



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

Gestión de cambio y desempeño laboral de los colaboradores de
oficina administrativa en una Caja Municipal, Sullana 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Lara Soto, Eder Junior (orcid.org/ 0000-0002-7052-8586)

ASESORES:

Dr. Mendívez Espinoza, Yván Alexander (orcid.org/ 0000-0002-7848-7002)

Dra. Linares Purisaca, Geovana Elizabeth (orcid.org/ 0000-0002-0950-7954)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

PIURA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres, Juan y Felicita, por su constante apoyo y motivación. A mi esposa e hijo, agradezco su paciencia durante la maestría y el tiempo ausente. Este logro es de todos ustedes.

Agradecimiento

A dios por darme amor y paciencia en el día a día, a todos los distinguidos educadores que han iluminado sendas y contribuido a la realización de aspiraciones, A cada maestro que ha compartido conocimientos y ha sido una piedra angular en la edificación de sueños, dedico este logro con profunda gratitud. Desearía expresar mi más sincero agradecimiento al Dr. Yván Espinoza Mendívez, mi respetado asesor, cuya orientación sagaz y sabiduría han desempeñado un papel fundamental en mi travesía académica. Su compromiso incansable y respaldo han dejado una impronta indeleble en mi formación.

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE CAMBIO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE OFICINA ADMINISTRATIVA EN UNA CAJA MUNICIPAL, SULLANA 2023", cuyo autor es LARA SOTO EDER JUNIOR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

PIURA, 27 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER DNI: 19188655 ORCID: 0000-0002-7848-7002	Firmado electrónicamente por: MENDIVEZ el 18-12- 2023 08:31:29

Código documento Trilce: TRI - 0666727



Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LARA SOTO EDER JUNIOR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTIÓN DE CAMBIO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE OFICINA ADMINISTRATIVA EN UNA CAJA MUNICIPAL, SULLANA 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
EDER JUNIOR LARA SOTO DNI: 47994520 ORCID: 0000-0002-7052-8586	Firmado electrónicamente por: ELARASO22 el 18-12- 2023 18:32:36

Código documento Trilce: TRI - 0699661

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURA	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEORICO.....	4
III. METODOLOGIA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y Operacionalización de variables	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Ficha técnica del instrumento de Gestión de cambio	18
Tabla 2 Ficha técnica del instrumento de Desempeño laboral	18
Tabla 3 Evaluación de expertos	19
Tabla 4 Coeficiente de Alfa de Cron Bach de la variable Gestión de cambio.	20
Tabla 5 Coeficiente de Alfa de Cron Bach de la variable desempeño laboral	20
Tabla 6 Test de prueba de normalidad de las variables gestión de cambio y desempeño laboral	23
Tabla 7 Correlación entre las variables gestión de cambio y el desempeño laboral de los colaboradores de oficina administrativa en una Caja Municipal en Sullana.	24
Tabla 8 Correlación entre la dimensión descongelación y la variable desempeño laboral de los colaboradores de oficina administrativa en una Caja Municipal en Sullana.	25
Tabla 9 Correlación entre la dimensión cambio y la variable desempeño laboral de los colaboradores de oficina administrativa en una Caja Municipal en Sullana.	26
Tabla 10 Correlación entre la dimensión recongelación y la variable desempeño laboral de los colaboradores de oficina administrativa en una Caja Municipal en Sullana.	27

Índice de figura

Figura 1 Jerarquía de las necesidades humanas de Maslow	12
Figura 2 Diseño correlacional de investigación.	14

RESUMEN

Este estudio evidencia que, en una entidad de Caja Municipal en la Provincia de Sullana, se observa un nivel bajo en la gestión del cambio organizacional y en el rendimiento laboral de sus colaboradores. Esta situación ha afectado las actividades llevadas a cabo en dicha institución. En consecuencia, el objetivo general de la investigación se centra en determinar la relación existente entre la gestión del cambio y el rendimiento laboral de los colaboradores de la oficina administrativa en una Caja Municipal de Sullana en el año 2023. El enfoque de la investigación es de tipo básico, con un diseño no experimental y un nivel correlacional. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento. La población considerada para este estudio consta de 160 colaboradores que trabajan en dicha entidad financiera, siendo la muestra censal equivalente a la población. Como resultado, se encontró un grado de correlación asociativo de Spearman ($Rho=0.967$), el cual es muy alto y positivo entre la gestión del cambio y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Caja Municipal en Sullana. En conclusión, se infiere que una mejora en la implementación de la gestión del cambio conlleva a una mejora en el rendimiento laboral dentro de la organización.

Palabras clave: Gestión de cambio, desempeño laboral, organizacional

ABSTRACT

This study highlights that, in a Municipal Savings Bank entity in the Province of Sullana, there is a low level of organizational change management and employee performance among its collaborators. This situation has adversely affected the activities carried out in the institution. Consequently, the general objective of the research focuses on determining the relationship between change management and the labor performance of employees in the administrative office of a Municipal Savings Bank in Sullana in the year 2023. The research approach is basic, with a non-experimental and correlational design. The data collection technique used was a survey, employing a questionnaire as the instrument. The population considered for this study consists of 160 employees working in the financial institution, with the census sample equivalent to the population. As a result, a very high and positive Spearman correlation coefficient ($Rho=0.967$) was found between change management and the labor performance of the Municipal Savings Bank workers in Sullana. In conclusion, it is inferred that an improvement in the implementation of change management leads to an enhancement in labor performance within the organization.

Keywords: Change management, labor performance, organizational

I. INTRODUCCIÓN.

Estudios desarrollados relacionados a Indonesia revelan que, la entidades bancarias realizan cambios y preparaciones estructurales para el mejoramiento del desempeño laboral ya que el comportamiento contraproducente afectan el rendimiento de los empleados (Chrisanty et al., 2021). También, se realizó un estudio en Malasia donde mencionan que, el sector empresarial es cada vez más competitivo es por ello que, los gerentes deben diseñar estrategias de cambio en el liderazgo que pueda impulsar el desempeño y productividad de los trabajadores (Wen et al., 2019). Asimismo, en Nigeria, consideran que las empresas están en constante evolución debido a la competencia por lo que realizan siempre cambios con el objetivo de mejorar el desempeño del empleado para mejores logros de la empresa (Cross, 2019). Por otro lado, en la India en lo que concierne al sector bancario las altas direcciones no consideran en sus cambios organizacional a los empleados, por lo que su satisfacción no se ve reflejado en el desempeño laboral que realizan (Singh, 2022). También en los Países Bajos, donde se resalta la comunicación como un cambio en las organizaciones para así mejorar de manera proactiva el desempeño de los empleados (Petrou et al., 2018). Para Latinoamérica, se menciona un estudio realizado en Chile, en donde una empresa los trabajadores no se encuentran satisfechos por los cambios, el cual sea visto afectado en su desempeño laboral debido a la ausencia motivacional en liderar la organización (Vásquez et al., 2021). Por otro lado, en Costa Rica algunas empresas revelan que, el teletrabajo tiene un efecto negativo debido a que el trabajador no está acostumbrado a los cambios digitales interpuestas por la organización, por lo que se ve afectado en su desempeño laboral (Gutiérrez y Solano, 2020). No obstante en México revela que, para establecer un cambio organizacional en los gerentes de los institutos debe ser acompañado por una evaluación en las competencias y de un estímulo que permita mejorar su desempeño (Palmar y Valero, 2018). Por si fuera poco en Cuba, se menciona que en una entidad hotelera se resisten al cambio y a los procedimientos organizacionales el cual afecta a los colaboradores en su desempeño y de la entidad (Pérez et al., 2019). Para el caso del Ecuador, aun no se establecen cambios en el aspecto administrativo, por lo que en un hospital no existe un liderazgo ni procesos institucionales que pueda mejorar sus actividades que realizan de los empleados (Mendieta et al., 2020). En Venezuela, promover cambios dentro de las organizaciones para un mejor

desempeño laboral se debe de tomar en cuenta los efectos que puede repercutir en el trabajador (Santacruz, 2018). De igual forma en Argentina, los cambios en las organizaciones se obstaculizan debido a la resistencia de los empleados debido a la desinformación antes de cambios que pueda afectar su desempeño (Sánchez et al., 2019). Para el caso Peruano, en el ministerio de salud no se han establecido los cambios necesarios que pueda repercutir en un mejor desempeño del personal administrativo (Jara et al., 2018). En Huánuco, la sede CMAC Piura SAC, existen deficiencias en la gestión de cambio de talento humano puesto que no existe una comunicación entre áreas lo que dificulta el buen desempeño de las mismas. (Checa et al., 2020). No obstante en la Provincia de Huallaga, existen deficiencias en un Proyecto Hidroenergetico donde la gestión de cambio en el talento humano no muestra un buen desempeño por parte de sus trabajadores. (Castro y Delgado, 2020). Para el caso de Trujillo, se manifiesta de que la gestión de cambio por competencias en una empresa constructora no tiene buenos resultados en el desempeño de sus labores por parte de sus colaboradores (Valiente et al., 2020). Por otro en Lima, existe deficiencias en los cambios que realizan las instituciones publicas en tecnología por lo que algunos trabajadores se resisten al uso de las mismas para mejorar su desempeño laboral (Tejada, 2023). En Chiclayo, en una empresa dedicada a proyectos informaticos viene implementando cambios en su personal a través del desarrollo profesional y evaluaciones con la finalidad de reforzar el desempeño de las actividades laborales de los empleados (Mego y Mego, 2021). Por último en Tarapoto, no existe un cambio dentro de su gestión en su personal por lo que presenta serias deficiencias en el desempeño laboral de cada empleado ya que no existe motivación alguna en la Diresa (Ruiz et al., 2021). De lo evidenciado con anterioridad, se manifiesta que, en una caja municipal ubicada en una de las ocho provincias como es Sullana perteneciente al departamento de Piura, existen falencias en la gestión de cambio que realizan los gerentes, por lo que no se logra percibir el mensaje de dicho cambio que realizan, dado que algunos trabajadores lo consideran de mala manera para así perjudicarlos y desemplearlos, por lo que perjudican su desempeño laboral dentro de la entidad financiera.

Así mismo, como problema de estudio se discierne en: ¿Cuál es la correlación asociativa que existe entre la gestión del cambio y el desempeño laboral del personal administrativo de una Caja Municipal, Sullana 2023?

En cuanto a las justificaciones de investigación se considera la justificación teórica, dado que se enfatiza la realidad de la entidad financiera para tener una base de cómo resolver la problemática en base a las evidencias y teorías relacionadas con la investigación; también se considera la justificación práctica, dado que los resultados que se obtendrán permitirán llegar a conclusiones lo cuales se verán reflejados en posibles soluciones lo que mejoraría la gestión de cambio en una mejora en las actividades laborales de los colaboradores; por último se menciona a la justificación metodológica, ya que para alcanzar los objetivos planteados de estudio se utilizará instrumentos de estudio que puedan lograr a medir dicho cambio de gestión y el desempeño laboral por lo que permitirá analizar de manera estadística la relación que existe entre ambas variables.

Como objetivo fundamental de estudio se propone: Determinar la correlación asociativa entre la gestión del cambio y el desempeño laboral del personal administrativo de una Caja Municipal, Sullana 2023; y como objetivos específicos: Determinar la correlación asociativa entre descongelación y el desempeño laboral del personal administrativo de una Caja Municipal, Sullana 2023; Determinar la correlación asociativa entre cambio y el desempeño laboral del personal administrativo de una Caja Municipal, Sullana 2023; Determinar la correlación asociativa entre recongelación y el desempeño laboral del personal administrativo de una Caja Municipal, Sullana 2023.

Por último, se plantea como hipótesis de investigación: H1: Existe una correlación asociativa entre la gestión del cambio y el desempeño laboral del personal administrativo de una Caja Municipal, Sullana 2023; y como hipótesis alternativa H0: No existe correlación asociativa entre la gestión del cambio y el desempeño laboral del personal administrativo de una Caja Municipal, Sullana 2023.

II. MARCO TEORICO.

En los trabajos relacionados de manera internacional se menciona a Mejía (2022) sostiene como objetivo de estudio realizado en Ecuador, analizar si es que el impacto de gestión de talento, puede tener un efecto positivista en desempeño labora de los empleados en una Cooperativa de Crédito. Prioriza un diseño de características no experimentales, así también impregna un enfoque de estudio de tipo cuantitativa, además enfatiza un nivel descriptivo y correlativo. Trabaja con una muestra poblacional de 280 trabajadores; y como instrumento para la recolección de información decide por el cuestionario. En consecuencia, da a conocer que más del 60% de encuestados califica como muy bueno el proceso de reclutamiento de personal, el 56% considera como muy buena la evaluación del personal respecto a las competencias, más del 60% sostiene como muy buena la eficiencia del cumplimiento de las tareas por parte de la entidad financiera, el 59.3% señala como regular el ambiente laboral en la entidad, el 68% afirma como muy buena la distribución de tareas que se le asigna a cada personal de la entidad. Por último, concluye que, la gestión de talento si tiene un impacto positivo en el desempeño de la actividades laborales que realizan los colaboradores de la Cooperativa de crédito y ahorro.

Tenorio (2021) en su trabajo de investigación establece implementar un modelo de trabajo de gestión en relación a la tecnología en una cooperativa financiera en Medellín – Colombia. Prevalece en un diseño de estudio de características no experimentales, con un enfoque de aspecto cuantitativa, nivel descriptivo y correlativo. Señala una muestra de 313 personas. Asimismo, opta por el cuestionario como instrumento de recolector de datos. Es por ello dentro la dimensión comunicación revela que, el 80% señalan estar de acuerdo con los cambios de manera satisfactoria; la dimensión conciencia, radica que más del 80% está de acuerdo con los cambios tecnológicos en la cooperativa financiera; la dimensión colaboración, el 95% está de acuerdo que los empleados se apoyen entre; respecto a la dimensión disposición alude a que un poco más del 60% está de acuerdo la participación de reuniones dentro de la entidad; por el lado de la dimensión liderazgo, el 51.8% dice estar muy de acuerdo en que la administración tenga la iniciativa de realizar una buena gestión con los empleados; la dimensión utilidad percibida, el 69% arguye estar totalmente de

acuerdo en utilizar la tecnología ya que le permitirá realizar las actividades de manera más rápida; y por último con respecto a la cultura organizacional, el 94.6% señala estar de acuerdo con el trabajo que realizan ya se direccional a la misión y visión de la cooperativa. Concluye que, aun las cooperativas financieras no implementan la gestión de cambio debido a que no existen muchos trabajos realizados a las entidades financieras.

Martínez et al.,(2021) mediante el trabajo de estudio que han realizado buscan determinar el efecto sobre gestión de talento laboral en el desempeño de las actividades laborales en los colaboradores del sector financiero en una ciudad en Colombia. Considera como metodología de diseño de estudio no experimental, y el tipo descriptivo. Hace énfasis en utilizar una muestra poblacional no probabilística censal de 40 personas, siendo 10 los jefes de talento humano de cada entidad financiera y 30 trabajadores de cada entidad. Impregna el cuestionario como instrumento de recolector de datos. En donde el 90% de los jefes encuestados afirman que la entidades si realizan planificación del talento humano, otro 100% señala que la entidad si realiza procesos de selección del personal para su ingreso en la entidades, el 80% de los jefes encuestados manifiesta que si aplican casi siempre programas de planificación de talento humano, el 60% afirma que si brindan la información debida sobre las obligaciones que le corresponde a cada empleado, también el 80% revela que si brindan capacitaciones a sus empleados; Por el lado de los trabajadores señala que un 30% es por contratación laboral, el 67% afirma recibir un reconocimiento a su labor casi siempre, el 66% conoce siempre sus funciones y responsabilidades, otro 43% señala que casi siempre recibe capacitación laboral, y un 44% afirma tener pocas veces oportunidad de crecimiento laboral. Concluye que, que las entidades financieras sí cumplen con todos los procedimientos y normas para llevar a cabo un buen desempeño laboral, por lo que es muy buena la iniciativa que vienen realizando la entidades financieras, no obstante se debe que incentivar las relaciones humanas permitiendo a los trabajadores a tener mas confianza administrativas con los jefes permitiendo el fortalecimiento del desempeño laboral.

Cachi (2021) en su trabajo realizado en Bolivia. El objetivo es desarrollar un programa de gestión de cambio que promueva una visión de cambio continua, facilitando así la implementación de futuros cambios en la institución. Hace énfasis a

una metodología de tipo propositiva. Aplica una muestra de 58 miembros de la Institución financiera. Los resultados manifiestan que el 62.5% de los encuestados se sienten entusiasmados por la implementación del programa de gestión de cambio en la entidad financiera por lo que se obtendrán resultados positivos en beneficio de los trabajadores que buscan tener un mejor desempeño laboral, inclusive antes del programa existían dificultades con el desempeño del personal, dado que no había una buena comunicación entre los miembros de la entidad y los trabajadores. Concluye que con dicha implementación de programa generará un mejor ambiente laboral lo que tendrá como resultados mejores procedimientos y realización de las funciones de cada trabajador, puesto que luego de su aplicación por el lapso de 6 semanas se obtuvieron resultados favorables permitiendo lograr el objetivo del programa.

Badillo (2020) quien a través de su objetivo de investigación consiste en establecer de un modelo sobre gestión de talento que pueda optimizar el rendimiento de los colaboradores en la sucursal Babahoyo de la Cooperativa Policía Nacional en Ecuador. Además, implementa un tipo de metodología básica, con un enfoque de característica cuantitativa. Emplea una muestra poblacional de 59 personas quienes son los trabajadores. Además, implementó un instrumento que es el cuestionario como recolecto de datos. No obstante, del total de encuestados el 80% señala como muy bueno su desempeño laboral, otro 80% manifiesta no haber participado del proceso de selección, inclusive el 80% de encuestados señala tener un trato regular del departamento de recursos humanos, más aún el 100% de trabajadores está de acuerdo con la implementación del modelos de gestión de talento humano ya que favorecerá en mejoras en las labores que cada trabajador se desempeña, tal es así que el 60% no conoce las funciones que desempeña en su área, por último el 77% enfatiza que la cooperativa de la Policía Nacional no tiene pensado realizar capacitaciones que pueda ayudar a seguir mejorando el desempeño de las actividades laborales de los colaboradores. Concluye que, que dentro de la entidad no se lleva un adecuado seguimiento y control de las tareas de los trabajadores que vienen realizando por lo que se ve afectado por la no iniciativa de la cooperativa en realizar capacitaciones para sus trabajadores en aras de un mejor desempeño.

En lo que concierne a investigaciones previas de carácter nacional, se menciona a Campos (2022) en su trabajo de investigación realiza como objetivo de

estudio se busca analizar el impacto que la gestión de talento laboral ha tenido en el rendimiento de los empleados del Banco de la Nación con sede jurisdiccional en la región de Huánuco durante la pandemia y el confinamiento establecido. Establece un carácter de estudio de tipo aplicada, con diseño de estudio de índole no experimental, nivel descriptivo y correlativo. Decide utilizar una muestra de carácter censal poblacional de 20 empleados que laboran en el Banco de la Nación. Dentro de la estructura del cuestionario esta descrito con 25 preguntas los cuales son el instrumento de recolección de datos. Los resultados describen que verdaderamente existe una correlación causal positiva y significativa entre gestión de talento laboral y el desempeño laboral; además tiene una probabilidad menor al 5% de significancia estadística y también por el V de Cramer es cercano a la unidad, de igual manera para las dimensiones de gestión de talento laboral presentan una relación de causa – efecto con el desempeño laboral de los Trabajadores de la sucursal Huánuco del Banco. Culmina enfatizando que existe una correlación causal fuerte entra gestión de desarrollo laboral en base al talento de cada colaborador y el desempeño que realiza cada empleado, al igual que sus dimensiones concernientes a la gestión de desarrollo de talento laboral en relación con la variable desempeño laboral.

Rujel y Rojas (2021) En su investigación realizada en Cajamarca hacen referencia al objetivo fundamental del estudio, que es derteminación sobre la relación que pueda existir entre gestión del talento y los resultados laborales de los colaboradores del banco privado BCP, más precisamente de la agencia cajamarquina Atahualpa en 2019. Establece un carácter de estudio de tipo básica, enfoque cuantitativa, nivel descriptivo y correlativo, con un diseño de estudio de índole no experimental. Muestra censal de 26 personas que trabajan en una institución bancaria. Predomina la utilización del cuestionario como instrumento de recolector de datos. Los resultados disciernen que efectivamente hay una relación asociativa moderada y positiva entre gestión del talento humano y el desempeño de las actividades laborales de la banca privada BCP en Cajamarca; También tiene un valor Spearman Rho estadísticamente significativo y bilateral de 0,736, donde la tabla cruzada indica un nivel promedio de desempeño laboral del 38,5 % y un nivel promedio de gestión del talento del 46,2 % de los encuestados. En conclusión, revelan que verdaderamente existe una relación moderada y positiva entre las dos variables examinadas.

Quispe, (2020) quien en su estudio trata de establecer una asociativa que pueda existir entre la gestión del cambio organizacional y la productividad de los empleados que laboran en el area administrativa del banco privado Mi Banco – Agencia en la ciudad de Lima, 2016. Predomina un diseño de estudio no experimental, enfoque de evaluación cuantitativa, nivel descriptivo y correlativo. Añade una muestra de 30 empleados de una institución financiera. Como instrumento hace uso del cuestionario como recolector de datos. Cabe resaltar que, el 40% de encuestados señala que casi nunca contribuye al cambio en la productividad administrativa de la institución, el 53.3% sostiene que casi siempre cuando implementa un cambio en la entidad tiene un efecto positivo en el trabajo del colaborador, otro 53.3% sostiene que los nuevos procedimientos y políticas ayudan en casi siempre al desempeño de los colaboradores, por ultimo un 70% de encuestados añade que el cambio dentro de una empresa ayudan casi siempre al logro de metas y al cumplimiento de los objetivos de los colaboradores; por lo que se evidencia una correlación asociativa de Pearson moderada y positiva entre la capacidad de gestión de cambio y la productividad de los colaboradores de la oficina de negocios en la entidad bancaria. En definitiva, revela que, si se sigue realizando una buena gestión de cambio organizacional, tendrá un efecto positivo favorable en la productividad de trabajo de los empleados.

De La Cruz et al., (2020) Al trabajar su estudio en Huancayo, su investigación se centra en mencioanl la relación que puede existir entre la gestión del talento y el desempeño de los colaboradores de la caja Huancayo. La investigación es no experimental, cuantitativa, descriptiva y correlacional. Toman como muestra 105 empleados. Utiliza el cuestionario y la guía de búsqueda de literatura como herramienta de recopilación de datos. Los resultados demuestran que si hay una relación bidireccional entre la gestión del talento y el desempeño laboral; así, el 29.5% de los encuestados dice en ocasiones estar de acuerdo con la gestión del talento. El estudio muestra que existe una correlación de Kendall de 0.595, lo que menciona una correcta relación, positiva y moderada entre la variable de estudio de la gestión del talento y el desempeño de las actividades laborales de los empleados de dicha caja municipal

Paz (2020) tiene objetivo del estudio determinar el efecto motivacional sobre desempeño de las labores por parte de los colaboradores del Banco Privado BCP en

Chimbote, 2018. Impregna un diseño de investigación de tipo no experimental, enfoque cuantitativo, y nivel de estudio correlativo. Una muestra de 62 empleados bancarios. Utiliza al encuestado como herramienta de recolección de datos, lo cual fue confirmado por el coeficiente de confiabilidad Alpha-Cron-Bach de 0,99, lo que garantiza un uso adecuado para la obtención de los resultados. En resumen, se puede decir que el 59% de los encuestados confirma periódicamente la motivación en la empresa bancaria. y sólo el 48% cree que el respeto al trabajo realizado por los empleados es algo positivo; También tiene un significado bilateral, indicando un alto y positivo grado asociativo entre las dos variables del estudio en relación con los empleados del BCP, agencia en Chimbote.

No obstante se mencionan las bases teoricas de la variable en cuestion que es gestión de cambio, siendo una de ellas la Teoría U, según Scharmer (2009, como se citó en Chlopczyk, 2014) dice que la Teoría U es una “ciencia social y tecnología”. Marca los diferentes modos de (auto) percepción que caracterizan las diferentes etapas de un proceso de cambio en el que el enfoque se desplaza de los patrones del pasado a las “Pistas de aterrizaje para posibilidades futuras emergentes”, ya que la necesidad de un cambio fundamental facilitado por la Teoría U se debe a un aumento permanente de la complejidad en nuestro entorno actual. Scharmer describe tres formas de complejidad: complejidad dinámica, complejidad social y Complejidad emergente. La complejidad dinámica se encuentra cuando la causa y el efecto se encuentran en diferentes puntos en el tiempo y el espacio. La complejidad social surge cuando la actuación de los sujetos en una determinada situación reclama perspectivas e intereses diferentes. La complejidad marca procesos de desarrollo que se desarrollan a saltos discontinuos.

Por otro lado, la Teoría de Lewin manifiesta en adoptar una perspectiva para observar el proceso general de implementar cambios. Se sugirió que los cambios organizacionales se realicen en tres etapas. El inicio del proceso radica en el deshielo de la situación actual. Esto implica identificar la situación actual, identificar los factores que impulsan y obstaculizan el cambio, y visualizar un estado final deseado. El segundo asunto implica mudarse a un estado diferente mediante la participación y el compromiso. El enfoque del tercer punto radica en congelar nuevamente y estabilizar la nueva situación, con la implementación de políticas, la recompensa del éxito y el

establecimiento de nuevos estándares (Cameron y Green, 2004).

Dicha teoría de Lewin añade un proceso de cambio planificado en tres dimensiones distintas: descongelamiento, cambio, y recongelamiento, siendo: (1) Descongelamiento, se encarga de reconocer los procesos para el cambio y preparación de la organización para el cambio. Esta etapa se ve facilitada por diversas influencias siendo: Desequilibrio, insatisfacción, toma de conciencia, procedimientos, hábitos y costumbres; (2) Cambio, implica acciones enfocadas a modificar elementos organizacionales, como: desequilibrio, infraestructura, inestabilidad, inseguridad, e incertidumbre. Para la obtención positiva de esta es que depende en gran medida de cómo se “descongela” la organización mientras se preparaba para el cambio. Hay múltiples factores que pueden afectar esta etapa del proceso de cambio facilitando o inhibiendo los resultados del cambio: viabilidad de la agenda de cambio, grado de cambio grupal e individual requerido, compromiso de liderazgo, nivel de expectativas sobre los resultados del cambio compartido; (3) Volver a congelar o “Recongelamiento”, la etapa final del ciclo del proceso de cambio, se centra en el mantenimiento de los resultados del cambio como son: Homeostasis, claridad situacional, equilibrio, y mayor adaptabilidad. Durante esta fase, las organizaciones evalúan los costos y beneficios asociados con la implementación del programa de cambio y planifican los próximos pasos para aumentar y cambiar el éxito con el tiempo. (Pershing, 2006)

Por otro lado, se define la variable gestión de cambio, siendo Lewin (1973) quien señala que el cambio no es una actividad, sino más bien un procedimiento el cual se basa en el movimiento interno de los individuos como una reacción al cambio, por lo que se basa en tres aspectos fundamentales como son: descongelación (alteraciones por el cambio), cambio (Nuevas respuestas ante el cambio) y congelamiento (estabilización del cambio).

Chiavenato (2009) sostiene que el cambio organizacional es la necesidad con la que surge una fuerza para el cambio dentro de una organización, las cuales pueden ser de dos maneras: fuerza exógenas, involucra tecnologías, valores, oportunidades o limitaciones del ambiente; fuerzas endógenas, se refiere a lo interior de una organización, por lo que tienen necesidades de conducta y de cambio organizacional

lo que genera una relación entre sus participantes, así como tensiones por metas o intereses individuales.

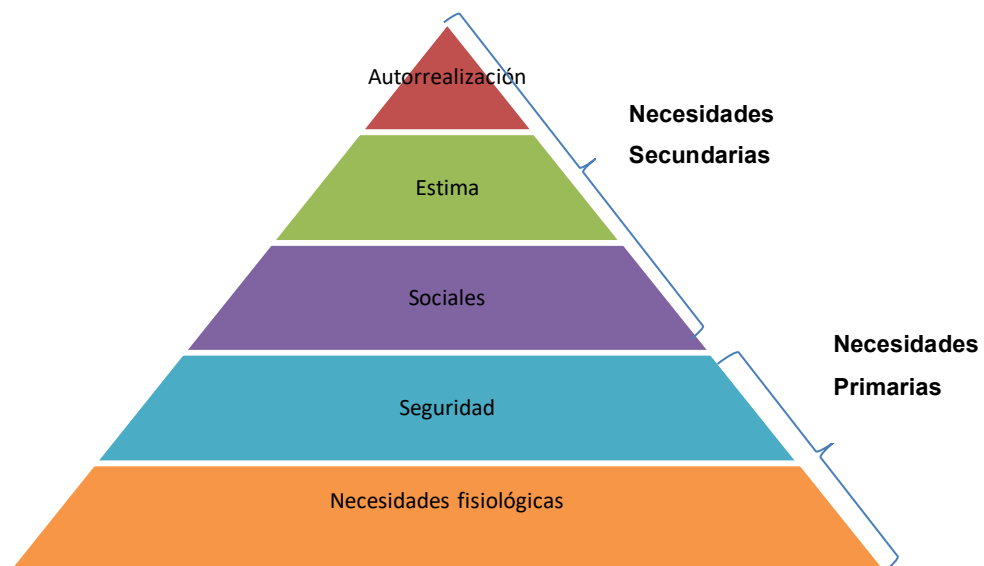
La gestión del cambio es el proceso mediante el cual una organización alcanza su estado futuro, la visión. Si bien los procesos de planificación tradicionales describen los pasos a lo largo del camino, la gestión del cambio busca facilitar este viaje. Por lo tanto, crear un cambio comienza con la creación de una visión de cambio y empoderar a las personas para que actúen como agentes de cambio que puedan hacer realidad esa visión. Los agentes de gestión del cambio capacitados necesitan planes realistas y con visión de futuro que brinden una perspectiva de todo el sistema. (Lorenzi y Riley, 2000).

En cuanto a la teoría de la variable desempeño laboral, se considera a la Teoría del conocimiento y las habilidades de los antecedentes del desempeño el cual está basada en los hallazgos de Hunter (1983), ampliada por Schmidt et al. (1986), el cual manifiesta que el conocimiento y las habilidades son los antecedentes próximos de todas las conductas de desempeño laboral por lo que es difícil de conciliar con algunas formulaciones del dominio del desempeño. Asimismo dicha teoría presenta seis dimensiones los cuales son: (1) La eficacia en el puesto se ve afectada por cuatro clases de comportamientos: (a) Tarea Comportamientos de desempeño: logro exitoso de metas y tareas relacionadas con el trabajo, (b) Comportamientos destructivos/peligrosos: que resultan en o corren el riesgo claro de pérdida, daño de productividad, (c) Comportamientos de tiempo de desgaste físico: que de manera directa o indirecta repercuten exclusivamente en el tiempo que la persona no ha sido capaz de cumplir con sus obligaciones, o es incapaz de desempeñarse su nivel óptimo, (d) Relaciones interpersonales: Comportamiento relacionado al buen ambiente de un lugar de trabajo con las demás áreas, entre ellos puede incluirse altercados, comunicación, conflicto, y confiabilidad de los empleados; (2) Desempeño de habilidades. La diferencia entre competencia laboral, desempeño de la tarea, y el desempeño laboral es similar a la diferencia entre las tareas que uno puede realizar, las tareas que uno realizará, y el conjunto total de conductas de tarea y no tarea que determinan evaluaciones de efectividad; (3) Comportamientos no relacionados con la tarea que afectan el desempeño. Hay varios tipos de Comportamientos que sirven para limitar el desempeño laboral, incluso cuando se llevan a cabo tareas importantes; (4) Relaciones interpersonales, el cual incluye comunicaciones efectivas y efectividad

en el trato con los demás. Las relaciones interpersonales contribuyen a un equipo eficaz; (5) Competencia laboral. Tanto el desempeño de la tarea como los criterios de competencia laboral son preocupados por el mismo subconjunto de conductas (conductas de tarea); (6) Habilidades relacionadas con el trabajo y conocimiento de la tarea.

Por otro lado, Chiavenato (2009) menciona a la teoría de la jerarquía de las necesidades humanas, el cual tiene como finalidad motivar el desempeño del comportamiento de las personas a través de fuerzas que existen entre ellos mismos, puesto que pueden suscitarse en algunas necesidades conscientes y otras necesidades no consientes, es por tal motivo hace hincapié la teoría de Maslow donde enfoca en la jerarquía de las necesidades humanas por lo que están debidamente organizadas a través de las pirámide de la conducta del individuo. De acuerdo al orden de las pirámides, en la base de la misma se encuentran las necesidades bajas o también llamadas necesidades primarias; en las necesidades primarias existen factores como: Necesidades fisiológicas, y seguridad. Mientras que en la cúspide se encuentran las necesidades intelectuales o como también conocidas como necesidades secundarias como son; Autorrealización, estima, y sociales. (Ver Figura 1)

Figura 1 Jerarquía de las necesidades humanas de Maslow



Nota. Tomado del libro de Administración de recursos humano de Chiavenato (2009)

Por último, se define la variable desempeño laboral, empezando por Campbell et al., (1990) quienes, a través de sus paradigmas de estudio, es la ocupación de las

labores las cuales se basan en acciones sobresalientes de una persona, lo cual incita al crecimiento del mismo como también de la organización mediante desenvolvimiento laboral con la única finalidad de lograr las metas planteadas por la compañía y de la persona que lo realiza.

Milkovich y Boudreau (1994) señalan que, es la realización de las labores el cual puede presentar diversos comportamientos los cuales pueden afectar en los resultados que espera alcanzar las organizaciones, por lo que se ve reflejado en las características de cada individuo como: Habilidades, cualidades, capacidades, y necesidades.

Chiavenato (2009) argumenta que el desempeño laboral va depender del tipo de comportamiento del colaborador, ya que siempre buscara metas y objetivos individuales los cuales tendrán una característica individual.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

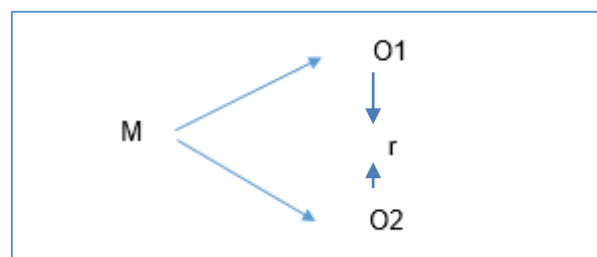
El presente estudio tiene un carácter investigativo de tipo puro o básica, dado que solamente se trata de potenciar el conocimiento de las variables, sin intentar solucionar algún problema relacionado con la realidad de las variables de estudio. Según Tacillo (2016) este tipo de investigación ayuda al progreso y a la actualización teorica con la finalidad de descubrir nuevos aportes a la ciencia para que su contribución sea relevante.

También la investigación fue de enfoque cuantitativo puesto que lo datos fueron recolectados para su respectivo análisis estadístico. Para Martínez y Benítez (2015) indican que, una investigación de enfoque cuantitativo sintetiza el uso de la estadística para el tratamiento de los datos obtenidos de acuerdo a una población de estudio.

Diseño

El diseño del presente estudio fue de índole no experimental, empero transversal, así también de nivel descriptivo y correlacional asociativo, además no se recurrió a la manipulación de ambas variables de estudio, por lo que solamente se observó su naturalidad de las mismas. Según Martínez y Benítez (2015) consideran que, este método de diseño no experimental es muy utilizado en las investigaciones de índole social, por lo que su objetivo es el estudio de los fenómenos que se dibujan en la sociedad, así como su realidad para su posterior análisis, y explicación si manipular su naturalidad de las variables de estudio.

Figura 2 Diseño correlacional de investigación.



Nota: Figura tomado de Hernández y Mendoza (2018), elaboración propia.

Donde:

M: Muestra de los colaboradores que laboran en la caja municipal en Sullana

O1: Observación de acuerdo a la información de la variable Gestión de cambio.

O2: Observación de acuerdo a la información de la variable Desempeño laboral.

r: Relación entre las variables.

3.2. Variables y Operacionalización de variables

Variable uno: Gestión de cambio

Definición conceptual

Según Lewin (1973) señaló que el cambio no es una actividad, sino más bien un procedimiento el cual se basa en el movimiento interno de los individuos como una reacción al cambio, por lo que se basa en tres ciclos fundamentales como son: descongelación (alteraciones por el cambio), cambio (Nuevas respuestas ante el cambio) y congelamiento (estabilización del cambio).

Definición operacional

La variable gestión de cambio será medido a través del cuestionario, el cual está conformado por 15 ítems, en base a sus tres dimensiones: Descongelamiento, cambio, y recongelamiento.

Indicadores

De acuerdo a la variable de investigación gestión de cambio fue medido a través de sus 15 indicadores los cuales son: Desequilibrio, insatisfacción, toma de conciencia, procedimientos, hábitos y costumbres. (Dimensión descongelamiento); Desequilibrio, infraestructura, inestabilidad, inseguridad, e incertidumbre. (Dimensión cambio); Homeostasis, claridad situacional, equilibrio, mayor adaptabilidad. (Dimensión recongelamiento).

Escala

Para la medición de los indicadores de la variable de estudio gestión de cambio,

se utilizó la escala de Likert – ordinal para cada ítem, siendo: 1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Indeciso; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo

Variable dos: Desempeño laboral

Definición conceptual

Según Campbell et al. (1990) se enfocan que el desempeño de las actividades laborales son conductas las cuales se basan en acciones sobresalientes de una persona, el cual incita al crecimiento de la organización mediante su desempeño y al logro de objetivos que se han sido planteados en la organización para futuros resultados que conlleven a la satisfacción de los dueños.

Definición operacional

De acuerdo a los estudios encontrados por diversos autores la variable desempeño laboral será medido a través de un cuestionario, el cual está conformado por 20 ítems, en base a sus dos dimensiones: Necesidades primarias, y necesidades secundarias.

Indicadores

Los indicadores establecidos para la variable desempeño laboral fueron seleccionado en base a 5 indicadores los cuales son: Seguridad, necesidades fisiológicas. (Dimensión Necesidades primarias); Autorrealización, estima, y sociales. (Dimensión necesidades secundarias)

Escala

En lo que arguye a la medición de los indicadores de la variable de estudio de desempeño laboral, se utilizó la escala de Likert – ordinal para cada ítem, siendo: 1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Indeciso; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Para la decisión poblacional de estudio se optó por la conformación de 160 colaboradores que trabajan en una Caja Municipal, en Sullana - Piura; Según Gallardo (2017) lo definió como un conjunto total de unidades características que involucran diversos fenómenos que pueden cuantificarse para un mencionado estudio.

3.3.2. Muestra

En lo que se refiere a la selección muestral fue de 160 colaboradores que laboran en una Caja Municipal en Sullana, la misma que será igual a la población total debido a que se trabajará con toda la población de manera censal; ya que los autores como son Hernández y Mendoza (2018) revelan que, la muestra refleja la característica de un lugar poblacional, a través de un subconjunto de la misma; asimismo Palella y Martins (2006) enfatizaron que una muestra de tipo censal es el total de una población, el cual se selecciona un grupo de características totales de una población.

3.3.3. Muestreo

En lo que respecta al muestreo se utilizó el de tipo no probabilístico. Por lo que Gallardo (2017) menciona que el muestro no probabilístico no hace uso del cálculo de probabilidades ya que solo se escoge al azar por ser una muestra sesgada lo que se desconoce el nivel de confianza de sus resultados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la selección de técnicas de recolección de datos se priorizo recolección la encuesta. Tal es así que Palella y Martins (2006) argumenta que la encuesta sirve como técnica para recopilar datos de un grupo de individuos el cual a través de un listado de preguntas escritas de manera anónima responde a criterio personal.

No obstante se utilizó el cuestionario como herramienta de recopilación de datos ya que permite el posterior análisis de los resultados mediante cuestionarios sobre las dos variables estudiadas. Sin embargo, Ñaupas et al., (2018) afirma que un cuestionario es una técnica de encuesta que permite la formulación de preguntas abiertas o cerradas con base en el cuestionario y en relación con las variables, dimensiones e indicadores del estudio. Por ello citamos la ficha técnica de los cuestionarios para las dos variables previstas en este estudio:

Tabla 1 Ficha técnica del instrumento de Gestión de cambio

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre gestión de cambio
Autor:	Lara Soto, Eder Junior
Dimensiones:	Descongelamiento (ítems 1,2,3,4,5,6) Cambio (ítems 7,8,9,10,11) Recongelamiento (ítems 12,13,14,15)
Escala de Likert:	Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)

Nota. Elaboración propia donde detalle la composición del cuestionario gestión de cambio como instrumento de recolección de datos para el presente estudio.

Tabla 2 Ficha técnica del instrumento de Desempeño laboral

Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre desempeño laboral
Autor:	Lara Soto, Eder Junior

Dimensiones:	Necesidades primarias (ítems 1,2,3,4,5,6,7,8) Necesidades secundarias (ítems 9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20)
Escala de Likert:	Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)

Nota. Elaboración propia donde detalle la composición del cuestionario de desempeño laboral como instrumento de recolección de datos para el presente estudio.

Validez

Según Hernández y Mendoza (2018) consideran que la validez no es nada más y nada menos que la opinión de expertos en base a un instrumento de recopilación de datos de acuerdo al estudio que se esté estudiando. Por tal motivo la presente investigación realizó la validez de dos cuestionarios para ambas variables de estudio para su respectiva aprobación y posterior aplicación, siendo tres los expertos quienes evaluaron dicho instrumento de estudio:

Tabla 3 Evaluación de expertos

Grado Académico	Expertos	DNI	Evaluación
Magister en Administración de Negocios (MBA)	Mg. Patricia Cisneros Carreño	71143122	Aplicable
Magister en Administración de Negocios (MBA)	Mg. Cristian Valentín Reyes Reyes	43524233	Aplicable
Magister en Administración de Negocios (MBA)	Mg. Yrene Flores Velásquez	40151165	Aplicable

Nota. Lista de expertos que evaluaron el instrumento de recolección de datos de las dos variables de estudio.

Confiabilidad

En lo que argumenta Hernández y Mendoza (2018) revelan que la medición de la fiabilidad de los instrumentos de recolección de información se da en el marco de la transparencia y seguridad del cuestionario para la medición de las variables que el

investigador seleccione para su estudio. De lo anterior de asemeja a lo realizado en los dos cuestionarios de las variables seleccionadas como son gestión de cambio y desempeño laboral, ya que para su calculo correspondiente se toma como referencial muestral una cantidad de 20 empleados de la caja municipal siendo los seleccionados para la obtención del coeficiente de alfa de Cronbach donde arroja un valor de 0.879 para el cuestionario de gestión de cambio donde esta compuesto por 15 ítems, de igual manera para el desempeño laboral donde su cuestionario esta esquematizado por 20 ítems siendo en ambos caso un valor aceptable para su fiabilidad y posterior aplicación siendo confiables dentro de los instrumentos de recopilación de datos.

De lo anterior y de acuerdo a lo expuesto por el autor alude que, para la medición del estadístico correlacional asociativo, se basó en la aplicación del Rho Spearman

Tabla 4 Coeficiente de Alfa de CronBach de la variable Gestión de cambio.

Estadística de fiabilidad	
Alfa de CronBach	N° de elementos
0.862	15

Nota. Tomado de SPSS 22.

Tabla 5 Coeficiente de Alfa de CronBach de la variable desempeño laboral

Estadística de fiabilidad	
Alfa de CronBach	N° de elementos
0.879	20

Nota. Tomado de SPSS 22.

3.5. Procedimientos

En lo que se relaciona al presente estudio de investigación se siguió por adecuados procedimientos siendo estos los siguientes:

- Se recopiló información a través de páginas web, revistas virtuales, repositorios institucionales, bibliotecas virtuales, entre otros.
- Se definió el tema de estudio y posterior aprobación.
- Se reviso y se enfatizó en base al reglamento de elaboración de grados y títulos de la UCV.
- Se planteó la realidad problemática, así como el problema general, objetivos, hipótesis, y justificación de estudio.
- Se describió el marco teórico a través de los antecedentes de estudio, bases teóricas, y definiciones en base al estudio prescrito.
- Se instauró una metodología de investigación, se desarrollaron herramientas de recolección de datos y su validación por tres expertos.
- Se aplicó el cuestionario a través de una prueba relámpago o piloto a los colaboradores de la entidad.
- Se determinó el coeficiente de la fiabilidad de alfa de Cron Bach mediante el procesador SPSS v21 y Microsoft Excel y su respectiva interpretación
- Se elaboraron los resultados a través del análisis descriptivo e inferencial.
- Se realizaron las conclusiones de estudio de acuerdo a los objetivos planteados por el investigador.
- Se realizaron las objeciones respectivas para las recomendaciones pertinentes en la caja municipal.

3.6. Método de análisis de datos

Aunando al presente estudio se utilizaron estadísticas descriptivas porque pueden proporcionar respuestas a los objetivos planteados en este estudio. La base de datos resultante luego pasa por el procesador SPSS v22 y Microsoft Excel y luego se interpreta utilizando estadísticas descriptivas mediante la interpretación de gráficos

de frecuencia y tablas en niveles. Asimismo, se hizo énfasis en el análisis inferencial mediante el método Rho de Spearman ya que la investigación utilizó un enfoque cuantitativo.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio tiene derechos de autor ya que ha sido validado y aprobado mediante la fiabilidad de los cuestionarios relevante a las variables de estudio, para posteriormente su aprobación de un consultor especializado que pueda detallar su opinión sobre este proyecto de investigación. Por esta razón, la realización de este estudio calza a la medida de lo establecido en el código de ética de la Universidad César Vallejo (UCV, 2021) ya que, describe la prevalencia de la confidencialidad, confiabilidad, y privacidad de la información alcanzada en la recolección de datos, a si también considera la honestidad y transparencia en la realización de la presente investigación el cual esta alineada mediante la resolución académica por parte del Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV.

IV. RESULTADOS

Prueba de normalidad de las variables

Tabla 6 Test de prueba de normalidad de la gestión de cambio y desempeño laboral

Pruebas de normalidad	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión de cambio	.282	160	.000	.817	160	.000
D1: Descongelamiento	.294	160	.000	.810	160	.000
D2: Cambio	.225	160	.000	.840	160	.000
D3: Recongelamiento	.242	160	.000	.844	160	.000
V2: Desempeño laboral	.263	160	.000	.828	160	.000
D1: Necesidades primarias	.256	160	.000	.807	160	.000
D2: Necesidades secundarias	.230	160	.000	.850	160	.000

Nota. a. Representa la corrección de la significación de Lilliefors, además revela el nivel de significancia de las dos las variables de estudio con sus respectivas dimensiones en base a dos test de normalidad.

Decisión estadística:

Prueba de hipótesis para determinar si los datos mantienen una distribución normal:

Ho: hipótesis nula

H1: hipótesis alternativa

Regla de decisión:

Sí la probabilidad de significancia del test es inferior a 0.05, se acepta H1.

Sí la probabilidad de significancia del test es superior a 0.05, se acepta H1.

Interpretación:

Según la tabla 6 argumenta que, para la realización del análisis del test de normalidad es necesario que la población de estudio sea superior a 50, ya que de acuerdo con lo prescrito por la prueba Kolmogórov – Smirnov se hizo necesario su empleabilidad obteniendo un valor de 0.282 referente a la gestión de cambio, y un 0.263 para el desempeño laboral, permitiendo que los datos arrojen una probabilidad inferior a 0.005, explicando el motivo del no rechazo de la hipótesis alternativa; con todo lo anterior las dos variables no mantienen una distribución normal, en adición se debe utilizar la prueba Rho de Spearman.

Resultados de análisis inferencial

Objetivo General: Determinar la correlación asociativa entre la gestión del cambio y el desempeño laboral del personal administrativo de una Caja Municipal, Sullana 2023.

Contraste de hipótesis:

- Ho: No existe correlación asociativa entre la gestión del cambio y el desempeño laboral del personal administrativo de una Caja Municipal, Sullana 2023.

- H1: Existe una correlación asociativa entre la gestión del cambio y el desempeño laboral del personal administrativo de una Caja Municipal, Sullana 2023.

Tabla 7 Correlación entre las variables gestión de cambio y el desempeño laboral de los colaboradores de oficina administrativa en una Caja Municipal en Sullana.

Correlation		Gestión de cambio	Desempeño laboral
Spearman's Rho	Gestión de cambio	Coefficient correlation	,967**
		Sig. (two-way)	.000
	N	160	160
	Desempeño laboral	Coefficient correlation	,967**
Sig. (two-way)		.000	
	N	160	160

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

Interpretación:

Cabe resaltar que tabla 7 alude a la existencia de una positiva y alta correlación asociativa entre las variables de estudio siendo la gestión de cambio y el desempeño laboral, con una Rho de Spearman de 0.967. Ante ello se aclara que, si los altos directivos de la caja municipal se enfocan en una mejor implementación de la gestión de cambio, este puede llevar a obtener objetivos positivos en el desempeño de las labores que realiza cada colaborador de las áreas administrativas, por lo que además no existe evidencia que esclarezca el rechazo de la hipótesis alternativa, debido a que su probabilidad del 0% es inferior a la probabilidad de significancia estadística del 5%. En definitiva, un correcto manejo e implementación de la gestión de cambio permitirá que los colaboradores inciten a seguir superando sus límites en su carrera profesional ya que no solo traerá beneficio a la entidad, sino que además será un avance en su escalón profesional del empleado.

Objetivo Específico 1: Determinar la correlación asociativa entre descongelación y el desempeño laboral del personal administrativo de una Caja Municipal, Sullana 2023.

Contraste de hipótesis:

- Ho: No existe correlación asociativa entre descongelación y el desempeño laboral del personal administrativo de una Caja Municipal, Sullana 2023.

- H1: Existe correlación asociativa entre descongelación y el desempeño laboral del personal administrativo de una Caja Municipal, Sullana 2023.

Tabla 8 Correlación entre la dimensión descongelación y la variable desempeño laboral de los colaboradores de oficina administrativa en una Caja Municipal en Sullana.

Correlation		Descongelación	Desempeño laboral
Spearman's Rho	Descongelación	Coefficient correlation	1
		Sig. (two-way)	,887**
	Desempeño laboral	N	160
		Coefficient correlation	,887**
		Sig. (two-way)	1
		N	160

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

Interpretación:

La tabla 8, demuestra una correlación asociativa siendo un Rho Spearman de 0.887, lo cual indica un alto y positivo grado asociativo entre la variable dimensión de descongelamiento y la variable desempeño laboral; puesto que una adecuada implementación del descongelamiento, dará paso a un adecuado desempeño de la labor de los colaboradores en las oficinas administrativas de la caja Municipal mejorará en el 2023. También presenta una probabilidad de significancia menor a la p. 0.05 lo que especifica que se debe aceptar hipótesis H1 y rechazar H0. De igual manera se debe implementar de manera cuidadosa el descongelamiento para no generar un ambiente de insatisfacción en los mismos colaboradores de la entidad.

Objetivo Específico 2: Determinar la correlación asociativa entre cambio y el desempeño laboral del personal administrativo de una Caja Municipal, Sullana 2023.

Contraste de hipótesis:

- Ho: No existe correlación asociativa entre cambio y el desempeño laboral del personal administrativo de una Caja Municipal, Sullana 2023.

- H1: Existe una correlación asociativa entre cambio y el desempeño laboral del personal administrativo de una Caja Municipal, Sullana 2023.

Tabla 9 Correlación entre la dimensión cambio y la variable desempeño laboral de los colaboradores de oficina administrativa en una Caja Municipal en Sullana.

Correlation		Cambio	Desempeño laboral
Spearman's Rho	Cambio	Coefficient correlation	1
		Sig. (two-way)	,955**
	Desempeño laboral	N	160
		Coefficient correlation	,955**
Cambio	Sig. (two-way)	.000	
	N	160	

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

Interpretación:

En lo que refleja la tabla 9, infiere en un grado de correlación asociativa de índole alto y positivo dado que su Rho de Spearman es de 0.955 entre la dimensión cambio y la variable desempeño laboral; teniendo en consideración que con una adecuada implementación de la dimensión de cambio, el desempeño del trabajo del personal administrativo de la Caja Municipal mejorará en el 2023. En efecto presenta una probabilidad de 0.00 inferior que 0.05, por lo que conlleva a una conformidad de la hipótesis alterna y por ende un rechazo de la hipótesis nula. Por lo que cabe precisar, que se debe generar el cambio incitando a un equilibrio de satisfacción e insatisfacción lo que en definitiva pueda ocurrir en los colaboradores, dado que el efecto no sea adverso en desempeño de sus funciones.

Objetivo Específico 3: Determinar la correlación asociativa entre recongelación y el desempeño laboral del personal administrativo de una Caja Municipal, Sullana 2023.

Contraste de hipótesis:

- Ho: No existe correlación asociativa entre recongelación y el desempeño laboral del personal administrativo de una Caja Municipal, Sullana 2023.

- H1: Existe una correlación asociativa entre recongelación y el desempeño laboral del personal administrativo de una Caja Municipal, Sullana 2023.

Tabla 10 Correlación entre la dimensión recongelación y la variable desempeño laboral de los colaboradores de oficina administrativa en una Caja Municipal en Sullana.

		Correlation	Recongelación	Desempeño laboral
Spearman's Rho	Recongelación	Coefficient correlation	1	,948**
		Sig. (two-way)		.000
		N	160	160
	Desempeño laboral	Coefficient correlation	,948**	1
Sig. (two-way)		.000		
	N	160	160	

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

Interpretación:

En lo que se refiere a la tabla 10 nos muestra una correlación asociativa de una Rho Spearman de 0.948 entre la dimensión de congelación y la variable desempeño laboral el cual tiene una descripción positiva y fuerte entre ambas variables; no obstante si se prioriza un mejor congelamiento por parte de los altos directivos de la caja municipal, este tendrá un resultado favorecedor que se reflejara en un mejor desempeño de las actividades laborales de los colaboradores de dicha caja, por lo que además no abra necesidad de rechazar la hipótesis alternativa ya que de acuerdo a su probabilidad de 0% lo que lo hace inferior al 5% de significancia estadística rechazando así la hipótesis nula .

V. DISCUSIÓN

Luego procesar los resultados estadísticos se dedujo que de acuerdo al objetivo general del estudio se manifestó a través de un grado de correlación asociativa muy alto y positivo de 0.967, con una probabilidad de 0.000 menor que $p.0.005$; dicho de otra manera, que ante un adecuada capacidad en gestionar el cambio en la organización, este se reflejara en un adecuado desempeño de las actividades laborales de los miembros de la Caja Municipal, siempre que los cambios se realicen sin afectar las necesidades y el desempeño de cada uno de los miembros.; lo cual llevo a aceptar la hipótesis alternativa H1. Por lo que concuerda con lo realizado por Rujel y Rojas (2021) donde admite que verdaderamente existe una correlación asociativa positiva y alta entre el desempeño laboral en la gestión del talento entre los empleados del Banco Privado BCP de Cajamarca, siendo una rho de Spearman de 0.736, por lo que señala una correlación asociativa positiva y alta, con una probabilidad de 0.000 menor que $p. 0,005$.

Por su parte en el aspecto teórico relacionado a gestión de cambio, Lewin (1973) concuerda que el cambio en una organización no es solo un procedimiento, sino que tiene que ser consolidado de manera interna con toda la estructura organizacional, el cual puede generar acierto , desaciertos o malos entendidos entre las mismas áreas, ya que una gestión de cambio debe tener la capacidad de introducirse no solo en el ámbito laboral, sino que además debe convencer y debe llegar con optimismo al colaborador, basada en tres aspectos fundamentales como son: descongelación (alteraciones por el cambio), cambio (Nuevas respuestas ante el cambio) y recongelamiento (estabilización del cambio), que de llegar a cumplirse se obtendrán resultados positivos.

Por otro lado, en lo que se debe al desempeño laboral se concuerda con definición descrita de Campbell et al., (1990) donde infiere que el desempeño de un colaborador va depender no solo de sus acciones sino de su productividad y rendimiento del mismo, por lo que su participación estara relacionado con el logro de las necesidades y metas que la organización pueda plantearse, asi como una mejor evaluación del colaborador ante el supervisor del área.

Por otro lado, aunando a lo descrito por Chiavenato (2009) señala que la medición del desempeño de las labores de un colaborador se da a través de la motivación que pueda tener dicha persona en realizar sus actividades, es por eso que se centra en el triángulo de Maslow donde sintetiza que el desempeño de una persona

se centra en fuerzas de ellos mismos donde muestran su conducta personal en el desempeño siendo: (1) necesidades primarias, existen factores como: Necesidades fisiológicas, y seguridad, las cuales se basan en que la persona puede tener limitadas condiciones económicas donde no puede satisfacer sus necesidades prioritarias como alimentación, salud, educación; por lo que muchas veces lleva a la persona a un comportamiento inseguro en que no pueda tener lo necesario para subsistir o que también pueda ser por factores personales.;(2) necesidades secundarias, como son: Autorrealización, estima, y sociales, donde puede perjudicar la personalidad, y autoestima, así como la realización de la persona, por lo que muchas veces puede verse afectado por la baja autoestima, e insatisfacción, ya que también puede influir en el círculo de las amistades que pueda tener una persona, por lo que muchas veces termina decepcionando a la persona de sus amistades que posee.

Sin embargo, los resultados del primer objetivo específico señalaron una correlación asociativa de Rho Spearman de 0,887, la cual es alta y positiva con una probabilidad de 0,000 menor que 0,005 de significación estadística, lo que sugiere que, con mejores procedimientos de detección de posibles cambios en caso de un deshielo, la eficiencia del trabajo será mejor para el fondo comunitario. Este resultado es similar al trabajo de Mejía (2022), cuyo estudio incluyó a 280 empleados de cooperativas de crédito que supusieron que la Rho de Spearman era 0.67, este es un resultado positivo y moderado entre el afrontamiento del cambio inicial y el desempeño de los colegas, que califica el proceso de reclutamiento de personal como muy bueno, indicando que el impacto del cambio inicial es una buena perspectiva desde la perspectiva de los empleados de la cooperativa.

De lo anterior se alude el aporte teórico de Pershing (2006) con respecto al descongelamiento donde indica que se debe de priorizar la realidad del problema que se viene suscitando en una organización para realizar un buen diagnóstico acerca de las áreas laborales si vienen adecuándose a las normas de la organización, puesto que ante un nuevo proceso de cambio se tiene que tener en cuenta el impacto que puede repercutir en el colaborador; es por ello que los resultados encontrados en el presente estudio, se puede discernir de que en la actualidad los colaboradores de una organización toman de la mejor manera posible algún cambio que se quiera realizar ante la no obtención de resultados positivos para la entidad, lo que es necesario una preparación con la debida anticipación para que el colaborador tenga de manifiesto lo que se quiere lograr y establecer en cada área organizativa.

En lo que se refiere al segundo objetivo específico se evidenció un Rho de Spearman de 0.955 el cual significa una correlación asociativa positiva y alta entre la dimensión cambio y la variable desempeño laboral, el cual mantiene una probabilidad de significancia de 0.00 por lo que es inferior a 0.005; en consecuencia dichos resultados reflejan que ante una mejor implementación como estrategia de cambio dentro de la entidad, va permitir mejorar el desempeño de la labor de los colaboradores el cual tendrá un mejor desenlace en su aplicación sin perjudicar la satisfacción del empleado. De lo evidenciado con anterioridad se considera mucho a Campos (2022) donde manifiesta una correlación asociativa entre la gestión de cambio y el desempeño laboral cuyo Rho de Spearman alcanza el 0.71, siendo positiva y alta, referido a los colaboradores del banco de la nación con sede en la región de Huánuco; lo que sintetiza que ante una mejor implementación del cambio de acuerdo a los estándares que requiere el banco, tendrá un efecto en las actividades laborales ante un cambio que se pueda suscitar en la entidad.

Dicho de otra manera, la dimensión de cambio que puede realizar una organización basándonos en Pershing (2006) es que debe tener un compromiso de liderazgo y de expectativas que pueda facilitar una agenda de cambio dirigido a la modificación de elementos organizacionales ya sea por infraestructura, inseguridad, e inestabilidad. Siguiendo la misma línea se puede sintetizar que la dimensión cambio depende de la descongelación, ya que sin él no se puede preparar el cambio en una organización debido a que enfoca en la modificación de elementos que son cruciales para las operaciones de las áreas de una organización por lo que va depender de la reacción que pueda tener el colaborador con el cambio elemental que pueda realizarse en sus actividades tanto individuales como corporativas.

En el tercer objetivo específico, el rho de Spearman fue de 0.948 señalando que la correlación asociativa que existe presenta una probabilidad estadística menor al 5%; por lo que se acepta hipótesis alternativa para su validación, ya que existe una correlación asociativa entre la dimensión recongelación y el desempeño de las actividades laborales de los colaboradores, es por ello que para intentar recongelar los ajustes de cambio implementados por la caja municipal, este debe de verse reflejado en el desempeño de las actividades que realiza cada empleado para su posterior análisis y seguimiento en los procesos de cambio.

En lo que refiere a Cachi (2021) en su trabajo realizado en Bolivia donde arguye en sus resultados que se implementó un programa del seguimiento de cambio el cual generó un mejor ambiente laboral obteniendo buenos resultados, mejores procedimientos y realización de las funciones de cada trabajador, puesto que luego de su aplicación por el lapso de 6 semanas se evaluó permitiendo lograr el objetivo del programa de cambio en una entidad financiera, por lo que se detectó un grado correlativo de Rho Spearman de casi 0.58 siendo positivo y moderado para el desempeño laboral de los trabajadores. Tal como lo señala nuevamente Pershing (2006) en que la dimensión recongelación es una evaluación del todo el proceso de cambios donde se encuentran los programas y planificaciones de los pasos a seguir en los nuevos cambios en una organización, ya que tendrán un seguimiento de como se viene instaurando en la entidad en una mejor adaptabilidad por parte de las áreas laborales de la entidad.

En definitiva las tres fases del ciclo de cambio organizacional son relevantes de acuerdo a los resultados que se han obtenido y también a los estipulado por los antecedentes de los autores internacionales y nacionales, también se recalca las teorías que fueron seleccionadas de manera adecuada para la determinación de las dimensiones para cada variables de estudio, queda enfatizar que un cambio dentro de una organización debe ser visto de buena manera, ya que no solo permitirá un mejor desempeño del personal, sino que además va permitir conocer de manera adecuada y ordenada la situación que viene impregnando dentro de la entidad, ya que al conocer el rendimiento de los colaboradores se podrá diseñar un plan de trabajo acorde a la situación real de cada área, por lo que comúnmente una organización siempre priorizara resultados eficiente para beneficio de la entidad, por lo que muchas veces ante cualquier cambio que se realiza termina perjudicado el colaborador, es por eso que los cambios que se transmiten en las áreas son vistos como despidos, hostigamientos entre otros por parte de los colaboradores hacia los responsables de cada área e incluso con los altos ejecutivos de la organización. Por consiguiente, se debe tener cuidado ante los procesos y planificación de cambio que se requiera hacer en la caja municipal.

VI. CONCLUSIONES

1. Se demostró que las características de gestión y rendimiento laboral tienen una conexión significativa positiva muy alta, con un valor rho de 0,967 y un valor de significación de 0,000 inferior a 0,05. En consecuencia, siempre que se realicen cambios que no afecten a las necesidades y al rendimiento de cada empleado, cuanto más se utilice la gestión del cambio en la organización, mejor será el rendimiento laboral de los empleados de la caja municipal en la jurisdicción de Sullana.
2. Con un valor de Rho = 0.887 y un nivel de significancia de 0.000 menor que 0.005, se descubrió que existe una asociación significativa muy positiva entre la descongelación y la eficiencia del trabajo, lo que indica que mejores métodos de detección podrían resultar en un probable cambio en el caso de la descongelación, el desempeño del colaborador mejorará si se detectan de manera minuciosa.
3. Con un valor de Rho = 0,955 y un nivel de significancia de nivel 0,000 menor que 0,005, se descubrió que existe una correlación significativa positiva muy fuerte entre el alcance del cambio y el desempeño laboral, lo que nos permite aceptar la hipótesis alternativa. Como resultado, se ha comprobado que el ajuste del cambio aumenta la eficacia del trabajo de los empleados.
4. Se encontró una correlación Rho = 0,948, lo que indica una relación muy fuerte y positiva entre la dimensión de recongelación de la variable de gestión del cambio y la variable desempeño laboral del personal de la caja municipal. Por último, existe la conformidad de la hipótesis alternativa con un nivel de significación de 0,000 inferior a 0,005 , por lo que se considera aceptable, lo que indica que una mejor aplicación del componente de recongelación aumenta el rendimiento laboral de los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al directorio de la caja municipal en Sullana, a priorizar los cambios organizacionales requeridos, dado que presenta bajos niveles de gestión de cambio, ya que la junta de administración debe evaluar las posibles modificaciones que podrían introducirse para mejorar el rendimiento y el trabajo de cada área administrativa que podría implicar la creación de programas de gestión del cambio, lo cual implica capacitar, comunicarse de manera efectiva y crear un entorno que promueva la adaptación y la aceptación del cambio positivo.
2. Se recomienda a través del directorio de la caja municipal en Sullana, realizar las coordinaciones respectivas con los responsables de cada área administrativa antes de la implementación de alguna modificación en los procedimientos de las actividades que realizan los colaboradores, por lo que se tendrá que realizar un taller de capacitación para la preparación de los cambios antes de una insatisfacción por parte del personal de la entidad asegurándose de que los empleados comprendan los pasos y la importancia de la fase de descongelación e implementando una comunicación clara para que entre colegas comprendan los pasos y la importancia de la misma de comprender los pasos en el proceso de cambio.
3. Se recomienda al directorio de la caja municipal en Sullana a Desarrollar y ejecutar una planificación estratégica del cambio que se alinee con los objetivos y metas de la entidad. Esto implica definir claramente los cambios necesarios y comunicar de manera efectiva la visión y el propósito detrás de esos cambios, Involucrar activamente a los colaboradores en el proceso de cambio. Fomentar la participación y proporcionar oportunidades para que los empleados contribuyan con sus ideas, perspectivas para aumentar su compromiso y aceptación del cambio.
4. Se recomienda al directorio de la caja municipal en Sullana a implementar un área de evaluación y seguimiento organizacional de la planificación de los cambios instaurados por la entidad, lo que va permitir a través de dicha área a evaluar de manera detallada el efecto sobre la adaptabilidad de los cambios realizados, así como la evaluación de los costos y beneficios que viene generando a los colaboradores de la organización financiera.

REFERENCIAS

- Badillo, J. (2020). *Modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los funcionarios de la cooperativa nacional de Babahoyo.*[Tesis de de Pregrado, Univeridad Regional Atónoma de los Andes -Ecuador] . Repositorio Institucional. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/12022/1/PIUBADM014-2020.pdf>
- Baquero, A. (2022). Job Insecurity and Intention to Quit: The Role of Psychological Distress and Resistance to Change in the UAE Hotel Industry. *Revista Public Health*, 19(13629), 1-20. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph192013629>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Cachi, P. (2021). *Prpgrama de gestión de cambio para el área administrativa de la institución financiera de desarrollo diaconía - El Alto.*[Tesis de Pregrado, Universidad Mayor de San Andrés-Bolivia]. Repositirio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/29366/ML-3003.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cameron, E., & Green, M. (2004). *MAKING SENSE OF CHANGE MANAGEMENT*. Kogan Page. Obtenido de <https://www.booksfree.org/wp-content/uploads/2022/03/Making-Sense-Of-Change-Management.pdf>
- Campbell, J., McHenry, J., & Wise, L. (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-575. Retrieved from <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1744-6570.1990.tb01561.x>
- Campos, S. (2022). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el banco de la nación - sede Huánuco.*[Tesis de Maestría. Universidad Nacional Hermilio Valdizan]. Repositorio Institucional. Obtenido de https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8047/PGPD_S00102C24.pdf?sequence=5
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista*

- Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Checa, L., Cabrera, X., & Chávarry, P. (2020). estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Revista Investigación Valdizana*, 14(4), 188-197.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGRAW-HILL. Obtenido de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Chlopczik, A. (2014). Magic Moments – Otto Scharmer’s Theory U and its Implications for Personal and Organizational Development. *GESTALT THEORY*, 36(3), 267-278. Obtenido de https://digitalcollection.zhaw.ch/bitstream/11475/8453/2/2014_Chlopczik_magic-moments-otto-scharmers-theory-u-and-its_Gestalt_Theory.pdf
- Chrisanty, F., Gunawan, M., Wijayanti, R., & Soetjipto, B. (2021). The Role of Transformational Entrepreneurship, Readiness to Change and Counterproductive Work Behavior in Enhancing Employee Performance. *Revista Organizacija*, 54(1), 63-81. <https://doi.org/http://10.0.9.174/orga-2021-0005>
- Cross, D. (2019). Effect of Organizational Change on Employee Job Performance. *Revista Asian Journal of Business and Management*, 7(1), 22-27. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/12d0/1ceb97613ab23625d62450a53c52ed0c2829.pdf>
- De La Cruz, S., Torres, J., & Gutierrez, F. (2020). *Gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Huancayo - 2020.*[Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de los Andes]. Repositorio Institucional. Retrieved from https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2791/T037_DNI_75844366T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Universidad Continental. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/4278>
- Gutiérrez, J., & Solano, J. (2020). Teletrabajo: Motivación y desempeño laboral en Costa Rica en el contexto de la Pandemia del COVID-19. *Revista Cuadernos*

- Administración*, 1(1), 15-28. Obtenido de <https://revistasecauned.com/index.php/cda/article/view/3>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas, y mixta* (Primera de Edición ed.). Ciudad de México - México: McGraw -Hill Interamericana Editores. Obtenido de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Jara, A., Asmat, N., & Alberca, N. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-758. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>
- Karp, T., & Helgo, T. (2008). From Change Management to Change Leadership: Embracing Chaotic Change in Public Service Organizations. *Journal of Change Management*, 8(1), 85-96. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Tom-Karp/publication/233283987_From_Change_Management_to_Change_Leadership_Embracing_Chaotic_Change_in_Public_Service_Organizations/links/559ff1ca08ae967fb3e966f1/From-Change-Management-to-Change-Leadership-Embracing
- Lewin, K. (1973). *Dinamica de la personalidad*. Ediciones Morata, S.A. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Din%C3%A1mica_de_la_personalidad/2_mMUMqhMFMC?hl=es-419&gbpv=1&dq=Teor%C3%ADa+de+din%C3%A1mica+de+la+personalidad&printsec=frontcover
- Lorenzi, N., & Riley, R. (2000). Managing Change: An Overview. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 7(2), 116-124. Obtenido de https://watermark.silverchair.com/7-2-116.pdf?token=AQECAHi208BE49Ooan9kKhW_Ercy7Dm3ZL_9Cf3qfKAc485ySgAAA1QwggNQBgkqhkiG9w0BBwagggNBMIIDPQIBADCCAzYGCSqGSib3DQEHATAeBglghkgBZQMEAS4wEQQMYU7XRzkRnlwrt9RzAgEQgIIB5iwCGEzVkB5hPuUqsL3DSr-shTc7bu3O-sbQ9MSh8Z9oz
- Martínez, H., & Benítez, L. (2015). *Metodología de la investigación social I*. Cengage Learning Editores. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/57466483/26_Metodologia_de_la_investigacion_social_I.pdf?1538166550=&response-content-

disposition=inline%3B+filename%3DMetodologia_de_la_investigacion_social_
l.pdf&Expires=1697263900&Signature=H4A7jlg6xCx3P9hrhK-jM5-R

- Martínez, J., Álvarez, M., & Vives, J. (2021). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el sector bancario en la ciudad de Sincelejo*. [Tesis de Pregrado, Cooperación Universitaria del Caribe-Colombia]. Repositorio Institucional. Retrieved from <https://repositorio.cecar.edu.co/bitstream/handle/cecar/2176/GESTI%C3%93N%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20EN%20EL%20SECTOR%20BANCARIO%20EN%20LA%20CIUDAD%20DE%20SINCELEJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mego, O., & Mego, M. (2021). Desarrollo personal y el desempeño laboral en una organización pública de gestión de proyectos informaticos en el Perú, 2019. *Revista Tzhoecoen*, 13(1), 57-69. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1872/2429>
- Mejía, C. (2022). *La gestión de talento humano y el desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito Vicentina "MANUEL ESTEBAN GODOY ORTEGA" LTDA., Agencia Latacunga*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Chimborazo-Ecuador]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10298/1/Mejia%20Andino%2C%20C.%282023%29%20La%20gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20y%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20Cooperativa%20de%20Ahorro%20y%20Cr%C3%A9dito%20Vicentina%20%E2%80%9CMa%20nuel%20E>
- Mendieta, M., Erazo, J., & Narváez, C. (2020). Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 5(10), 287-312. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i10.696>
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos: un enfoque de estrategia*. Addison-Wesley Iberoamericana. Obtenido de <https://www.worldcat.org/es/title/Direccion-y-administracion-de-recursos-humanos:-un-enfoque-de-estrategia/oclc/69843523>
- Murphy, K., & Kroeker, L. (1988). Dimensions of Job Performance. *Approved for public release; distribution is unlimited.*, 1, 1-41. Obtenido de

<https://apps.dtic.mil/sti/pdfs/ADA194951.pdf>

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. Retrieved from http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Palella, S., & Martins, F. (2006). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Fedupel. Obtenido de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf>
- Palmar, R., & Valero, J. (2018). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la. *Revista Espacios Públicos*, 17(39), 159-188. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>
- Paz, A. (2020). *Incidencia de la Motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote, año 2019. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo - Chimbote]*. Repositorio Institucional. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28667/Paz_JAO.pdf?sequence=1
- Pérez, L., Vilariño, C., & Pérez, M. (2019). Desarrollo de las capacidades dinámicas para la implementación de cambios organizacionales. *Revista Ingeniería Industria*, 14(3), 81-93. Retrieved from <https://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/2418/3218>
- Pershing, J. (2006). *Handbook of Human Performance Technology*. Published by Pfeiffer. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/4190455/HANDBOOK_OF_HPT_THIRD_EDITION.pdf?response-content-disposition=inline%3B+filename%3DComing_to_terms_with_communities_of_prac.pdf&Expires=1697268431&Signature=aWrLjaFwFgpJCHhblKSbGmrxFB~7v56-nUiDSuCESBfBM-ZTPQ
- Petrou, P., Demerouti, E., & Schaufeli, W. (2018). Crafting the Change: The Role of Employee Job Crafting Behaviors for Successful Organizational Change. *Revista Journal of Management*, 44(5), 1766–1792. Retrieved from <https://dspace.library.uu.nl/bitstream/handle/1874/420558/0149206315624961>

.pdf?sequence=1

- Quiñonez, M. (2020). *Gestión del cambio y desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019.*[Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo - Huaraz]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39046>
- Quispe, C. (2020). *Gestión del cambio organizacional y productividad de los colaboradores del área de negocios de la entidad financiera Mi Banco S.A. Agencia mariscal CÁCERES, Lima 2019.*[Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo -Lima]. Repositorio Institucional. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.503.12692/9861/Quispe_DCE.pdf?sequence=1
- Ruiz, S., Aguilar, C., & Olivas, H. (2021). Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 3805-3823. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.564
- Rujel, E., & Rojas, R. (2021). *La gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en el Banco de Crédito del Perú Agencia Atahualpa - Cajamarca, 2019.*[Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte - Cajamarca]. Repositorio Institucional. Obtenido de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29523/TESIS_EDDY%20RUJEL_REYNA%20ROJAS_pdf_total.pdf?bitstreamId=18b9c6f2-c878-4cf4-be30-5a5690f1772f&locale-attribute=en
- Sánchez, M., Tamayo, M., & Paredes, C. (2019). Resistencia al cambio en las organizaciones: Propuesta para minimizarlos. *Revista Palermo Business Review*, 2(19), 39-53. Retrieved from https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr19/PBR_19_02.pdf
- Santacruz, D. (2018). El análisis ocupacional como estrategia de cambio en las organizaciones. *Revista Visión Gerencial*, 2(2), 344-358. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545876013>
- Singh, S. (2022). Assessment of Change Management in Banking Sector and its Significant Impact on Job Satisfaction. *Revista International Journal of Mechanical Engineering*, 7(2), 1217-1222. Obtenido de https://kalaharijournals.com/resources/FebV7_I2_133.pdf
- Suma, M. (2021). *EL EMPLOYEE ENGAGEMENT COMO UN ALIADO*

- ESTRATÉGICO.*[Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/33a04888-2910-4cc3-bbb7-71435dd0d2d1/content>
- Tacillo, E. (2016). *Metodología de la investigación científica.* [Documento de Trabajo, Universidad Jaime Bausate y Meza - Lima]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.bausate.edu.pe/handle/20.500.14229/36>
- Tejada, S. (2023). Adaptación, manejo de la tecnología y desempeño laboral en la gestión pública, 2019. *Revista Gestión en el Tercer Milenio*, 26(51), 225-242. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.22731>
- Tenorio, C. (2021). *Modelo de gestión del cambio asociado a la aceptación de tecnologías disruptivas en el sector cooperativo financiero de Medellín: Caso Confiar Cooperativa financiera.*[Tesis de Pregrado, Instituto Tecnológico Metropolitano - Colombia]. Repositorio Institucional. Obtenido de http://siawebpr.itm.edu.co/bitstream/handle/20.500.12622/5632/Camila_TenorioUsma_2021.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- UCV. (2021). *Actualización de código de ética de la UCV.* (Documento de investigación), Universidad César Vallejo, Trujillo - Perú. Obtenido de <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesar-vallejo/tecnicas-e-instrumentos-para-la-investigacion/anexo-01-rcun00340-2021-ucv-actualizacion-codigo-de-etica/25236211>
- Valiente, Y., Díaz, F., & Vásquez, C. (2020). Gestión por competencias y su impacto para mejorar el desempeño laboral de las empresas constructoras del distrito de Trujillo, 2018. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(1), 45-50. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/287171533.pdf>
- Vásquez, M., Inostroza, R., & Acosta, H. (2021). Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile. *Revista de Psicología*, 30(1), 1-17. Retrieved from <https://www.scielo.cl/pdf/revpsicol/v30n1/0719-0581-revpsicol-30-1-00001.pdf>
- Wen, T., Ho, T., Kelana, Y., Othman, R., & Syed, O. (2019). Leadership Styles in Influencing Employees' Job Performances. *Revista International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(9), 55-65. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v9-i9/6269>

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título de investigación: Gestión de cambio y desempeño laboral de los colaboradores de oficina administrativa en una caja municipal, Sullana 2023.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable uno: Gestión de cambio	Según Lewin (1973) señala que el cambio no es una actividad, sino más bien un procedimiento el cual se basa en el movimiento interno de los individuos como una reacción al cambio, por lo que se basa en tres aspectos fundamentales como son: descongelación (alteraciones por el cambio), cambio (Nuevas respuestas ante el cambio) y congelamiento (estabilización del cambio).	La variable gestión de cambio será medido a través de un cuestionario, el cual está conformado por 20 ítems, en base a sus tres dimensiones: Descongelación, cambio, y recongelación.	Descongelamiento	Desequilibrio Insatisfacción Toma de conciencia Procedimientos Hábitos y costumbres	Ordinal – Likert
			Cambio	Desequilibrio Infraestructura Inestabilidad Inseguridad Incertidumbre	
			Recongelamiento	Homeostasis Claridad situacional Equilibrio Mayor adaptabilidad	
Variable dos: Desempeño laboral	Según Campbell et al. (1990) sostienen que, el desempeño laboral son conductas las cuales se basan en acciones sobresalientes de una persona, el cual incita al crecimiento de la organización mediante su desempeño en el logro de los objetivos y metas planteadas por la organización.	La variable Desempeño laboral será medido a través de un cuestionario, el cual está conformado por 20 ítems, en base a sus dos dimensiones: Necesidades primarias, y necesidades secundarias.	Necesidades primarias	Seguridad Necesidades fisiológicas	Ordinal – Likert
			Necesidades secundarias	Autorrealización Estima Sociales	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de investigación: Gestión de cambio y desempeño laboral de los colaboradores de oficina administrativa en una caja municipal, Sullana 2023.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable uno: Gestión de cambio		
			Dimensiones	Indicadores	Escala
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de cambio y el desempeño laboral de los colaboradores de oficina administrativa en una Caja Municipal, Sullana 2023?	Determinar la relación entre la gestión de cambio y el desempeño laboral de los colaboradores de oficina administrativa en una Caja Municipal, Sullana 2023.	Existe una relación significativa entre la gestión de cambio y el desempeño laboral de los colaboradores de oficina administrativa en una Caja Municipal, Sullana 2023.	Descongelamiento	Desequilibrio Insatisfacción Toma de conciencia Procedimientos Hábitos y costumbres	Ordinal – Likert
			Cambio	Desequilibrio Infraestructura Inestabilidad Inseguridad Incertidumbre	
			Recongelamiento	Homeostasis Claridad situacional Equilibrio Mayor adaptabilidad	
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable dos: Desempeño laboral		
			Dimensiones	Indicadores	Escala
	Determinar la relación entre descongelamiento y el desempeño laboral de los colaboradores de oficina administrativa en una Caja Municipal, Sullana 2023.	Existe una relación significativa entre el descongelamiento y el desempeño laboral de los colaboradores de oficina	Necesidades primarias	Seguridad Necesidades fisiológicas	Ordinal – Likert

	<p>Determinar la relación entre cambio y el desempeño laboral de los colaboradores de oficina administrativa en una Caja Municipal, Sullana 2023.</p> <p>Determinar la relación entre recongelamiento y el desempeño laboral de los colaboradores de oficina administrativa en una Caja Municipal, Sullana 2023.</p>	<p>administrativa en una Caja Municipal, Sullana 2023.</p> <p>Existe una relación significativa entre cambio y el desempeño laboral de los colaboradores de oficina administrativa en una Caja Municipal, Sullana 2023.</p> <p>Existe una relación significativa entre recongelamiento y el desempeño laboral de los colaboradores de oficina administrativa en una Caja Municipal, Sullana 2023.</p>	<p>Necesidades secundarias</p>	<p>Autorrealización Estima Sociales</p>	
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra		Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
Tipo: Básica		Población: La población está constituida por 160 trabajadores de una caja municipal en Sullana, 2023.		Técnica: Encuesta	Descriptiva - Inferencial
Diseño: No experimental, transeccional, transversal.		Muestra: La muestra será por conveniencia de tipo censal, el cual será la misma cantidad de la población 160 trabajadores		Instrumento: Cuestionario sobre gestión de cambio y desempeño laboral	

Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario: Gestión de cambio

Estimado colaborador, el presente instrumento tiene como finalidad recoger información sobre la gestión del cambio dentro de la empresa. Le pedimos que sea sincero en las respuestas que brinde. Instructivo: Marque con una "X" la alternativa de su agrado.

ESCALA DE MEDICIÓN:

Valor	Categoría	Código
1	Totalmente en desacuerdo	TD
2	En desacuerdo	ED
3	Indeciso	ID
4	De acuerdo	DA
5	Totalmente de acuerdo	TA

Variable: Gestión de cambio			Escala de medición				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	TD	ED	ID	DA	TA
Descongelamiento	Desequilibrio	1.Consideras que cualquier alternativa de cambio puede generar algún desequilibrio en las actividades laborales.					
	Insatisfacción	2.Consideras que algunas veces la información sobre cambios a realizarse no llega de forma concisa por lo que puede generar insatisfacción a los trabajadores.					
	Toma de conciencia	3.Consideras que las funciones laborales son realizadas de forma eficiente después de la implementación de un cambio.					
	Procedimientos	4.Consideras que el control dentro de las comunicaciones impide conocer a veces los procedimientos de los cambios					
	Hábitos y costumbres	5.Consideras que algunas veces se aparenta que se aceptan los cambios, pero se siguen haciendo las cosas de la misma manera. 6.Consideras que los cambios se dificultan por la demora en tomar decisiones importantes para poder llevarlos a cabo debido al hábito de los colaboradores en sus funciones que realizan					
Cambio	Desequilibrio	7.Consideras que algunas veces se finge no comprender las propuestas de cambio con el fin de dilatar las decisiones sobre ellos					
	Infraestructura	8.Consideras que el diseño de la infraestructura que percibes es un obstáculo a los cambios organizacionales de la empresa					
	Inestabilidad	9.Consideras que se teme enfrentar a los nuevos cambios, por temor a equivocarse y generar un ambiente inestable en las labores.					
	Inseguridad	10.Consideras que los cambios atemorizan porque pueden incidir sobre el status que ha logrado la empresa					
Recongelamiento	Homeostasis	11.Consideras que las experiencias pasadas negativas obstaculizan la aceptación de un nuevo cambio en la empresa.					
	Claridad situacional	12.Consideras que tus actividades laborales que realizas pueden verse afectadas por el cambio en las reestructuraciones de la empresa.					
	Equilibrio	13.Consideras que los cambios en la empresa te pueden conducir a un aumento de la carga laboral y más responsabilidad.					
	Mayor adaptabilidad	14.Consideras que prefieres la seguridad de lo que sabes a la incertidumbre de experimentar otras cosas nuevas por el proceso de cambio 15.Consideras que te adaptarías con facilidad a los nuevos procesos de infraestructura implementados por la empresa.					

Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario: Desempeño laboral

Estimado colaborador(a), el presente instrumento tiene como finalidad recoger información sobre el desempeño laboral dentro de la empresa. Le pedimos que sea sincero en las respuestas que brinde. Instructivo: Marque con una "X" la alternativa de su agrado.

ESCALA DE MEDICIÓN:

Valor	Categoría	Código
1	Totalmente en desacuerdo	TD
2	En desacuerdo	ED
3	Indeciso	ID
4	De acuerdo	DA
5	Totalmente de acuerdo	TA

Variable: Desempeño laboral			Escala de medición				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	TD	ED	ID	DA	TA
Necesidades primarias	Seguridad	1.Considera tener un empleo estable en la empresa					
		2.Considera que su puesto de trabajo en la empresa le ofrece seguridad					
		3.Considera sentirse a gusto en la empresa					
		4.Usted cuenta con seguro de salud en la empresa					
	Necesidades fisiológicas	5.Considera que la remuneración que percibe en la empresa es la adecuada					
		6.Considera que la empresa le paga puntualmente					
		7.Considera que debería recibir una mejor remuneración					
		8.Considera que la empresa le brinda capacitación profesional de acuerdo a las actividades que realiza dentro de la empresa.					
Necesidades secundarias	Autorrealización	9.Considera que le han ofrecido una línea de carrera dentro de la empresa					
		10.Considera que la empresa le permite desarrollar nuevas destrezas					
		11.Considera a ver recibido capacitación constante dentro de la empresa.					
		12.Considera sentirse realizado en la empresa					
	Estima	13.Considera sentirse valorado dentro de la empresa					
		14.Considera sentirse reconocido dentro de la empresa					
		15.Considera sentirse respetado dentro de la empresa					
		16.Siente que sus colegas de trabajo lo estiman					
	Sociales	17.Considera trabajar de manera independiente o en grupo de trabajo					
		18.Considera tener una buena relación con sus jefes					
		19.Considera que tiene buena relación con sus colegas de trabajo					
		20.Considera que en la empresa establece contacto con otros colegas de trabajo de forma continua.					

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de cambio”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	
Grado profesional:	Maestría () Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica:	_____

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Gestión de cambio
Autor:	Lara Soto, Eder Junior
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Caja municipal de ahorro y crédito 2023, Sullana - Piura (Perú)
Significación:	Cuestionario compuesto de 15 ítems en base a sus dos dimensiones con el objetivo de medir la variable Gestión de cambio

4. Soporte teórico:

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
-------------	-------------------------	------------

Gestión de cambio	Descongelamiento	Según Lewin (1973) señala que el cambio no es una actividad, sino más bien un procedimiento el cual se basa en el movimiento interno de los individuos como una reacción al cambio, por lo que se basa en tres aspectos fundamentales como son: descongelación (alteraciones por el cambio), cambio (Nuevas respuestas ante el cambio) y congelamiento (estabilización del cambio).
	Cambio	
	Recongelamiento	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario *Gestión de cambio* elaborado por Lara Soto, Eder Junior en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: *Descongelamiento*

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la medición de la dimensión Descongelamiento a través de los indicadores de:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Desequilibrio	1.Consideras que cualquier alternativa de cambio puede generar algún desequilibrio en las actividades laborales.				
Insatisfacción	2.Consideras que algunas veces la información sobre cambios a realizarse no llega de forma concisa por lo que puede generar insatisfacción a los trabajadores.				
Toma de conciencia	3.Consideras que las funciones laborales son realizadas de forma eficiente después de la implementación de un cambio.				
Procedimientos	4.Consideras que el control dentro de las comunicaciones impide conocer a veces los procedimientos de los cambios				
Hábitos y costumbres	5.Consideras que algunas veces se aparenta que se aceptan los cambios, pero se siguen haciendo las cosas de la misma manera.				
	6.Consideras que los cambios se dificultan por la demora en tomar decisiones importantes para poder llevarlos a cabo debido al hábito de los colaboradores en sus funciones que realizan				

- Segunda dimensión: Cambio
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la medición de la dimensión Cambio a través de los indicadores:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Desequilibrio	7.Consideras que algunas veces se finge no comprender las propuestas de cambio con el fin de dilatar las decisiones sobre ellos				
Infraestructura	8.Consideras que el diseño de la infraestructura que percibes es un obstáculo a los cambios organizacionales de la empresa				
Inestabilidad	9.Consideras que se teme enfrentar a los nuevos cambios, por temor a equivocarse y generar un ambiente inestable en las labores.				
Inseguridad	10.Consideras que los cambios atemorizan porque pueden incidir sobre el status que ha logrado la empresa				
Incertidumbre	11.Consideras que las experiencias pasadas negativas obstaculizan la				

	aceptación de un nuevo cambio en la empresa.				
--	--	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Recongelamiento.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la medición de la dimensión Recongelamiento a través de sus indicadores como:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Homeostasis	12.Consideras que tus actividades laborales que realizas pueden verse afectadas por el cambio en las reestructuraciones de la empresa.				
Claridad situacional	13.Consideras que los cambios en la empresa te pueden conducir a un aumento de la carga laboral y más responsabilidad.				
Equilibrio	14.Consideras que prefieres la seguridad de lo que sabes a la incertidumbre de experimentar otras cosas nuevas por el proceso de cambio				
Mayor adaptabilidad	15.Consideras que te adaptarías con facilidad a los nuevos procesos de infraestructura implementados por la empresa.				

Firma del evaluador

Id.:

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “*Desempeño laboral*”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	
Grado profesional:	Maestría () Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica:	_____

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Desempeño laboral
Autora:	Lara Soto, Eder Junior
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	En una Caja Municipal de Ahorro y Crédito 2023, Sullana - Piura (Perú)
Significación:	Cuestionario compuesto de 20 ítems en base a sus dos dimensiones con el objetivo de medir la variable Desempeño laboral

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño Laboral	Necesidades primarias	

	Necesidades secundarias	Según Campbell et al. (1990) sostienen que, el desempeño laboral son conductas las cuales se basan en acciones sobresalientes de una persona, el cual incita al crecimiento de la organización mediante su desempeño en el logro de los objetivos y metas planteadas por la organización.
--	-------------------------	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario *Desempeño Laboral* elaborado por Lara Soto, Eder Junior en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: *Necesidades primarias*
- Objetivos de la Dimensión: *Determinar la medición de la dimensión de Necesidades primarias a base a sus indicadores:*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Seguridad	1.Considera tener un empleo estable en la empresa.				
	2.Considera que su puesto de trabajo en la empresa le ofrece seguridad.				
	3.Considera sentirse a gusto en la empresa.				
	4.Usted cuenta con seguro de salud en la empresa.				
Necesidades fisiológicas	5.Considera que la remuneración que percibe en la empresa es la adecuada.				
	6.Considera que la empresa le paga puntualmente.				
	7.Considera que debería recibir una mejor remuneración.				
	8.Considera que la empresa le brinda capacitación profesional de acuerdo a las actividades que realiza dentro de la empresa..				

- Segunda dimensión: *Necesidades secundarias*
- Objetivos de la Dimensión: *Determinar la medición de la dimensión Necesidades secundarias en base a sus indicadores:*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Autorrealización	9.Considera que le han ofrecido una línea de carrera dentro de la empresa				
	10.Considera que la empresa le permite desarrollar nuevas destrezas				
	11.Considera a ver recibido capacitación constante dentro de la empresa.				
	12.Considera sentirse realizado en la empresa				
Estima	13.Considera sentirse valorado dentro de la empresa				
	14.Considera sentirse reconocido dentro de la empresa				
	15.Considera sentirse respetado dentro de la empresa				

	16.Siente que sus colegas de trabajo lo estiman				
Sociales	17.Considera trabajar de manera independiente o en grupo de trabajo				
	18.Considera tener una buena relación con sus jefes				
	19.Considera que tiene buena relación con sus colegas de trabajo				
	20.Considera que en la empresa establece contacto con otros colegas de trabajo de forma continua.				

Firma del evaluador

Id.:

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión de cambio”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	FLORES VELASQUEZ YRENE
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	<u>Administración /Bienestar</u> <u>universitario/Docencia universitaria/</u> <u>Psicología</u>
Institución donde labora:	<u>Universidad Nacional de Frontera</u>
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Gestión de cambio
Autor:	Lara Soto, Eder Junior
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Caja municipal de ahorro y crédito 2023, Sullana - Piura (Perú)
Significación:	Cuestionario compuesto de 15 ítems en base a sus dos dimensiones con el objetivo de medir la variable Gestión de cambio

9. Soporte teórico:

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de cambio	Descongelamiento	Según Lewin (1973) señala que el cambio no es una actividad, sino más bien un procedimiento el cual se basa en el movimiento interno de los individuos como una reacción al cambio, por lo que se basa en tres aspectos fundamentales como son: descongelación (alteraciones por el cambio), cambio (Nuevas respuestas ante el cambio) y congelamiento (estabilización del cambio).
	Cambio	
	Recongelamiento	

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario *Gestión de cambio* elaborado por Lara Soto, Eder Junior en el año 2023. De acuerdo con los siguientes

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Descongelamiento
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la medición de la dimensión Descongelamiento a través de los indicadores de:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Desequilibrio	1.Consideras que cualquier alternativa de cambio puede generar algún desequilibrio en las actividades laborales.	4	3	4	
Insatisfacción	2.Consideras que algunas veces la información sobre cambios a realizarse no llega de forma concisa por lo que puede generar insatisfacción a los trabajadores.	4	4	4	
Toma de conciencia	3.Consideras que las funciones laborales son realizadas de forma eficiente después de la implementación de un cambio.	4	4	4	
Procedimientos	4.Consideras que el control dentro de las comunicaciones impide conocer a veces los procedimientos de los cambios	4	4	3	
Hábitos y costumbres	5.Consideras que algunas veces se aparenta que se aceptan los cambios, pero se siguen haciendo las cosas de la misma manera.	4	3	4	
	6.Consideras que los cambios se dificultan por la demora en tomar decisiones importantes para poder llevarlos a cabo debido al hábito de los colaboradores en sus funciones que realizan	4	4	3	

- Segunda dimensión: Cambio
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la medición de la dimensión Cambio a través de los indicadores:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Desequilibrio	7.Consideras que algunas veces se finge no comprender las propuestas de cambio con el fin de dilatar las decisiones sobre ellos	4	3	4	
Infraestructura	8.Consideras que el diseño de la infraestructura que percibes es un obstáculo a los cambios organizacionales de la empresa	4	4	4	
Inestabilidad	9.Consideras que se teme enfrentar a los nuevos cambios, por temor a equivocarse y generar un ambiente inestable en la labores.	4	4	4	
Inseguridad	10.Consideras que los cambios atemorizan porque pueden incidir	4	4	4	

	sobre el status que ha logrado la empresa				
Incertidumbre	11.Consideras que las experiencias pasadas negativas obstaculizan la aceptación de un nuevo cambio en la empresa.	4	3	4	

- Tercera dimensión: Recongelamiento.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la medición de la dimensión Recongelamiento a través de sus indicadores como:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Homeostasis	12.Consideras que tus actividades laborales que realizas pueden verse afectadas por el cambio en las reestructuraciones de la empresa.	4	4	4	
Claridad situacional	13.Consideras que los cambios en la empresa te pueden conducir a un aumento de la carga laboral y más responsabilidad.	4	4	4	
Equilibrio	14.Consideras que prefieres la seguridad de lo que sabes a la incertidumbre de experimentar otras cosas nuevas por el proceso de cambio	4	4	4	
Mayor adaptabilidad	15.Consideras que te adaptarías con facilidad a los nuevos procesos de infraestructura implementados por la empresa.	4	3	4	



MG. FLORES VELASQUEZ, YRENE

Firma del evaluador
Id.:40151165

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “*Desempeño laboral*”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	FLORES VELASQUEZ YRENE
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	<u>Administración /Bienestar</u> <u>universitario/Docencia universitaria/</u> <u>Psicología</u>
Institución donde labora:	<u>Universidad Nacional de Frontera</u>
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Desempeño laboral
Autora:	Lara Soto, Eder Junior
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	En una Caja Municipal de Ahorro y Crédito 2023, Sullana - Piura (Perú)
Significación:	Cuestionario compuesto de 20 ítems en base a sus dos dimensiones con el objetivo de medir la variable Desempeño laboral

9. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
-------------	-------------------------	------------

Desempeño Laboral	Necesidades primarias	Según Campbell et al. (1990) sostienen que, el desempeño laboral son conductas las cuales se basan en acciones sobresalientes de una persona, el cual incita al crecimiento de la organización mediante su desempeño en el logro de los objetivos y metas planteadas por la organización.
	Necesidades secundarias	

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario *Desempeño Laboral* elaborado por Lara Soto, Eder Junior en el año 2023. De acuerdo con los siguientes:

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Necesidades primarias
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la medición de la dimensión de Necesidades primarias a base a sus indicadores:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Seguridad	1.Considera tener un empleo estable en la empresa.	3	4	4	
	2.Considera que su puesto de trabajo en la empresa le ofrece seguridad.	3	4	4	
	3.Considera sentirse a gusto en la empresa.	4	4	4	
	4.Usted cuenta con seguro de salud en la empresa.	4	3	4	
Necesidades fisiológicas	5.Considera que la remuneración que percibe en la empresa es la adecuada.	4	4	4	
	6.Considera que la empresa le paga puntualmente.	4	4	4	
	7.Considera que debería recibir una mejor remuneración.	4	4	4	
	8.Considera que la empresa le brinda capacitación profesional de acuerdo a las actividades que realiza dentro de la empresa..	4	4	4	

- Segunda dimensión: Necesidades secundarias
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la medición de la dimensión Necesidades secundarias en base a sus indicadores:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Autorrealización	9.Considera que le han ofrecido una línea de carrera dentro de la empresa	4	3	4	
	10.Considera que la empresa le permite desarrollar nuevas destrezas	4	4	4	
	11.Considera a ver recibido capacitación constante dentro de la empresa.	4	4	4	
	12.Considera sentirse realizado en la empresa	4	4	4	
Estima	13.Considera sentirse valorado dentro de la empresa	3	4	4	
	14.Considera sentirse reconocido dentro de la empresa	4	4	4	

	15. Considera sentirse respetado dentro de la empresa	4	4	4	
	16. Siente que sus colegas de trabajo lo estiman	3	4	4	
Sociales	17. Considera trabajar de manera independiente o en grupo de trabajo	4	4	3	
	18. Considera tener una buena relación con sus jefes	4	4	4	
	19. Considera que tiene buena relación con sus colegas de trabajo	4	4	3	
	20. Considera que en la empresa establece contacto con otros colegas de trabajo de forma continua.	4	4	4	



MG. FLORES VELASQUEZ, YRENE

Firma del evaluador
Id.:40151165

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “*Gestión de cambio*”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	<u>Cristhian Valentín Reyes Reyes</u>
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	<u>Administración/ Finanzas/Docencia universitaria/Desarrollo Software</u>
Institución donde labora:	<u>Caja Municipal de Sullana</u>
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

13. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Gestión de cambio
Autor:	Lara Soto, Eder Junior
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Caja municipal de ahorro y crédito 2023, Sullana - Piura (Perú)
Significación:	Cuestionario compuesto de 15 ítems en base a sus dos dimensiones con el objetivo de medir la variable Gestión de cambio

14. Soporte teórico:

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de cambio	Descongelamiento	Según Lewin (1973) señala que el cambio no es una actividad, sino más bien un procedimiento el cual se basa en el movimiento interno de los individuos como una reacción al cambio, por lo que se basa en tres aspectos fundamentales como son: descongelación (alteraciones por el cambio), cambio (Nuevas respuestas ante el cambio) y congelamiento (estabilización del cambio).
	Cambio	
	Recongelamiento	

15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario *Gestión de cambio* elaborado por Lara Soto, Eder Junior en el año 2023. De acuerdo con los siguientes

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Descongelamiento
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la medición de la dimensión Descongelamiento a través de los indicadores de:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Desequilibrio	1.Consideras que cualquier alternativa de cambio puede generar algún desequilibrio en las actividades laborales.	4	4	3	
Insatisfacción	2.Consideras que algunas veces la información sobre cambios a realizarse no llega de forma concisa por lo que puede generar insatisfacción a los trabajadores.	4	3	4	
Toma de conciencia	3.Consideras que las funciones laborales son realizadas de forma eficiente después de la implementación de un cambio.	3	4	4	
Procedimientos	4.Consideras que el control dentro de las comunicaciones impide conocer a veces los procedimientos de los cambios	4	4	4	
Hábitos y costumbres	5.Consideras que algunas veces se aparenta que se aceptan los cambios, pero se siguen haciendo las cosas de la misma manera.	4	3	4	
	6.Consideras que los cambios se dificultan por la demora en tomar decisiones importantes para poder llevarlos a cabo debido al hábito de los colaboradores en sus funciones que realizan	4	4	3	

- Segunda dimensión: Cambio
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la medición de la dimensión Cambio a través de los indicadores:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Desequilibrio	7.Consideras que algunas veces se finge no comprender las propuestas de cambio con el fin de dilatar las decisiones sobre ellos	4	4	4	
Infraestructura	8.Consideras que el diseño de la infraestructura que percibes es un obstáculo a los cambios organizacionales de la empresa	4	4	4	
Inestabilidad	9.Consideras que se teme enfrentar a los nuevos cambios, por temor a equivocarse y generar un ambiente inestable en la labores.	4	4	4	
Inseguridad	10.Consideras que los cambios atemorizan porque pueden incidir	3	3	3	

	sobre el status que ha logrado la empresa				
Incertidumbre	11.Consideras que las experiencias pasadas negativas obstaculizan la aceptación de un nuevo cambio en la empresa.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Recongelamiento.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la medición de la dimensión Recongelamiento a través de sus indicadores como:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Homeostasis	12.Consideras que tus actividades laborales que realizas pueden verse afectadas por el cambio en las reestructuraciones de la empresa.	4	3	4	
Claridad situacional	13.Consideras que los cambios en la empresa te pueden conducir a un aumento de la carga laboral y más responsabilidad.	4	4	3	
Equilibrio	14.Consideras que prefieres la seguridad de lo que sabes a la incertidumbre de experimentar otras cosas nuevas por el proceso de cambio	4	4	3	
Mayor adaptabilidad	15.Consideras que te adaptarías con facilidad a los nuevos procesos de infraestructura implementados por la empresa.	4	3	4	

Mg. Cristian Valentin Reyes Reyes

Firma del evaluador
Id.:43524233

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “*Desempeño laboral*”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	<u>Cristhian Valentín Reyes Reyes</u>
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	<u>Administración/ Finanzas/Docencia universitaria/Desarrollo Software</u>
Institución donde labora:	<u>Caja Municipal de Sullana</u>
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	_____

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Desempeño laboral
Autora:	Lara Soto, Eder Junior
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	En una Caja Municipal de Ahorro y Crédito 2023, Sullana - Piura (Perú)
Significación:	Cuestionario compuesto de 20 ítems en base a sus dos dimensiones con el objetivo de medir la variable Desempeño laboral

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño Laboral	Necesidades primarias	

	Necesidades secundarias	Según Campbell et al. (1990) sostienen que, el desempeño laboral son conductas las cuales se basan en acciones sobresalientes de una persona, el cual incita al crecimiento de la organización mediante su desempeño en el logro de los objetivos y metas planteadas por la organización.
--	-------------------------	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario *Desempeño Laboral* elaborado por Lara Soto, Eder Junior en el año 2023. De acuerdo con los siguientes

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Necesidades primarias
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la medición de la dimensión de Necesidades primarias a base a sus indicadores:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Seguridad	1.Considera tener un empleo estable en la empresa.	4	4	4	
	2.Considera que su puesto de trabajo en la empresa le ofrece seguridad.	4	3	4	
	3.Considera sentirse a gusto en la empresa.	4	3	4	
	4.Usted cuenta con seguro de salud en la empresa.	3	4	4	
Necesidades fisiológicas	5.Considera que la remuneración que percibe en la empresa es la adecuada.	4	3	4	
	6.Considera que la empresa le paga puntualmente.	4	4	4	
	7.Considera que debería recibir una mejor remuneración.	4	3	4	
	8.Considera que la empresa le brinda capacitación profesional de acuerdo a las actividades que realiza dentro de la empresa..	4	4	4	

- Segunda dimensión: Necesidades secundarias
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la medición de la dimensión Necesidades secundarias en base a sus indicadores:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Autorrealización	9.Considera que le han ofrecido una línea de carrera dentro de la empresa	4	4	4	
	10.Considera que la empresa le permite desarrollar nuevas destrezas	4	4	3	
	11.Considera a ver recibido capacitación constante dentro de la empresa.	4	4	4	
	12.Considera sentirse realizado en la empresa	4	4	4	
Estima	13.Considera sentirse valorado dentro de la empresa	4	3	4	
	14.Considera sentirse reconocido dentro de la empresa	4	4	4	
	15.Considera sentirse respetado dentro de la empresa	3	3	3	
	16.Siente que sus colegas de trabajo lo estiman	4	4	4	
Sociales	17.Considera trabajar de manera independiente o en grupo de trabajo	3	4	4	
	18.Considera tener una buena relación con sus jefes	4	3	3	

	19.Considera que tiene buena relación con sus colegas de trabajo	3	4	4	
	20.Considera que en la empresa establece contacto con otros colegas de trabajo de forma continua.	4	4	4	



Mg. Cristian Valentin Reyes Reyes

Firma del evaluador
Id.:43524233

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “*Gestión de cambio*”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

16. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Patricia Cisneros Carreño
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	<u>Administración/ Finanzas/Docencia</u> <u>universitaria/Atención al cliente</u>
Institución donde labora:	<u>Universidad Nacional de Frontera</u>
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	_____

17. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

18. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Gestión de cambio
Autor:	Lara Soto, Eder Junior
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Caja municipal de ahorro y crédito 2023, Sullana - Piura (Perú)
Significación:	Cuestionario compuesto de 15 ítems en base a sus dos dimensiones con el objetivo de medir la variable Gestión de cambio

19. Soporte teórico:

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de cambio	Descongelamiento	Según Lewin (1973) señala que el cambio no es una actividad, sino más bien un procedimiento el cual se basa en el movimiento interno de los individuos como una reacción al cambio, por lo que se basa en tres aspectos fundamentales como son: descongelación (alteraciones por el cambio), cambio (Nuevas respuestas ante el cambio) y congelamiento (estabilización del cambio).
	Cambio	
	Recongelamiento	

20. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario *Gestión de cambio* elaborado por Lara Soto, Eder Junior en el año 2023. De acuerdo con los siguientes

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Descongelamiento
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la medición de la dimensión Descongelamiento a través de los indicadores de:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Desequilibrio	1.Consideras que cualquier alternativa de cambio puede generar algún desequilibrio en las actividades laborales.	4	4	4	
Insatisfacción	2.Consideras que algunas veces la información sobre cambios a realizarse no llega de forma concisa por lo que puede generar insatisfacción a los trabajadores.	4	3	4	
Toma de conciencia	3.Consideras que las funciones laborales son realizadas de forma eficiente después de la implementación de un cambio.	4	4	4	
Procedimientos	4.Consideras que el control dentro de las comunicaciones impide conocer a veces los procedimientos de los cambios	4	4	4	
Hábitos y costumbres	5.Consideras que algunas veces se aparenta que se aceptan los cambios, pero se siguen haciendo las cosas de la misma manera.	4	4	4	
	6.Consideras que los cambios se dificultan por la demora en tomar decisiones importantes para poder llevarlos a cabo debido al hábito de los colaboradores en sus funciones que realizan	3	4	4	

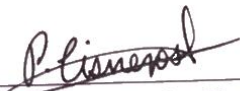
- Segunda dimensión: Cambio
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la medición de la dimensión Cambio a través de los indicadores:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Desequilibrio	7.Consideras que algunas veces se finge no comprender las propuestas de cambio con el fin de dilatar las decisiones sobre ellos	3	4	4	
Infraestructura	8.Consideras que el diseño de la infraestructura que percibes es un obstáculo a los cambios organizacionales de la empresa	4	4	4	
Inestabilidad	9.Consideras que se teme enfrentar a los nuevos cambios, por temor a equivocarse y generar un ambiente inestable en la labores.	4	4	3	
Inseguridad	10.Consideras que los cambios atemorizan porque pueden incidir	4	4	4	

	sobre el status que ha logrado la empresa				
Incertidumbre	11.Consideras que las experiencias pasadas negativas obstaculizan la aceptación de un nuevo cambio en la empresa.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Recongelamiento.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la medición de la dimensión Recongelamiento a través de sus indicadores como:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Homeostasis	12.Consideras que tus actividades laborales que realizas pueden verse afectadas por el cambio en las reestructuraciones de la empresa.	4	4	4	
Claridad situacional	13.Consideras que los cambios en la empresa te pueden conducir a un aumento de la carga laboral y más responsabilidad.	4	4	4	
Equilibrio	14.Consideras que prefieres la seguridad de lo que sabes a la incertidumbre de experimentar otras cosas nuevas por el proceso de cambio	4	4	4	
Mayor adaptabilidad	15.Consideras que te adaptarías con facilidad a los nuevos procesos de infraestructura implementados por la empresa.	4	4	3	



 Mg. Mátilde Patricia Cisneros Carreño

Firma del evaluador
 Id.: 71143122

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “*Desempeño laboral*”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Patricia Cisneros Carreño
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	<u>Administración/ Finanzas/Docencia</u> <u>universitaria/Atención al cliente</u>
Institución donde labora:	<u>Universidad Nacional de Frontera</u>
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	_____

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario: Desempeño laboral
Autora:	Lara Soto, Eder Junior
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	En una Caja Municipal de Ahorro y Crédito 2023, Sullana - Piura (Perú)
Significación:	Cuestionario compuesto de 20 ítems en base a sus dos dimensiones con el objetivo de medir la variable Desempeño laboral

Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Desempeño Laboral	Necesidades primarias	

	Necesidades secundarias	Según Campbell et al. (1990) sostienen que, el desempeño laboral son conductas las cuales se basan en acciones sobresalientes de una persona, el cual incita al crecimiento de la organización mediante su desempeño en el logro de los objetivos y metas planteadas por la organización.
--	-------------------------	---

9. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario *Desempeño Laboral* elaborado por Lara Soto, Eder Junior en el año 2023. De acuerdo con los siguientes

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

Dimensiones del instrumento:

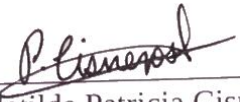
- Primera dimensión: Necesidades primarias
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la medición de la dimensión de Necesidades primarias a base a sus indicadores:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Seguridad	1.Considera tener un empleo estable en la empresa.	4	4	4	
	2.Considera que su puesto de trabajo en la empresa le ofrece seguridad.	4	4	4	
	3.Considera sentirse a gusto en la empresa.	3	4	4	
	4.Usted cuenta con seguro de salud en la empresa.	4	4	4	
Necesidades fisiológicas	5.Considera que la remuneración que percibe en la empresa es la adecuada.	4	4	4	
	6.Considera que la empresa le paga puntualmente.	4	3	4	
	7.Considera que debería recibir una mejor remuneración.	4	4	4	
	8.Considera que la empresa le brinda capacitación profesional de acuerdo a las actividades que realiza dentro de la empresa..	4	4	4	

- Segunda dimensión: Necesidades secundarias
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la medición de la dimensión Necesidades secundarias en base a sus indicadores:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Autorrealización	9.Considera que le han ofrecido una línea de carrera dentro de la empresa	4	4	4	
	10.Considera que la empresa le permite desarrollar nuevas destrezas	4	4	4	
	11.Considera a ver recibido capacitación constante dentro de la empresa.	4	4	4	
	12.Considera sentirse realizado en la empresa	4	4	3	
Estima	13.Considera sentirse valorado dentro de la empresa	4	4	4	
	14.Considera sentirse reconocido dentro de la empresa	4	4	4	
	15.Considera sentirse respetado dentro de la empresa	4	3	4	
	16.Siente que sus colegas de trabajo lo estiman	4	4	4	
Sociales	17.Considera trabajar de manera independiente o en grupo de trabajo	4	4	4	
	18.Considera tener una buena relación con sus jefes	4	4	4	

	19.Considera que tiene buena relación con sus colegas de trabajo	4	4	3	
	20.Considera que en la empresa establece contacto con otros colegas de trabajo de forma continua.	4	4	4	


Mg. Matilde Patricia Cisneros Carreño

Firma del evaluador
Id.: 71143122