguridad frente a accidentes fue difundido en su institución?					
31	¿Participa en el proceso de evaluación de desempeño?					
32	¿Confía en el liderazgo de su equipo de Dirección?					
<b>personal</b>						
33	¿Está de acuerdo con las políticas de ascensos?					
34	¿En su institución otorgan reconocimientos y estímulos laborales?					
35	¿Participa en el programa de capacitación que brinda su institución?					
36	¿Considera que su participación en los programas de innovación contribuye a mejorar su desempeño?					
37	¿Participa en los programas de proyección social?					
38	¿La institución cuenta con un programa de incentivos para promover la superación personal?					
39	¿Le gustaría desempeñar funciones con mayor responsabilidad?					
40	¿Ud. se siente identificado(a) con la calidad de los servicios de salud brindado por la Dirección de Hospital?					
<b>Satisfacción laboral</b>						
41	¿Se realiza la contratación de personal previo proceso de selección y con la					

	suscripción de contrato de trabajo que garantice el respeto de las normas laborales?					
42	¿La organización permite el desenvolvimiento de los objetivos profesionales de los servidores públicos?					
43	¿En su institución las relaciones internas contribuyen a su realización profesional?					
44	¿El desarrollo de sus labores contribuye a mantener el nivel de sus aspiraciones?					
45	¿Trabajaría con mayor empeño si existiesen formas de remuneración alternativa?					
46	¿Posee equilibrio emocional aún en situaciones críticas?					
47	¿Se adecúa a las condiciones del trabajo confiando que es prioritario cumplir las metas?					
48	¿En los retos buscas alternativas para solucionar y dominar la situación?					
49	¿En su institución brindan seguridad laboral?					
50	¿Considera que el incentivo económico se distribuye equitativamente?					
51	¿Considera que no existe un trabajo monótono en su institución?					
52	¿En su institución tiene autonomía para desarrollar su trabajo profesional?					

## **Anexo 7: Fichas técnicas de los instrumentos**

### **Ficha Técnica 01: Instrumento para evaluar la gestión del cambio**

**1. Nombre:**

Cuestionario para Identificar la gestión del cambio

**2. Autor:**

Br. Julián Cabrera, Maritza Marcela

**3. Objetivo:**

Identificar el nivel de avance de la gestión del cambio de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

**4. Normas:**

- Es fundamental que al contestar, el trabajador, sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas, de tal forma que se pueda obtener información real.
- Tener en cuenta el tiempo brindado por el llenado en cada uno de los cuestionarios.

**5. Usuarios (muestra):**

El total de participantes es de 73 servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo.

**6. Unidad de análisis:**

Servidor público del Hospital Belén de Trujillo.

**7. Modo de aplicación:**

- El presente cuestionario está estructurado en 73 ítems, agrupadas en las ocho dimensiones y su escala es de cero, uno, dos, tres, cuatro, y cinco puntos por cada ítem.
- Los servidores deben de desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos de acuerdo a las instrucciones para su desarrollo de dicho instrumento de evaluación.
- El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de unos 30 minutos y los materiales a emplearse son un bolígrafo o lápiz.

**8. Estructura**

El cuestionario de la variable independiente gestión del cambio está estructurado tipo escala Likert, en donde se le presenta cinco alternativas de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, las misma que se les asigna un valor de 0-4, dicho cuestionario se realizó en base al instrumento de Del Águila (2018), el cual fue modificado y

mejorado, el cual quedo estructurado de la siguiente manera: ocho dimensiones: políticas públicas con 4 indicadores 11 ítems, planeación estratégica con 3 indicadores 7, presupuesto por resultados con 3 indicadores 6 ítems, gestión por procesos con 4 indicadores 11 ítems, simplificación administrativa con 6 indicadores 11 ítems, organización institucional con 2 indicadores 9 ítems, servicio civil meritocrático con 6 indicadores 10 ítems y sistema de seguimiento monitoreo y evaluación con 3 indicadores 8 ítems, haciendo un total de 73 ítems.

## 9. Escala de medición:

### 9.1. Escala general de la variable: Gestión de cambio

Intervalo	Nivel
0-59	Muy deficiente
60-118	Deficiente
119-176	Regular
177-234	Bueno
235-292	Muy bueno

### 9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensión	Intervalo	Nivel
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas publicas</li> <li>- Gestión por procesos</li> <li>- Simplificación administrativa</li> </ul>	0-9	Muy deficiente
	10-18	Deficiente
	19-27	Regular
	28-36	Bueno
	37-44	Muy bueno

<b>Dimensión</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
- Planificación estratégica	0-6	Muy deficiente
	7-12	Deficiente
	13-18	Regular
	19-23	Bueno
	24-28	Muy bueno

<b>Dimensión</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
- Presupuesto para resultados	0-5	Muy deficiente
	6-10	Deficiente
	11-15	Regular
	16-20	Bueno
	21-24	Muy bueno

<b>Dimensión</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
- Organización institucional	0-8	Muy deficiente
	9-15	Deficiente
	16-22	Regular
	23-29	Bueno
	30-36	Muy bueno

<b>Dimensión</b>	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
- Servicio civil meritocrático	0-8	Muy deficiente
	9-16	Deficiente
	17-24	Regular
	25-32	Bueno
	33-40	Muy bueno

Dimensión	Intervalo	Nivel
- Sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación	0-7	Muy deficiente
	8-14	Deficiente
	15-20	Regular
	21-26	Bueno
	27-32	Muy bueno

### 9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Siempre = 4

Casi siempre = 3

A veces = 2

Casi nunca = 1

Nunca = 0

### 10. Validación y confiabilidad:

La validez del instrumento se realizó por cinco expertos en el tema, y se utilizó la prueba de V de Aiken, con la finalidad de encontrar la validez de contenido, tomando los siguientes criterios: redacción, pertinencia, coherencia, adecuación y comprensión, de esta forma se demostró la pertinencia de las dimensiones y sus respectivos ítems para con el objetivo del cuestionario. Los expertos fueron Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar, Dr. Jefferson Sánchez Gálvez, Dr. César Contreras Segovia, Dr. Dionicio Godofredo Gózales Gonzales, Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles.

La confiabilidad del instrumento se realizará con el método de Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,979$  siendo la fiabilidad se considera como EXCELENTE.

La fiabilidad de las dimensiones de la variable gestión de cambio fueron: Políticas públicas,  $\alpha = 0,911$ , fiabilidad EXCELENTE; Planificación estratégica  $\alpha = 0,850$  fiabilidad BUENA; Presupuesto para resultados  $\alpha = 0,854$  fiabilidad BUENA;

Gestión por procesos  $\alpha = 0,861$  fiabilidad BUENA; Simplificación administrativa  $\alpha = 0,809$  fiabilidad BUENA; Organización institucional  $\alpha = 0,922$  fiabilidad se EXCELENTE; Servicio civil meritocrático  $\alpha = 0,954$  fiabilidad se considera como EXCELENTE; Sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación:  $\alpha = 0,943$  fiabilidad EXCELETE

## **Ficha Técnica 02: Instrumento para evaluar la identificación institucional**

### **1. Nombre:**

Cuestionario para identificar el nivel de la identificación institucional

### **2. Autor:**

Br. Julián Cabrera, Maritza Marcela

### **3. Objetivo:**

Identificar el nivel de avance de la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.

### **4. Normas:**

- Es fundamental que al contestar, el trabajador, sea objetivo, honesto y sincero con sus respuestas, de tal forma que se pueda obtener información real.
- Tener en cuenta el tiempo brindado por el llenado en cada uno de los cuestionarios.

### **5. Usuarios (muestra):**

El total de participantes es de 73 servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo.

### **6. Unidad de análisis:**

Servidor público del Hospital Belén de Trujillo.

### **7. Modo de aplicación:**

- El presente cuestionario está estructurado en 52 ítems, agrupadas en las cinco dimensiones y su escala es de cero, uno, dos, tres, cuatro, y cinco puntos por cada ítem.
- Los servidores deben de desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos de acuerdo a las instrucciones para su desarrollo de dicho instrumento de evaluación.
- El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de unos 30 minutos y los materiales a emplearse son un bolígrafo o lápiz.

### **8. Estructura**

El cuestionario de la variable dependiente identificación institucional está estructurado tipo escala Likert, en donde se le presenta cinco alternativas de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, las misma que se les asigna un valor de 0-4, dicho cuestionario se realizó en base al instrumento de Flores-Naveda (2016), el

cual fue modificado y mejorado, el cual quedo estructurado de la siguiente manera: cinco dimensiones: social con 4 indicadores 9 ítems, institucional con 4 indicadores 11 ítems, calidad de servicio con 6 indicadores 12 ítems, personal con 4 indicadores 8 ítems, y satisfacción laboral con 7 indicadores 12 ítems, haciendo un total de 46 ítems.

## 9. Escala de medición:

### 9.1. Escala general de la variable: Identificación institucional

Intervalo	Nivel
0-42	Muy deficiente
43-84	Deficiente
85-126	Regular
127-167	Bueno
168-208	Muy bueno

### 9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensión	Intervalo	Nivel
- Social	0-8	Muy deficiente
	9-15	Deficiente
	16-22	Regular
	23-29	Bueno
	30-36	Muy bueno

Dimensión	Intervalo	Nivel
- Institucional	0-9	Muy deficiente
	10-18	Deficiente
	19-27	Regular
	28-36	Bueno
	37-44	Muy bueno

Dimensión	Intervalo	Nivel
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad de servicio</li> <li>- Satisfacción laboral</li> </ul>	0-10	Muy deficiente
	11-20	Deficiente
	21-31	Regular
	31-39	Bueno
	40-48	Muy bueno

Dimensión	Intervalo	Nivel
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal</li> </ul>	0-7	Muy deficiente
	8-14	Deficiente
	15-20	Regular
	21-26	Bueno
	27-32	Muy bueno

### 9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:

Siempre = 4

Casi siempre = 3

A veces = 2

Casi nunca = 1

Nunca = 0

### 10. Validación y confiabilidad:

La validez del instrumento se realizó por cinco expertos en el tema, y se utilizó la prueba de V de Aiken, con la finalidad de encontrar la validez de contenido, tomando los siguientes criterios: redacción, pertinencia, coherencia, adecuación y comprensión, de esta forma se demostró la pertinencia de las dimensiones y sus respectivos ítems para con el objetivo del cuestionario. Los expertos fueron Dr.

Pedro Otoniel Morales Salazar, Dr. Jefferson Sánchez Gálvez, Dr. César Contreras Segovia, Dr. Dionicio Godofredo Gózales Gonzales, Dr. Carlos Alberto Noriega Ángeles.

La confiabilidad del instrumento se realizará con el método de Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0,991$  siendo la fiabilidad se considera como EXCELENTE.

La fiabilidad de las dimensiones de la variable identificación institucional fueron: Social  $\alpha = 0,948$  fiabilidad EXCELETE; Institucional  $\alpha = 0,968$  fiabilidad se EXCELETE; Calidad de servicio  $\alpha = 0,967$  fiabilidad EXCELETE; personal  $\alpha = 0,926$  fiabilidad EXCELETE; Satisfacción laboral  $\alpha = 0,968$  fiabilidad EXCELETE

## Anexo 8: Constancia de realización del trabajo de investigación emitida por la institución



### CONSTANCIA DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

EL DIRECTOR DE LA UNIDAD EJECUTORA 403 SALUD TRUJILLO SUROESTE-HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO;

### HACE CONSTAR

Que, la Br. MARITZA MARCELA JULIAN CABRERA, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, ha realizado su estudio de investigación, titulado: **RELACION ENTRE LA GESTION DEL CAMBIO Y LA IDENTIFICACION INSTITUCIONAL DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO, 2018**; asimismo, ha aplicado sus dos instrumentos de recolección de datos, consistente en un cuestionario de gestión del cambio y un cuestionario de identificación institucional, dirigido a 73 servidores públicos de la Unidad Ejecutora 403 Salud Trujillo Sur Oeste-Hospital Belén.

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

Trujillo, 09 de julio de 2019



GOBIERNO REGIONAL - LA LIBERTAD  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL BELEN DE TRUJILLO  
*Juan M. Valladolid Alzamora*  
Dr. Juan M. Valladolid Alzamora  
DIRECTOR GENERAL

**"Justicia Social con Inversión"**

J. Bolívar N° 350 - Trujillo - Teléfono 480366 - 246260  
Página Web: [economia@ibt.gob.pe](http://economia@ibt.gob.pe)

**Anexo 9: Matriz de consistencia interna del informe de tesis**

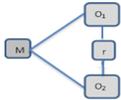
**Título de la tesis:** Relación entre la gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018

INTRODUCCIÓN					MÉTODO				
TRABAJOS PREVIOS	TEORIAS RELACIONADOS AL TEMA	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
					VARIABLE	DIMENSIONES		VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	
Reyes (2014) "Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes". La conclusión fue que el grado de identificación laboral es alto con una media de 98.06, además recomienda conservar la	Arias (2016, párr. 15), define a la gestión del cambio como un proceso complejo que requieren un liderazgo positivo, una estrategia bien considerada y evaluada, y la descripción de procesos específicos que contribuyan al logro de los objetivos de reforma o transformación,	¿Qué relación existe entre la gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018?  <b>JUSTIFICACIÓN:</b> <b>Conveniencia,</b> es importante para verificar si en las instituciones públicas se viene	<b>HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN</b> :  Hi: La gestión del cambio tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.  <b>HIPÓTESIS</b>	<b>GENERAL:</b>  Determinar la relación entre la gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.  <b>ESPECÍFICOS:</b>  O1: Identificar el nivel de avance de la gestión del cambio de	<b>VARIABLE 1:</b> Gestión de cambio	Políticas públicas	La población de la presente investigación fue conformada por los servidores públicos de la parte administrativa del Hospital Belén de Trujillo, 2018, un total de 73	<b>TECNICAS:</b> <b>LA ENCUESTA.</b> Es una técnica que permite recoger la percepción u opinión de los colaboradores de un tema en concreto (Garcés, 2000, p. 122). Dichas encuestas nos permitieron obtener la percepción de los servidores	- Se elaboró una matriz de puntuaciones de la variable independiente y de la variable dependiente con la base de datos recolectados  - Se elaboró tablas de frecuencias y figuras estadísticas e interpretación
Planeamiento estratégico									
Presupuesto para resultados									

<p>identidad laboral en la organización a través de actividades, reuniones y proporcionar espacio para la expresión</p> <p>Tarazona (2017). En su investigación “Gestión del cambio y clima organizacional en la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del Ministerio de Salud, Lima, 2017”, Los resultados arrojaron que la gestión del cambio se ubica en nivel medio con 45.1%</p> <p>Huarhua (2017), en su tesis “Identificación del recurso humano y recursos financieros del Hospital Perú,</p>	<p>teniendo en cuenta los aspectos intangibles, materiales y de procedimiento</p> <p>Según David (2013, p. 234), ninguna organización o individuo puede escapar al cambio. Pero pensar en el cambio asusta a las personas que temen la pérdida económica, las molestias, la incertidumbre y la ruptura de las estructuras sociales normales. Casi cualquier cambio en la estructura, la tecnología, las personas o la estrategia puede desestabilizar los cómodos patrones de interacción. Es por eso que la gente se resiste al cambio.</p>	<p>realizando la transformación de acuerdo a las nuevas políticas, también se identificara en qué nivel de gestión de cambio se encuentra el Hospital Belén de Trujillo.</p> <p><b>Relevancia social,</b> la gestión de cambio es relevante porque forma parte de la nueva gestión pública, la misma que al ser aplicada se beneficiara todas las personas que hacen uso de los servicios que dicha institución.</p> <p><b>Implicaciones prácticas,</b> la implicancia se conseguirá con el conocimiento de los resultados y conclusiones de la investigación, porque estos permitirán</p>	<p><b>NULA:</b></p> <p>La gestión del cambio no tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p>H1: Las políticas públicas tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del HBT, 2018.</p> <p>H2: El planeamiento estratégico tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos</p>	<p>los servidores públicos del HBT, 2018.</p> <p>O2: Identificar el nivel de la identificación institucional de los servidores públicos del HBT, 2018.</p> <p>O3: Determinar la relación entre las políticas públicas de gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del HBT, 2018.</p> <p>O4: Determinar la relación entre el planeamiento estratégico de gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del HBT, 2018.</p> <p>O5: Determinar la relación entre presupuesto para resultados de gestión del cambio y la identificación institucional de los</p>		<p>Gestión por procesos</p> <p>Simplificación administrativa</p> <p>Organización institucional</p> <p>Servicio civil meritocrático</p> <p>Sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación</p>	<p>servidores.</p>	<p>públicos del Hospital Belén de Trujillo, 2018, con respecto a la gestión del cambio y la identificación institucional</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b></p> <p><b>CUESTIONARIO,</b> es una serie de preguntas que se realiza en base a las variables objeto de estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 228), el cuestionario fue con preguntas cerradas tipo escala de Likert.</p>	<p>de las mismas en programa Excel.</p> <p>-Se realizó la Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para determinar el nivel de significancia mayor o menor al 5%, determinando los datos encontrados como no paramétricos. Por lo que se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, y Tau-b de Kendall para realizar la contrastación de hipótesis, coeficientes estadísticos para variables ordinales</p>
---	--	--	--	--	--	--	--------------------	---	---

<p>Es Salud – Lima, 2015”. La conclusión fue que existe una baja identificación institucional 73%, pero si aumenta el nivel de recurso financiero disminuye la baja identificación institucional y aumenta a regular identificación institucional 83%.</p> <p>Ortega (2015). En su investigación “La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de “alto de la alianza”, la resistencia al cambio está en un nivel alto, el personal de la Alta Dirección considero un 100% de resistencia, personal del Órgano de Apoyo 46.7% de</p>	<p>El fundamento de la gestión del cambio, se basa que el cambio es el producto de la revolución tecnológica, que muestra que las empresas necesitan conocer las tendencias del mercado, los clientes tienen más información debido al fácil acceso. Esto implica dos hechos importantes: en primer lugar, la posibilidad de que las empresas comprendan los deseos del cliente y, en segundo lugar, la búsqueda de diferenciación</p> <p><b>La identificación institucional</b> consiste en un conjunto de atributos y valores</p>	<p>determinar cuál es el nivel de gestión de cambio y la identificación institucional, los mismos que serán tomados en cuenta por las autoridades del Hospital Belén de Trujillo para mejorar y generar acciones que fomenten los procesos de cambio de forma eficaz y eficiente.</p> <p><b>Valor teórico</b>, esta investigación será un antecedente para los posteriores trabajos de investigación que tengan relación con las variables de estudio, porque quedara plasmado los resultados encontrados, además todo proceso de transformación tiene como perspectiva una mejora continua.</p>	<p>del HBT, 2018.</p> <p>H3: El presupuesto para resultados tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del HBT, 2018.</p> <p>H4: La gestión por procesos tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del HBT, 2018.</p> <p>H5: La simplificación administrativa tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del HBT, 2018.</p> <p>H6: La organización institucional tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos</p>	<p>servidores públicos del HBT, 2018.</p> <p>O6: Determinar la relación entre gestión por procesos de gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del HBT, 2018.</p> <p>O7: Determinar la relación entre simplificación administrativa de gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del HBT, 2018.</p> <p>O8: Determinar la relación entre organización institucional de gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del HBT, 2018.</p> <p>O9: Determinar la relación entre servicio civil meritocratico de gestión del cambio y la identificación</p>	<p><b>VARIABLE 2:</b></p> <p>Identificación institucional</p>	<p>Social</p> <p>Institucional</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Personal</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p><b>MUESTRA:</b></p> <p>y en este caso contamos con una población pequeña se decidió trabajar con una muestra universal, es decir, todos formaron parte de la muestra, los 73 trabajadores de la parte administrativa del Hospital Belén de Trujillo, 2018,</p> <p><b>TECNICA DE MUESTREO:</b></p> <p>Se utilizó el muestreo no probabilístico.</p>	<p>El cuestionario de la variable independiente gestión del cambio está estructurado tipo escala Likert, en donde se le presenta cinco alternativas de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, las mismas que se les asigna un valor de 0-4, con un total de 73 ítems.</p> <p>El cuestionario de la variable dependiente identificación institucional está estructurado tipo escala Likert, en donde se le presenta cinco alternativas de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, las</p>	<p><b>METODOS DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>El método utilizado es el deductivo, que según Hernández, Fernández y Baptista, (2014, p. 6), esta aproximación se vale de la lógica o razonamiento deductivo, que comienza con la teoría, y de ésta se derivan expresiones lógicas denominadas “hipótesis” que el investigador somete a prueba.</p> <p>También el método hipotético-deductivo que según Karl Popper, quien hizo hincapié</p>
--	---	--	--	--	---	---	---	---	--

<p>resistencia y personal de los Órganos de Línea preciso un 57.1% de resistencia al cambio.</p> <p>Ortega y Solano (2015), en su investigación “La gestión del cambio organizacional en entidades públicas del poder ejecutivo peruano: una aplicación de las teorías de cambio provenientes de la gestión privada”. Concluye que la gestión del cambio en el sector público es más compleja y diferente a la desarrollada en el gobierno corporativo. Por lo tanto, este último conduce a un nuevo enfoque del proceso de cambio, además de la necesidad de ciertos recursos indispensable para hacer frente a los</p>	<p>que cada institución o persona posee como su personalidad, propósito o espíritu</p> <p>La identificación del individuo con la organización se basa en la "lealtad de la organización", que conduce a un proceso coherente y decisivo en los objetivos de la empresa y el individuo, se conectará con la organización por medio de vínculos materiales y morales con ventajas económicas e ideológicas y desarrollará mejores lazos psicológicos (Alves, Brito, De Mattos y Matos, 2007).</p> <p>Van Knippenberg y Van Schie (2000), describen dos</p>	<p><b>Utilidad metodológica,</b> la presente investigación respeta todos los criterios establecidos por la universidad, además de requisitos indispensables para una estudio científico, tales como instrumentos validos por expertos para la recolección de información de las variables de estudio gestión de cambio e identificación institucional, así mismo se realizó la validación de contenido de los instrumentos, y la confiabilidad de los mismos con el coeficiente de Alfa de Cronbach, por lo tanto son instrumentos confiables que pueden se utilizaos por posteriores investigaciones.</p>	<p>del HBT, 2018.</p> <p>H7: El servicio civil meritocrático tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del HBT, 2018.</p> <p>H8: El sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación tiene relación significativa con la identificación institucional de los servidores públicos del HBT, 2018.</p> <p>H9: La gestión del cambio tiene relación significativa con la dimensión social de los servidores públicos del HBT, 2018.</p> <p>H10: La gestión del cambio tiene relación significativa con la dimensión institucional de los</p>	<p>institucional de los servidores públicos del HBT, 2018.</p> <p>O10: Determinar la relación entre sistemas de seguimiento, monitoreo y evaluación de gestión del cambio y la identificación institucional de los servidores públicos del HBT, 2018.</p> <p>O11: Determinar la relación entre gestión del cambio y la dimensión social de la identificación institucional de los servidores públicos del HBT, 2018.</p> <p>O12: Determinar la relación entre gestión del cambio y la dimensión institucional de la identificación institucional de los servidores públicos del HBT, 2018.</p> <p>O13: Determinar la relación entre gestión</p>				<p>que una asigna un valor de 0-4, con un total de 52 ítems.</p> <p><b>VALIDEZ:</b></p> <p>Se llevó a cabo mediante la valoración (juicio de expertos) de los ítems por parte de un grupo de 5 expertos conocedores del tema de investigación. Con la calificación que se obtendrá de los expertos se realizará la prueba de Razón de Validez de Contenido de Lawshe y del Coeficiente de V de Aiken., teniendo como resultados validez</p>	<p>que una investigación no comienza con la observación, si no con un problema, es decir, primero para investigar nos debemos plantear problemas.</p> <p><b>TIPO DE INVESTIG.</b></p> <p>Investigación no experimental,</p> <p><b>DISEÑO DE INVEST.</b></p> <p>Correlacional transversal.</p>
--	--	--	--	---	--	--	--	---	---

<p>cambios en el sector público.</p>	<p>Teorías, Distintivo optima, los trabajadores buscan un equilibrio óptimo entre individuos con rasgos idiosincrásicos y reconocimiento como miembros de grupos sociales. Y la auto categorización, se argumenta que una categoría particular, como el grupo de trabajo o la organización, debería ser más relevante si un grupo externo correspondiente está psicológicamente presente.</p>		<p>servidores públicos del HBT, 2018.</p> <p>H11: La gestión del cambio tiene relación significativa con la dimensión calidad de servicio de los servidores públicos del HBT, 2018.</p> <p>H12: La gestión del cambio tiene relación significativa con la dimensión personal de los servidores públicos del HBT, 2018.</p> <p>H13: La gestión del cambio tiene relación significativa con la dimensión satisfacción laboral de los servidores públicos del HBT, 2018.</p>	<p>del cambio y la dimensión calidad de servicio de la identificación institucional de los servidores públicos del HBT, 2018.</p> <p>O14: Determinar la relación entre gestión del cambio y la dimensión personal de la identificación institucional de los servidores públicos del HBT, 2018.</p> <p>O15: Determinar la relación entre gestión del cambio y la dimensión satisfacción laboral de la identificación institucional de los servidores públicos del HBT, 2018</p>				<p>perfecta y valida.</p> <p><b>CONFIABILIDAD:</b></p> <p>Se realizó a través del Coeficiente Alfa de Cronbach y se procesa mediante el software estadístico SPSS V24.</p> <p>La confiabilidad del instrumento gestión de riesgo: <math>\alpha = 0,979</math> EXCELENTE.</p> <p>La confiabilidad del instrumento responsabilidad social: <math>\alpha = 0,991</math> EXCELENTE.</p>	
--------------------------------------	---	--	---	--	--	--	--	---	---

## Anexo 10: Papel fotográfico

