



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Estrategia de gestión del cambio actitudinal para el
fortalecimiento del desempeño laboral en la municipalidad de
Chachapoyas**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Alva Mori, Jorge Alberto (ORCID: 0000-0002-2359-6367)

ASESOR:

Dr. Suclupe Quevedo, Luis Manuel (ORCID: 0000-0001-8031-7291)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y de Territorio

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación va dedicado a mis hijos por ser la fuente de inspiración y crecimiento profesional.

Jorge Alberto

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la vida y la salud necesaria para lograr mis metas; al Dr. Luis Manuel Suclupe Quevedo por las asesorías personalizadas y a la prestigiosa UCV por abrirme las puertas para el logro de mi desarrollo profesional.

Jorge Alberto

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
VIII. PROPUESTA.....	30
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Población de trabajadores de la municipalidad de Chachapoyas</i>	14
Tabla 2. <i>Dimensión: comportamiento laboral</i>	17
Tabla 3. <i>Dimensión: higiene y seguridad</i>	18

Índice de figuras

Figura 1. <i>Dimensión: compensación</i>	17
Figura 2. <i>Dimensión: relaciones laborales</i>	19

Resumen

La investigación tiene como objetivo general proponer una estrategia de gestión del cambio actitudinal para el fortalecimiento del desempeño laboral en la Municipalidad de Chachapoyas. Fue de tipo básica con diseño de corte no experimental, considerando la participación de un grupo representativo de estudio, integrado por 127 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario conformado por 40 reactivos, cuya validez fue determinada a juicio de expertos y la confiabilidad, mediante el Alfa de Cronbach, alrededor de 0,876, estableciendo un alto nivel de fiabilidad. Los resultados implican un conjunto de análisis de las variables, dimensiones e indicadores que reflejan el nivel de desarrollo del desempeño laboral. Después del procedimiento se pudo analizar, interpretar y discutir los resultados, concluyendo que se presenta una propuesta para el fortalecimiento del desempeño laboral en la Municipalidad de Chachapoyas.

Palabras clave: Estrategia, gestión del cambio, actitudes, desempeño laboral.

Abstract

The research has as a general objective to propose a strategy of management of the attitudinal change for the strengthening of the work performance in the municipality of Chachapoyas. It was of basic type with non-experimental design, considering the participation of a representative study group, composed of 127 collaborators, to whom a questionnaire consisting of 40 reagents was applied, whose validity was determined in the opinion of experts and reliability, by cronbach's alpha, around 0.876, establishing a high level of reliability. The results involve a set of analyses of the variables, dimensions and indicators that reflect the level of development of work performance. After the procedure, we proceeded to analyze, interpret and discuss the results, concluding that a proposal was presented for the strengthening of work performance in the municipality of Chachapoyas.

Keywords: Strategy, change management, attitudes, job performance

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial se han originado profundas transformaciones en los distintos contextos laborales, las cuales han obligado a las entidades a activar su ritmo de trabajo que les permita orientarse hacia la competitividad y el éxito, que para alcanzarlos se requiere administrar de manera apropiada el capital humano, teniendo en cuenta los procesos a los que deben ser sometidos, siendo uno de los más relevantes la valoración del desempeño laboral de los trabajadores.

En esta línea, las organizaciones están en la constante de apreciar de manera apropiada el desempeño de sus colaboradores que contribuyan a la identificación acertada de las deficiencias y dificultades que se establecen a fin de corregirlas y asegurar el logro de los propósitos organizacionales (Pedraza et al., 2010), generando un ecosistema favorable para el ejercicio de las funciones e incorporando salarios dignos que satisfagan a los empleados y por tanto repercutan en su desempeño.

Así en España, Palací (2005) gestionó un estudio en el que expresa que existen ciertos factores que tienen incidencia en el desempeño laboral, los que se encuentran asociados con la generación de un débil o elevado desenvolvimiento en el ejercicio de las labores como compensaciones monetarias, complacencia con las tareas concedidas, competencias para realizar las tareas asignadas, perfeccionamiento permanente a los servidores, elementos motivacionales y comportamentales, ecosistema laboral, expectativas de los empleados.

Por su parte, en México, Faría (1995) realizó una investigación por la cual considera que el desenvolvimiento en las labores se circunscribe como el corolario de la conducta de los colaboradores ante el ejercicio de sus funciones, sus facultades, labores y actividades, subordinados a proceso interposición o reglamentación entre ellos y la entidad, ante lo cual se precisa del ofrecimiento de los más apropiados beneficios en armonía con el puesto laboral que ocupa.

Asimismo, en Venezuela, actualmente las entidades se encuentran afectadas por una profunda crisis en la esfera económica, política, social y cultural, que perjudican los procesos organizacionales, hechos que demandan el desarrollo de nuevas estrategias (Quintero et al., 2008), lo que se necesita del

nivel del talento de las personas para hacer frente con una inmejorable y expeditiva facultad de responder a los desafíos institucionales.

En el Perú diferentes investigaciones han explicado que del desenvolvimiento en las labores cumple un rol sobresaliente en el progreso de la empresa, comprendiendo que ésta se encuentra conformada por individuos y a la interna subsisten grupos de trabajo que requieren ser encaminados hacia el alcance de los objetivos de la entidad (Altamirano y Ocejo, 2017), empero no basta que las personas instituyan colectivos de labores, sino quienes lo integran deben ostentar los conocimientos y habilidades para administrar de manera adecuada las labores que contribuya al logro de los objetivos institucionales

Como es de verse, las personas son seres muy complejos y diferentes que tienen necesidades que satisfacer relacionadas con su desarrollo subjetivo y por consiguiente, objetivos y metas que lograr en los plazos previstos, por lo que alcanzar una compensación monetaria no siempre constituye la solución, menos la opción idónea para estructurar entidades competitivas (Carhuachín, 2019), por tanto, para el trabajador peruano y por consiguiente para el servidor de la municipalidad de Chachapoyas no resulta suficiente la expresión monetaria que alcanza ahora.

En este marco distintas investigaciones plantean que las condiciones laborales de calidad van más allá del salario, las cuales son consideradas como una opción para suministrar al empleado autonomía y compromiso en su puesto, considerando que pasan gran parte de su tiempo al interior de las entidades (Cueva y Díaz, 2017) reflejado en un trabajo de calidad (Valencia, 2014), lo que se expresa en forma de desempeño, en la municipalidad de Chachapoyas, que para ser fortalecido se necesita del desarrollo de una dinámica de gestión del cambio actitudinal, considerando que éste se ha convertido en el signo de la época y en la propiedad más significativa de este mundo.

En consecuencia, el desempeño de los trabajadores en el municipio de Chachapoyas, de acuerdo con Araujo y Leal (2007) se encuentra asociado con el nivel de realización logrado por ellos al interior de la entidad en un periodo de tiempo previsto, en cuyo ámbito a decir de Chiavenato (2009) resalta el factor actitudinal de las personas como orden, actitud colaborativa, responsabilidad,

discreción, imagen individual, iniciativa; así como conocimiento de las labores, calidad, trabajo en equipo, liderazgo. Este comportamiento debe reflejar resultados enmarcados en la cobertura de los servicios básicos que redunden en el fortalecimiento de los niveles de subsistencia de la colectividad.

Habiendo descrito la situación problemática es pertinente presentar el problema de investigación en el siguiente sentido ¿La propuesta de una estrategia de gestión del cambio actitudinal fortalece el desempeño laboral en la Municipalidad de Chachapoyas?

En esta línea, la investigación se justificó teóricamente porque trató de contribuir en la noción científica encaminada a la indagación del inconveniente asociado con el desenvolvimiento en las labores en la Municipalidad de Chachapoyas. Desde una perspectiva práctica buscó que sus efectos adquirieran una implementación específica en el contexto, a través de estrategias que favorezcan la resolución de la problemática. Desde la óptica metodológica, porque se emplearon métodos y herramientas válidas y confiables que serán, a su vez, útiles para posteriores estudios. A partir de lo social el estudio fue relevante, porque contribuyó a que funcionarios y servidores de la comuna comprendan que un mejor ejercicio del cambio actitudinal generará un buen desempeño laboral, contribuyendo con ello a la mejora del servicio que se brinda a los usuarios de la Municipalidad.

Para ofrecer respuesta al problema se formuló el objetivo general: Proponer una estrategia de gestión del cambio actitudinal para el fortalecimiento del desempeño laboral en la Municipalidad de Chachapoyas. También se presentó los objetivos específicos que ayudaron al cumplimiento del objetivo general: Identificar el nivel de desempeño laboral en la municipalidad de Chachapoyas; diseñar una estrategia de gestión del cambio actitudinal; validar la propuesta a través de juicio de expertos.

II. MARCO TEÓRICO

Previamente se han realizado diversos estudios relacionados con el tema. En el ámbito internacional, Manjarrez et al. (2020) efectuaron un trabajo en aras de levantar el estado del arte de la motivación en relación con la forma en que incide en el despliegue de labores en establecimientos hoteleros de Quevedo, Ecuador. Utilizaron una dinámica descriptiva, así como los métodos de historicidad, síntesis y análisis, asociados a entrevistas y cuestionarios, cuya información fue procesada por SPSS y sus averiguaciones expresaron elementos de motivación comunes en la influencia del desempeño en las labores, a partir de lo cual arribaron a la conclusión que entre los elementos que inciden en el desempeño en las labores en una entidad se manifiestan aspectos perceptibles e imperceptibles que transitan por las peculiaridades individuales del trabajador, el entorno de labores y el otorgamiento de autonomía en el cumplimiento de las labores.

Brito et al. (2020), en su investigación trataron identificar la influencia del liderazgo, la toma de determinaciones, las motivaciones y el control en el desempeño de los servidores de una organización en Colombia, mediante un estudio descriptivo correlacional, para el caso realizaron la verificación de las fuentes secundarias asociadas con el eje temático. Estructuraron un instrumento que fue aplicado al grupo de referencia que formaba parte de una muestra conformada por 90 personas, concluyendo que, los proyectos y planes de acompañamiento a los trabajadores deben instituir canales de comunicación efectivos, mediante los cuales se administren, tanto las expectativas como las recomendaciones producto de las actividades cotidianas.

Pacheco et al. (2020) realizaron un estudio orientado al desarrollo global de los procedimientos de adecuación a las transformaciones en MYPE, a partir de un estudio descriptivo no experimental de campo, cuyo grupo de estudio se conformó por 44 directivos, a quienes se les implementó una encuesta con ítems asociados con el nivel cultural y la transformación institucional. El instrumento fue sometido a la validación de contenido y la confiabilidad fue determinada a través del Alfa de Cronbach. Los resultados se presentaron, mediante tablas de frecuencias. Arribaron a la conclusión que los procesos implementados para la adecuación al cambio se fundamentan en una cultura organizacional muy elevada, lo cual

induce a que se presenten actitudes reacias generando el imperativo de propiciar planes de avance institucional que minimice las actitudes de rechazo al cambio, así como romper con prácticas ancestrales.

Bohórquez et al. (2020) efectuaron una investigación en aras de analizar las motivaciones y el desenvolvimiento en el ejercicio de funciones de los servidores del GAD del cantón Salinas, a través de un trabajo probabilístico con alcance descriptivo llegando a la conclusión que, todas las instituciones están en la necesidad de mantener una óptima relación entre jefes y empleados en aras de lograr los objetivos institucionales, considerando que un personal satisfecho puede mejorar la productividad, a la par que la autoridad asuma el rol de líder, manteniendo algunos aspectos ciertamente principistas con sus colaboradores orientados al fortalecimiento de ciertas acciones de motivación como el respeto recíproco, una comunicación fluida y horizontal, reconocimiento del esfuerzo de los trabajadores, contribuyendo a que éstos asuman su trabajo con responsabilidad.

Salgado et al. (2018) se plantearon analizar la relación que se produce entre la predisposición y la intransigencia al cambio organizacional en los servidores de la minería chilena, utilizando una dinámica de relación transversal de diseño grupal natural y la escala de actitudes orientada al cambio, el nivel de intolerancia al cambio y una encuesta para recoger información sociodemográfica. Participaron 251 servidores. Los hallazgos revelan una predisposición propicia hacia este tipo de cambio y una perspectiva moderada de pertinacia. Concluyen que los servidores indiferentes o reacios se circunscriben elementos claves para un mejor entendimiento de los procesos psicológicos comprendidos en las respuestas de los individuos, cuando se aprecian retos cambios en sus entornos laborales.

En el contexto nacional, Sabastizagal (2020), en su estudio se propuso identificar el escenario de labores, seguridad y salud en el trabajo de la PEA de la nación peruana, mediante una investigación transversal, participaron 3122 individuos por sobre los 14 años del ámbito nacional. Los corolarios evidenciaron que la mayoría fueron hombres (53,6 %) entre 30 y 59 años. Un 39,8 % laboraba

más de 48 horas semanales, así como que permanecían expuestos al riesgo en su puesto de trabajo. Concluyeron en el sentido que, la PEA urbana ocupada de la nación peruana labora en forma apresurada, con escaso apoyo en materia de salud ocupacional y disimula sus emociones, situaciones que afectarían el desempeño laboral, porque se verían limitados para efectuar un trabajo de calidad.

Ramírez y Jamanca (2020), en su trabajo buscaron determinar el nivel de relación que existe entre el estrés y la competencia de labores apreciado en docentes universitarios, a través de un estudio descriptivo correlacional cuantitativo, con un grupo de referencia de 217 catedráticos, seleccionados en una muestra aleatoria simple, utilizaron para el efecto, la encuesta como técnica y el cuestionario para recoger información, en cuyo contexto concluyen que los profesores universitarios estatales de la nación peruana presentan un nivel de estrés de alta tensión, en cuyas condiciones no podrían desempeñar de manera favorable sus labores, por tanto debe formularse políticas públicas que favorezcan su desempeño laboral.

Oseda et al. (2020), desarrollaron una investigación aplicada de corte correlacional transversal que buscó la determinación del nivel de relación existente entre el potencial de creatividad y la administración en la Universidad Nacional de Cañete. La población estuvo constituida por 154 sujetos y la muestra, por 92 de ellos. Los resultados reflejaron que el nivel de innovación del claustro universitario es del 75%, siendo cualitativamente bueno en la apreciación de los individuos evaluados, arribando a la conclusión que, la universidad se direcciona hacia la innovación, como una muestra real de cambio, en la perspectiva que la estrecha relación docente-alumno integra a la organización y la colectividad en su conjunto.

Quintana y Tarqui (2020) realizaron una investigación en la que tuvieron como propósito describir el nivel de desempeño los trabajadores enfermeros del Hospital Nacional Alberto Sabogal del Callao, a través de un trabajo de corte transversal con un grupo representativo de 208 enfermeras, empleando un cuestionario ad hoc, cuyos resultados reflejaron que, alrededor del 88,2 %

sufrieron presión laboral; 51 % carecen de facilidades en el horario de labores y el 84,3 % expresaron encontrarse desmotivados. Al respecto concluyen que los profesionales de enfermería muestran desempeño moderado, por tanto, es preciso que la entidad no escatime esfuerzos para mejorar el desempeño de sus trabajadores.

Los estudios antedichos sirvieron de mucha ayuda, para la implementación del presente estudio, en la medida que sus aportes permitieron delinear la estrategia de gestión del cambio actitudinal para el fortalecimiento del desempeño laboral en la municipalidad de Chachapoyas, así como harán lo mismo algunos cuerpos de conocimientos ordenados.

En este ámbito, la teoría de la revolución de la gestión de Drucker (1994), sostiene que, gestión es ofrecer conocimientos, para indagar en qué medida, el conocimiento subsistente puede ser implementado a producir resultados

Los administradores advierten responsabilidad en la implementación y progreso del saber, puesto que se postula que no se tiene referencias de cómo ha de ser la sociedad mundial post capitalista, ya que lo único que se conoce es que de todas maneras será distinto, en la medida que el recurso primario de las próximas generaciones será el saber, que aplicado al conocimiento mismo generará la revolución de la gestión, que desplazaría al capital y al trabajo (Drucker, 1994)

En tanto la institución moderna necesita prepararse para enfrentar los cambios permanentes y en consecuencia requiere poner énfasis en el fortalecimiento constante y continuo de todo lo que hace, así como realizar acciones orientadas a la explotación de sus saberes y también, a la creatividad e innovación (Drucker, 1994), entonces la municipalidad de Chachapoyas requiere asumir comportamientos proactivos con visión de futuro.

La teoría del cambio organizacional de Tsoukas (2005) sostiene que el cambio se encuentra asociado al accionar humano en un abanico de criterios institucionalizados, por lo que la entidad emerge de las configuraciones cognoscitivas y es una propiedad que surge del cambio, acumulando la evolución

de la transformación en las corporaciones proyectando hasta 3 opciones en el transcurrir del tiempo: el sustentado en procesos y edificaciones, el cognoscitivo y el de interpretación del discurso.

La controversia del cambio consiste en transigir en la permanencia y resistencia al cambio inherente a las entidades con las vicisitudes que en consecuencia asumen en el devenir del tiempo (Kraatz y Moore, 2002; Leblebici et al., 1991). Como réplica a esta controversia existen dos perspectivas teóricas determinadas: la de edificación y la de agencia (Romero et al., 2013), concepciones que deben ser consideradas en la municipalidad de Chachapoyas.

La teoría de la equidad laboral de Adams (1965) trata de explicar la valoración de los seres humanos en torno a la relación que establecen entre el esfuerzo que despliegan para alcanzar los propósitos y las recompensas que consiguen por sus logros, para el caso deben comparar los estímulos que reciben de manera personal por la entidad con los incentivos que obtengan sus compañeros de trabajo dentro de la organización o por los empleados de su nivel que laboren en otras corporaciones de la competencia.

El resultado de la realización de estos parangones es que los individuos adquieren apreciaciones personales sobre la justicia o imparcialidad con que son tratados sus logros en el entorno en el cual llevan a cabo sus labores (Lagos, 2015), lo cual implica que, cuando la persona perciba que su esfuerzo individual que ofrece a la entidad y las recompensas que obtiene son similares que las de sus compañeros, entonces va a considerar que existe equidad laboral y que el trato que recibe es justo (Moreno et al, 2016).

La teoría del desarrollo a escala humana de Max-neef (1998) afirma que un desarrollo de esta naturaleza se encuentra orientado en gran magnitud hacia la satisfacción de las insuficiencias humanas, exigiendo una nueva manera de realizar la interpretación de la realidad, obliga a apreciar el mundo, los seres humanos y sus procesos de un modo distinto al convencional, por lo que los actores del desarrollo deben ser capaces de administrar el enfoque de las necesidades humanas en aras de orientar sus acciones y aspiraciones.

Las necesidades humanas pueden categorizarse en existenciales y axiológicas, cuya mixtura contribuye a operativizar con una clasificación que comprende por un lado, las insuficiencias de ser, estar, hacer y tener y por otra parte, las complacencias de libertad, identidad, creación, ocio, afecto, participación, entendimiento, protección y subsistencia, en cuyo ámbito, por ejemplo, la nutrición y el abrigo, no necesariamente deben ser consideradas como insuficiencias, sino satisfactores de la insuficiencia significativa de coexistencia (Max-neef, 1998), por tanto es necesario que la Municipalidad de Chachapoyas desarrolle sus actividades, considerando la satisfacción de las necesidades y si estas inciden o no en el desempeño laboral; toda vez que, acorde con, Lee et al. (2013); Ko y Kang, (2019), Ahmad y Mahmood (2019); Zainab et al. (2016), lo que se trata es de generar corolarios positivos en términos de compromiso, fidelidad, creatividad e innovación (Moustafa, 2016).

Ante ello, una estrategia de gestión del cambio actitudinal es pertinente para el fortalecimiento del desempeño laboral, que debe estructurarse realizando la síntesis de la necesidad identificada, considerando los fundamentos epistemológico, ontológico y axiológico, así como las dimensiones y estrategias correspondientes.

Por lo mismo, los valores compartidos deben estar orientados al progreso de la entidad, ante lo cual las conductas o actitudes de los servidores han de ser precisadas por los paradigmas subsistentes, estos no contribuirán a la aplicación de un despliegue positivo para implantar el cambio del personal en las organizaciones (Bravo et al., 2017), por tanto el cambio debe gestarse como una actividad intencional encaminada hacia la meta, como condición elemental de sobrevivencia (Hernández et al., 2018)

En esta línea, el desempeño laboral se circunscribe como una de las variables de estudio y se asocia con el proceso que gestiona e involucra a otros integrantes a la fuerza de trabajo, así como se enmarca como la retención del recurso humano subsistente, tratando de buscar, esencialmente la preeminencia en aquellos individuos que observan un estándar idóneo, definido como talento en el desenvolvimiento laboral (Cuesta et al., 2018).

Del mismo modo, el desenvolvimiento en las labores se comprende como un abanico de políticas y prácticas relevantes de aquellos que asumen el compromiso de gestionar al personal (Morales, 2018), así como el suministro de un escenario aceptable y equitativo para el desempeño de los servidores (Valencia, 2018), elementos que naturalmente, vinculados con las interacciones personales de las tareas institucionales.

El desempeño laboral se comporta como el nivel de corolarios de las labores que desarrolla la persona únicamente después de gestionar un cierto grado de despliegue (Yaipén, 2019), el que necesita ser entendido por la institución y los esfuerzos fidedignos que requieren localizarse en ese direccionamiento despertando el interés en los servidores con la finalidad que lo pongan en marcha (Luna et al., 2019), en forma exitosa (Torres y Quijaite, 2019), así como con efectividad (Chiang y San Martín, 2015)

En este marco, el comportamiento laboral como dimensión de la variable de estudio se circunscribe como el desempeño de los sujetos a la interna de las organizaciones, en cuya dimensión postula una mayor significancia y fomenta la explicación del por qué en una misma entidad supeditada al mismo comportamiento de los trabajadores al interior, logran buenos resultados que otra (Miles et al., 2018). El caso es que esto se asocia con la predisposición a la externa de las tareas, muchos y prolongados descansos, tardanzas, ausentismo, quejas, desarrollo incoherente de las labores, comisión de irregularidades, a veces en forma deliberada, que a la larga terminan afectando a la institución.

La compensación como dimensión de la variable de estudio comprende el salario, el cual debe ser considerado por las organizaciones hacia el ofrecimiento de una remuneración de tipo económico en función de la prestación efectuada por los servidores (Armijos, et al., 2019) y la forma en que lo ejecutan determina el talento humano que consiguen fidelidad de los trabajadores, el esfuerzo y compromiso en el ejercicio de sus funciones (Barriga y Rendón, 2016)

La higiene y seguridad se encuentran encaminadas a preservar los elementos subjetivos y perceptibles de las tareas realizadas en mérito a producir el bienestar social, psicológico y corporal de los empleados (Armijos et al., 2019), minimizando los peligros mentales y societales, el estrés y las dolencias que les

hacen pasar zozobra constante (OIT, 2019) y en armonía con Marín y Plasencia (2017); Peters et al. (2019); Basset et al. (1997), estas realidades son administradas por la corporación como interrelaciones con la autoridad, con sus pares, nivel de estatus, garantía en las tareas que realiza y factores de motivación

Las relaciones laborales se sustentan en políticas organizacionales en función de los anhelos, pretensiones e intereses de los servidores en la búsqueda de ofrecer soluciones a las pugnas que podrían presentarse entre el trabajo y el capital, mediante una negociación inteligente (Armijos et al., 2019)

En tal sentido se plantea una propuesta centrada en una estrategia de gestión del cambio actitudinal para el fortalecimiento del desempeño laboral, teniendo en cuenta una configuración basada en la síntesis del requerimiento identificado, objetivo general, objetivos específicos, argumentación ontológica, axiológica y epistemológica, proyección de los resultados obtenidos, así como el sistema de control.

Ante lo cual, la identificación de la necesidad se localiza en la variable dependiente, mediante la herramienta aplicada al grupo de estudio y que se encuentra asociada con el desempeño laboral, siendo pertinente una propuesta de estrategia de gestión del cambio de actitudes.

En el mismo tránsito, en el ámbito de la configuración epistemológica de la propuesta, acorde con Marín (2019), el investigador efectuó una gama de acciones particularizadas por la predisposición y voluntad establecida en un proceso de averiguación, interpretación, hallazgos y discriminación y lograr conclusiones de los datos del contexto físico y social. Se utilizó el método científico para organizar de manera sistemática la información extraída. Se efectuó la construcción congruente de conocimientos inherentes al proceso de teorización

En tal medida, el fortalecimiento del desempeño laboral en la Municipalidad de Chachapoyas se verá reflejado, en la medida que los trabajadores cumplan de modo comprometido con sus funciones, siguiendo los lineamientos de la propuesta de estrategia de gestión del cambio actitudinal, considerando el reconocimiento y aceptación de sí mismos, la gestión del control de la emociones, creatividad e innovación, la optimización de las actitudes personales positivas, y

asumir el trabajo desde una visión proactiva, con el sustento de las contribuciones de la teoría de la revolución de la gestión de Drucker, teoría del cambio organizacional de Tsoukas, teoría de la equidad laboral de Adams y teoría del desarrollo a escala humana de Maslow, en la búsqueda de resultados que repercutan en provecho de la ciudadanía.

Asimismo, el argumento ontológico se encuentra circunscrito en el entorno de la realidad estudiada, relacionado con el desempeño laboral en el municipio chachapoyano se enmarca como el elemento medular de la propuesta formulada, cuyas evidencias resultan nada alentadoras, por lo que se hace necesario plantear una estrategia de gestión del cambio de actitudes, determinando y esclareciendo las situaciones primordiales que precisan la identificación y subsistencia del problema descrito, tal como es (Posada, 2014) y cómo se manifiesta en la comuna, expresando la fundamentación teórica que identifica el direccionamiento científico que soporta la propuesta.

Del mismo modo, la estructuración axiológica de la estrategia se sustenta en los lineamientos éticos, estéticos y la práctica de valores que genera la propuesta, teniendo en cuenta que los servidores del municipio de Chachapoyas como seres humanos requieren apropiarse de normativas que encaminen su actuar como personas, que contribuya al ejercicio del respeto consigo mismos y con los otros con quienes se vinculan y coexisten en el desarrollo de su subsistencia diaria, comprendiendo que la coexistencia promueve las vinculaciones próximas y de ayuda recíproca entre trabajadores de la organización (Brown, 2014), dejando de lado cualquier forma de discriminación y exclusión por diferentes motivos respetando y haciendo respetar las normas de comportamiento.

En este contexto se estructuró un plan de actividades, así como se implementó la proyección de los resultados en base a las valoraciones de los indicadores de la variable problema, en cuya dimensión, el argumento teórico que explicitó cada resultado programado estuvo determinado en la configuración epistemológica de la propuesta de gestión del cambio actitudinal, la cual sustentó el fortalecimiento del desempeño laboral en la Municipalidad de Chachapoyas y para efecto del cumplimiento de las actividades propuestas se estructuró un sistema de monitoreo y control.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue básico, debido a que buscó dar respuesta a un inconveniente teórico con información verosímil para incrementar el saber (Méndez y Astudillo, 2008), asociado con el desempeño laboral en la Municipalidad de Chachapoyas.

Se empleó el diseño no experimental, que de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) no se manipula en forma intencionada las variables. Se representa en el esquema siguiente:



Donde:

GE: Grupo de estudio

O: Observación de las variables

P: Propuesta de una estrategia de gestión de cambio actitudinal

3.2. Variables y operacionalización

En el contexto de la presente investigación la estrategia de gestión del cambio de actitudes comprende la variable independiente. Constituye el marco de referencia en el que se sustentan las decisiones que definen la naturaleza y el rumbo de la organización (Contreras, 2013), con nuevas posibilidades de acción (Castañeda, 2011), que le predisponen a actuar de una determinada manera (Escalante et al., 2012).

El desempeño laboral implica el rendimiento que ostenta cada servidor al momento de realizar las actividades asignadas (Bohórquez et al., 2020), con idoneidad y compromiso ético (Ortiz et al., 2015). Ha sido operacionalizada en razón de las siguientes dimensiones: comportamiento laboral, compensación, higiene y seguridad y relaciones laborales.

Los indicadores han permitido valorar peculiaridades de las variables de manera global en función de las dimensiones, así como de la escala ordinal. En

esta línea se consideró la matriz inherente que se encuentra localizada en anexos

3.3. Población, muestra y muestreo

Esta dada por todos aquellos que se involucran como colaboradores que advierten particularidades similares en asociación con el problema de investigación (Hernández et al. (2014)

La población estuvo constituida por 127 trabajadores de la municipalidad de Chachapoyas, tal como se aprecia en la tabla 1.

Tabla 1. *Población de trabajadores de la municipalidad de Chachapoyas*

Unidad de análisis	F	%
Trabajadores permanentes	23	18%
Obreros	47	37%
CAS confianza	8	6%
CAS empleados	10	8%
CAS DU 070	9	7%
Locadores	30	24%
Total	127	100%

Fuente: CAP de la municipalidad de Chachapoyas

Las características de la población son las siguientes: Hombres y mujeres. Sus edades oscilan entre 24 a 60 años. Grado de escolaridad: secundaria y superior.

El presente estudio se desarrolló en función de criterios de inclusión, que precisaron el grupo de estudio elegido, que se constituirá en 127 trabajadores de la municipalidad de Chachapoyas, cuyas características son: mujeres y hombres, edades, entre 24 a 60 años, grado de escolaridad: superior y secundaria. Los criterios de exclusión se vincularon con la situación que no adquiere la población, en cuyo ámbito no fueron considerados los mayores de 60 años y menores de 24, además de quienes tuvieron secundaria incompleta.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica implica un conjunto de procesos encaminados al establecimiento del vínculo con el objetivo de investigación. Según Sánchez et al. (2018). Se utilizó la encuesta, por la que se recogió información verosímil en torno a los colaboradores en aras de valorar la relevancia del problema que se estudia.

Ante ello, para el acopio de información se utilizó el cuestionario integrado por una serie de reactivos respecto de la variable de estudio (Hernández y Mendoza, 2018), con lo que se consiguió datos significativos.

Se validó el instrumento a juicio de profesionales expertos con grado académico de doctor, quienes han precisado la trascendencia, objetividad y conformidad de los ítems, que según Sánchez et al. (2018), comprenden reactivos que estructuran un cuestionario que se plantea desde un indicador.

3.5. Procedimientos

Se procedió a desarrollar la validación de contenido del instrumento, mediante la valoración de profesionales expertos en la materia, en aras de que posteriormente se aplique la prueba piloto y se obtenga la determinación de la fiabilidad por el Alfa de Cronbach, con la finalidad de desarrollar de manera apropiada el cuestionario en el trabajo de campo.

Asimismo, se implementaron acciones a fin de solicitar la autorización en la comuna chachapoyana para efectuar el estudio con la participación de los servidores, después se interactuó con el grupo de estudio con el propósito de ofrecer participación sobre el tema, así como también requerirles su apoyo en el devenir que conlleve la aplicación del cuestionario, hecho que se gestionó en un promedio de 3 semanas.

Se desarrolló el cuestionario vía on line, a través de dispositivos concretos, después se efectuó el procesamiento de los datos y el registro de los mismos en el programa SPSS para el análisis e interpretación inherente.

3.6. Método de análisis de datos

El procedimiento para procesar estadísticamente la información ha sido reforzado por el SPSS, a través del cual se configuraron los datos recogidos mediante el diseño de una data en aras de ofrecer respuesta a cada propósito formulado en el estudio. Después se realizó un análisis de la variable desempeño laboral empleando frecuencia, las que se encuentran resumidas en tablas y figuras

3.7. Aspectos éticos

En el presente estudio se ha respetado las iniciativas de los colaboradores, manteniendo en reserva y con absoluta confidencialidad los datos personales. Se reconoció la información alcanzada, consignando las fuentes, mediante citas y referencias de acuerdo con el estilo APA. No se han establecido datos ajenos a la realidad, tampoco se han manipulado deliberadamente.

Se ha respetado las autorías de investigaciones anteriores, por supuesto, se evitó de incurrir en actos de plagio, respetando las disposiciones de la UCV sobre el tema. El investigador, en todo caso se sometió a los lineamientos axiológicos para las acciones de sanción a las que hubiere lugar, en el extremo de que lo consignado fuera el resultado de una reproducción falsa. Se cumplió con los lineamientos de la bioética (autonomía, justicia, no maleficencia y beneficencia)

IV. RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento correspondiente, en relación al nivel de desempeño laboral en la Municipalidad de Chachapoyas.

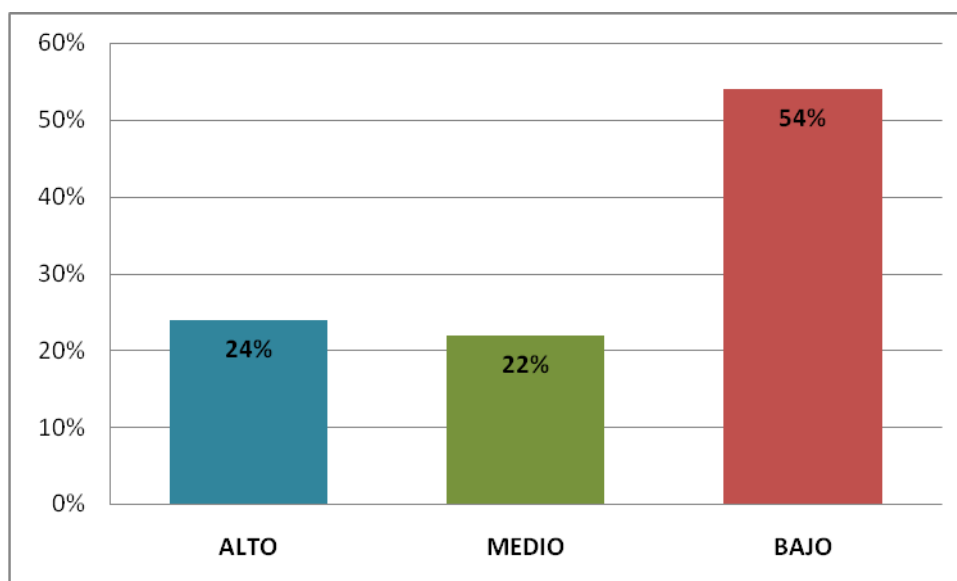
Tabla 2. *Dimensión: comportamiento laboral*

Nivel	f	%
Alto	22	17%
Medio	32	25%
Bajo	73	58%
Total	127	100%

Fuente: elaboración propia

Los hallazgos encontrados en torno al nivel del comportamiento laboral en la municipalidad de Chachapoyas evidencian que la mayoría de los integrantes del grupo de estudio; es decir, el 58 % la perciben en un nivel bajo; en tanto que, el 25 %, en un nivel medio y el 17 %, en un nivel alto, lo cual implica que de acuerdo con, (Miles, et.al., 2018), se necesita fortalecer el cambio de actitudes en los servidores a fin de que asuman una predisposición acorde con las expectativas de la entidad.

Figura 1. *Dimensión: compensación*



Fuente: elaboración propia

Los hallazgos encontrados en torno al nivel de compensación del desempeño laboral en la municipalidad de Chachapoyas evidencian que la mayoría de los integrantes del grupo de estudio; es decir, el 54 % la perciben en un nivel bajo; en tanto que, el 22 %, en un nivel medio y el 24 %, en un nivel alto. Ante ello se requiere que la entidad ponga énfasis en todo aquello que se encuentra en relación con los incentivos en relación del servicio prestado y acorde con lo que expresan (Barriga y Rendón, 2016) va a recibir lealtad por parte de los empleados y el empeño y responsabilidad en el trabajo que desarrollan.

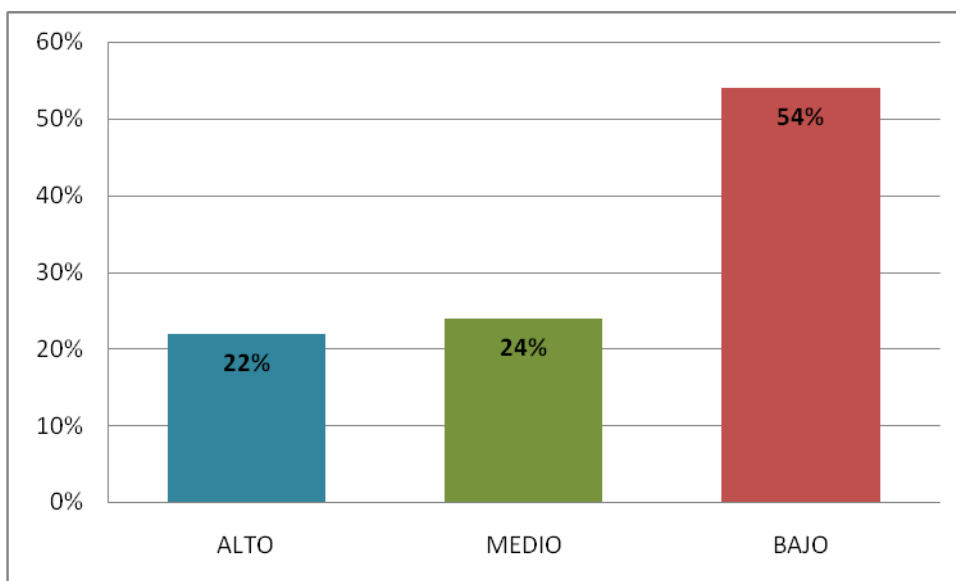
Tabla 3. *Dimensión: higiene y seguridad*

Nivel	F	%
Alto	26	20%
Medio	29	23%
Bajo	72	57%
Total	127	100%

Fuente: elaboración propia

Los hallazgos encontrados en torno al nivel de higiene y seguridad en el marco del desempeño laboral en la municipalidad de Chachapoyas evidencian que la mayoría de los integrantes del grupo de estudio; es decir, el 57 % la perciben en un nivel bajo; en tanto que, el 23 %, en un nivel medio y el 20 %, en un nivel alto. En este contexto, la comuna, tal como refieren (Armijos, et., al, 2019), necesita realizar acciones orientadas a cuidar las condiciones individuales y tangibles de las labores en razón de generar el bienestar social, mental y físico de los colaboradores

Figura 2. Dimensión: relaciones laborales



Fuente: elaboración propia

Los hallazgos encontrados en torno al nivel de relaciones laborales en la municipalidad de Chachapoyas evidencian que la mayoría de los integrantes del grupo de estudio; es decir, el 54 % la perciben en un nivel bajo; en tanto que, el 24 %, en un nivel medio y el 22 %, en un nivel alto. En este orden de ideas, la comuna requiere implementar sus políticas en razón de las aspiraciones, deseos e insuficiencias de los trabajadores.

V. DISCUSIÓN

La discusión de los resultados se ha desarrollado en razón de las dimensiones que corresponde a la variable desempeño laboral y, en lo que corresponde al comportamiento laboral se obtuvo que el 58 % de los integrantes del grupo de estudio lo aprecian en un nivel bajo, el 25 %, en un nivel medio y el 17 %, en un nivel alto, de lo cual se deduce que, el municipio de Chachapoyas se encuentra en el imperativo de fortalecerlo a fin de que repercuta en beneficio de la población, así lo advierte Manjarrez, et., al. (2020), quienes revelan que entre los elementos que inciden en el desempeño laboral de una entidad se observan factores tangibles e intangibles que pasan por las particularidades personales del servidor, el contexto laboral y la concesión de autonomía en el ejercicio de sus funciones

Se concuerda con, Brito et al. (2020) cuando expresan que los proyectos y planes de acompañamiento a los trabajadores deben instituir canales de comunicación efectivos, mediante los cuales se administren, tanto las expectativas como las recomendaciones producto de las actividades cotidianas. Por su parte, así lo advierte, Pedraza (2020), quien señala que el talento humano y la satisfacción laboral contribuyen sobremedida en el desarrollo del compromiso de los trabajadores con la entidad, lo cual implica, sin duda, que la administración necesita contemplar en el diseño de su ejercicio de manejo de personal ciertas dinámicas que favorezcan las competencias de los servidores.

Asimismo de acuerdo con Adams (1965) y su teoría de la equidad laboral es pertinente que la entidad realice una valoración significativa de lo que representan los seres humanos en torno a la relación que establecen entre el esfuerzo que despliegan para alcanzar los propósitos y las recompensas que consiguen por sus logros, para el caso deben comparar los estímulos que reciben de manera personal por la entidad con los incentivos que obtengan sus compañeros de trabajo dentro de la organización o por los empleados de su nivel que laboren en otras corporaciones de la competencia.

En esta perspectiva, en armonía con Lagos (2015), el resultado de la realización de estos parangones es que los individuos adquieren apreciaciones

personales sobre la justicia o imparcialidad con que son tratados sus logros en el entorno en el cual llevan a cabo sus labores, lo cual implica, según Moreno et al. (2016) que, cuando la persona perciba que su esfuerzo individual que ofrece a la entidad y las recompensas que obtiene son similares que las de sus compañeros, entonces va a considerar que existe equidad laboral y que el trato que recibe es justo.

Las ideas vertidas por Ramírez y Jamanca (2020) sirven, a su vez de soporte al presente análisis, de las que se infiere que los trabajadores en el Perú presentan un nivel de estrés de alta tensión, en cuyas condiciones no podrían desempeñar de manera favorable sus labores, por tanto, debe formularse políticas públicas que favorezcan su desempeño laboral.

Ante ello, el alcalde y los funcionarios necesitan en transformarse en elemento de cambio que orienten al municipio por otros derroteros, derivados en conductas y predisposiciones favorables que contribuyan al desarrollo de la entidad, valorando el despliegue de talento de los trabajadores, considerando seriamente su comportamiento, en la medida que según Miles et al. (2018) se circunscribe como el desempeño de los sujetos a la interna de las organizaciones, en cuya dimensión postula una mayor significancia y fomenta la explicación del por qué en una misma entidad supeditada al mismo comportamiento de los trabajadores al interior, logran buenos resultados que otra, el caso es que todo se asocia con la predisposición ala exterior de las tareas realizadas, bastantes y demasiados descansos, alejamiento, denuncias, ejercicio impropio de las labores, comisión de errores deliberados que a la larga afectan a la entidad.

La comuna Chachapoyana necesita, entonces, considerar que los trabajadores se circunscriban como la sangre que le ofrece la vida a las instituciones, las cuales para ser exitosas necesitan realizar un análisis concienzudo respecto de la lealtad y vinculación de este activo importante con la entidad, hechos que están asociados con el compromiso organizacional, así lo precisa, Peña et al. (2016), por tanto debe reconocer no solamente el tipo, sino asimismo el nivel de responsabilidad de sus integrantes.

En este orden de ideas, la otra dimensión está asociada con la compensación en el desempeño laboral en la Municipalidad de Chachapoyas donde se obtuvo, que el 54 % lo aprecian en un nivel bajo; el 22 %, en un nivel medio y el 24 %, en un nivel bajo. De lo cual se deduce que, el municipio chachapoyano requiere del reforzamiento de esta realidad buscando el empoderamiento de los servidores en lo que respecta a la implementación de labores aceptables a través del ejercicio de dinámica orientadas a la cobertura de expectativas del personal para transformarse en una organización con éxito, para lo cual según Armijos et al. (2019) no escatimar esfuerzos a fin de crear escenarios laborales agradables para las personas y que por tanto experimenten sensaciones de reconocimiento y motivación para el ejercicio aceptable de funciones y por lo mismo apoyen a la institución hacia el logro de las metas preestablecidas, siendo que la complacencia de labores no impregna un comportamiento en si mismo, sino que se vincula con la actitud de los individuos ante el esfuerzo en las entidades, en aras de asegurar su permanencia en la institución.

Así lo precisan Salgado, et al. (2018) cuando señalan que los servidores indiferentes o reacios se circunscriben elementos claves para un mejor entendimiento de los procesos psicológicos comprendidos en las respuestas de las personas en la medida se aprecian retados cambios en sus entornos laborales, a partir de los cuales pueden recibir recompensas monetarias y no monetarias y consecuentemente su desempeño se ha de materializar de mejor manera en beneficio de la colectividad

En el presente análisis se coincide con Ramírez (2019), cuyas precisiones se encuentran asociadas al hecho que está demostrado que, las instituciones públicas presentan serias deficiencias en la administración del personal evidenciándose en la escasa identidad de los servidores en adquirir compromisos relacionados con las actuaciones que provengan de los cargos asumidos, en cuyo contexto se encuentran en la necesidad de valorar su desenvolvimiento contando con una fuerza de trabajo altamente talentosa y motivada (Zelada, 2016), puesto que los colaboradores implican el recurso más significativo de la entidad. Asimismo, la problemática de la carencia de compromiso es muy latente,

notándose que se ha duplicado la cifra en relación al 2014 (Chirinos y Vela, 2017) y la provincia de Chachapoyas, región Amazonas no es la excepción.

Se concuerda, asimismo, con las concepciones vertidas por Max-neef (1998) y su teoría del desarrollo a escala humana, quien afirma que un desarrollo de esta naturaleza se encuentra orientado en gran magnitud hacia la satisfacción de las insuficiencias humanas, exigiendo una nueva manera de realizar la interpretación de la realidad, obliga a apreciar el mundo, los seres humanos y sus procesos de un modo distinto al convencional, por lo que los actores del desarrollo deben ser capaces de administrar el enfoque de las necesidades humanas en aras de orientar sus acciones y aspiraciones.

Igualmente, sostiene Max-neef (1998), que las necesidades humanas pueden categorizarse en existenciales y axiológicas, cuya combinación permite operativizar con una clasificación que comprende por un lado, las insuficiencias de ser, estar, hacer y tener y por otra parte, las necesidades de libertad, identidad, creación, ocio, afecto, participación, entendimiento, protección y subsistencia, en cuyo ámbito, por ejemplo, la alimentación y el abrigo no deben considerarse como necesidades, sino como satisfactores de la necesidad esencial de subsistencia, por tanto es necesario que la municipalidad de Chachapoyas desarrolle sus actividades, considerando la satisfacción de las necesidades y si éstas inciden o no en el desempeño laboral.

Por lo mismo en instancias que los valores compartidos no van de acuerdo con aquellos que harán progresar la efectividad de la entidad, por lo cual los comportamientos o predisposiciones de los servidores son precisadas por los prototipos subsistentes, estos no contribuirán a la aplicación de un despliegue positivo para implantar el cambio del personal en las organizaciones, según Bravo et al. (2017), por tanto el cambio necesita producirse como un accionar deliberado encaminada hacia la meta, como condición elemental de sobrevivencia en un proceso de despliegue que comprende a otros integrantes a la fuerza laboral, postulando la retención del personal existente.

En esta perspectiva, otra de las dimensiones está asociada con la higiene y seguridad donde se obtuvo, que el 57 % lo aprecian en un nivel bajo; el 23 %,

en un nivel medio y el 20 %, en un nivel bajo. De lo cual se infiere que, el municipio chachapoyano requiere fortalecer esta situación, así lo precisa Armijos, et al. (2019) en el sentido que se encuentran encaminadas a proteger las situaciones subjetivas y perceptibles de las tareas en función de producir el bienestar social, psicológicos y físico de los servidores minimizando los peligros que pueden mantenerlos en una zozobra constante

Se concuerda con Pacheco et al. (2020), que los procedimientos implementados para la adecuación a la transformación que se en un desempeño laboral muy elevado, no obstante se presente resistencia, generando la necesidad de propiciar planes de desarrollo institucional que reduzca acciones reacias al cambio así como rompan hábitos ancestrales y se priorice un desenvolvimiento laboral encaminado hacia el fortalecimiento de las condiciones de vida de malos trabajadores

Por su parte, las concepciones de Bohórquez, et al. (2020) han contribuido a la realización de este análisis, quienes encontraron que, todas organizaciones están en la necesidad de mantener una óptima relación entre jefes y empleados en aras de lograr los objetivos institucionales, considerando que un personal satisfecho puede mejorar la productividad, a la par que la autoridad asuma el rol de líder, manteniendo algunos aspectos ciertamente principistas con sus colaboradores orientados al fortalecimiento de ciertas acciones de motivación como el respeto recíproco, una comunicación fluida y horizontal, reconocimiento del esfuerzo de los trabajadores, contribuyendo a que éstos asuman su trabajo con responsabilidad.

Se coincide con la investigación realizada por Neves et al. (2018), de la cual se colige que, existe la imperiosa necesidad de valorar sobremanera el desempeño laboral de los servidores en la entidad, buscando en esencia el desarrollo profesional, personal y organizacional, considerando que, en efecto, las condiciones tangibles y no tangibles deben estar garantizadas en un escenario psicológico vinculado a la relación afectiva de los trabajadores con la institución, la apreciación de la demanda moral de permanencia, por la lealtad y el costo beneficio ligado a la salida.

En materia de desempeño laboral es necesario que la entidad se preocupe por realizar una administración acorde con las expectativas y cobertura de necesidades de los trabajadores gestionando el conocimiento y de acuerdo con Drucker (1994) en su teoría de la revolución de la gestión, sostiene que, Los administradores advierten responsabilidad en la implementación y progreso del saber, puesto que se postula que no se tiene referencias de cómo ha de ser la sociedad mundial post capitalista, ya que lo único que se conoce es que de todas maneras será distinto, en la medida que el recurso primario de las próximas generaciones será el saber, que aplicado al conocimiento mismo generará la revolución de la gestión, que desplazaría al capital y al trabajo

En tanto necesita prepararse para enfrentar los cambios permanentes y en consecuencia requiere poner énfasis en el fortalecimiento constante y continuo de todo lo que hace, así como realizar acciones orientadas a la explotación de sus saberes y también, a la creatividad e innovación (Drucker, 1994), entonces la Municipalidad de Chachapoyas requiere asumir comportamientos proactivos con visión de futuro.

Del mismo modo se concuerda con Quispe y Paucar (2019), quienes afirman que las personas satisfechas en forma laboral tienen mayor factibilidad de asumir responsabilidades con la entidad contrastado con aquellos que se muestran nada satisfechos, considerando que la carencia de elementos motivacionales e higiénicos generan escasa satisfacción de labores y negación de compromiso para laborar en la institución, tal como la advierte García (2019), en el sentido que la cobertura de las expectativas de los servidores tienen incidencia en el grado de desenvolvimiento en las tareas y del compromiso de continuidad en la institución, por lo que se necesita de la determinación de mecanismos para lograr en forma paulatina la satisfacción en las labores en los colaboradores y logren alcanzar niveles de desenvolvimiento y compromiso con la institución

En esta línea, las relaciones laborales comprenden otra dimensión del desempeño laboral donde se obtuvo, que el 54 % lo aprecian en un nivel bajo; el 24 %, en un nivel medio y el 22 %, en un nivel bajo. Ante lo cual se necesita que

la entidad establezca diferentes mecanismos y estrategias del ejercicio de las interacciones de los trabajadores, que de acuerdo con Ko y Kang (2019) deben basarse en los anhelos, pretensiones e intereses de los servidores, en la búsqueda de ofrecer soluciones a las confrontaciones laborales mediante una negociación compatible

Se concuerda con Chiavenato (2006), quien refiere que en las organizaciones los seres humanos participan en distintos grupos sociales y realizan permanentes interacciones y que cada uno de ellos constituye una personalidad muy diferenciada, la cual se evidencia en la manera de comportarse con quienes se interrelaciona, pero a su vez experimenta la influencia de los otros, por lo que se tiene que adaptar para ser comprendido y aceptado y lograr su permanencia en la institución.

A partir de esta perspectiva es evidente que a la interna de la Municipalidad de Chachapoyas ocurren las relaciones interpersonales, entonces un apropiado entendimiento coadyuva al surgimiento de un escenario en el que cada ser humano es motivado a expresarse con libertad, expectativa que debe ser considerada por quienes ejercen cargos en la vida pública y privada de la nación, en tanto que, en la concepción de Fischman (2006), el cambio y el desarrollo de la persona tienen lugar a partir del interior hasta el exterior, recorriendo un derrotero en espiral.

Un elemento central de las relaciones humanas en el trabajo es la confianza interpersonal (Tan y Lim, 2004). La confianza posibilita las relaciones y las predisposiciones eficaces en el desarrollo de las labores (Ferres et al., 2004). Las relaciones humanas se producen cuando se experimenta la confiabilidad en el otro (Yáñez et al., 2010). Las relaciones humanas se asocian con el trato o comunicación que se gestiona entre dos o más personas, las cuales resultan ser muy relevantes en las entidades, teniendo en cuenta que durante la implementación de acciones se genera un proceso recíproco, a través del cual los individuos interactúan y aprecian el comportamiento de los demás, (Molina y Pérez, 2006).

De acuerdo con Tsoukas (2005) y su teoría del cambio organizacional, en materia de desempeño laboral sostiene que es fundamental propiciar acciones de cambio en los trabajadores, sobre todo aquellas que se encuentran relacionadas con las relaciones sociales, las cuales ejercitadas de la mejor manera posible permiten un buen desenvolvimiento de los servidores, porque el cambio se encuentra vinculado con el accionar humano en una serie de criterios institucionales, entonces la entidad emerge de las configuraciones cognoscitivas y una propiedad que surge de las transformaciones recogiendo el progreso de la temática del cambio en la entidades proponiendo hasta tres puntos de vista en el tiempo: el basado en procesos y estructuras, el cognitivo y el de análisis del discurso.

La controversia del cambio consiste en transigir la estabilidad y resistencia al cambio inherente a las entidades con las vicisitudes que en efecto tienen a través del tiempo, según lo advierten Kraatz y Moore (2002). Como respuesta a esta contradicción subsisten corrientes precisadas como la de configuración y la de agencia (Romero et al., 2013), concepciones que deben ser consideradas en la municipalidad de Chachapoyas, que a partir de las cuales, los trabajadores puedan desenvolverse como corresponde en el ejercicio de sus funciones.

Se coincide, a su vez, con Salgado et al. (2018), quienes revelan que se debe procurar el cambio en los trabajadores ante actitudes contrarias a las buenas relaciones sociales que siempre tiene que imperar, por tanto los servidores indiferentes o reacios se circunscriben elementos claves para un mejor entendimiento de los procesos psicológicos comprendidos en las respuestas de las personas, ya que se aprecian retos cambios en sus entornos laborales, situaciones que la municipalidad de Chachapoyas debe considerar con la finalidad que el desempeño laboral se vea reflejado en hechos con repercusiones directas en el ofrecimiento de servicios que beneficien a la población chachapoyana en su conjunto.

VI. CONCLUSIONES

1. Se ha identificado que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Chachapoyas presentan limitaciones en cada una de las dimensiones, por tanto, existe la necesidad de intervenir para fortalecer esta realidad, proponiendo estrategias apropiadas para que se superen las deficiencias encontradas y que la entidad no escatime esfuerzos para reconocer la labor realizada, interesándose en la mejora de las condiciones laborales, permitiéndoles participar en la toma de decisiones.
2. Se ha determinado que el desempeño laboral en apreciación del grupo de estudio se encuentra en un nivel bajo, siendo necesario proponer una estrategia de gestión del cambio actitudinal, sobre la base de un conjunto de talleres desde la perspectiva del comportamiento laboral, la compensación, la higiene y seguridad y las condiciones laborales que sirvan como soporte para despertar en ellos un buen ejercicio de las funciones inherentes, que se perciban reflejadas en el bienestar de la población
3. La estrategia de gestión del cambio actitudinal, una vez validada a juicio de expertos ha quedado expedita para ser implementada por la entidad responsable del desempeño laboral en los trabajadores.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere al señor Alcalde de la Municipalidad de Chachapoyas a considerar la presente estrategia de gestión del cambio actitudinal como una herramienta que oriente el fortalecimiento del desempeño laboral en todos los trabajadores de la comuna.

Se recomienda al gerente municipal a establecer coordinaciones para poner en práctica la presente estrategia de gestión del cambio actitudinal, por la cual se fomente el desempeño laboral permitiendo la participación activa de los trabajadores en el desarrollo de actividades que contribuyan al beneficio de la población.

A los trabajadores de la Municipalidad de Chachapoyas, a empoderarse de comportamientos que garanticen el desempeño laboral, siendo pertinente no limitar sus esfuerzos en el cumplimiento de sus funciones, porque son factores clave para el éxito de la institución.

VIII. PROPUESTA

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. Título

Fortalezcamos el desempeño laboral en la Municipalidad de Chachapoyas, mediante una estrategia de gestión del cambio actitudinal.

II. JUSTIFICACIÓN

El desempeño laboral comprendido como el grado de resultados de la tarea que logra un ser humano, tan sólo, luego de administrar un cierto nivel de esfuerzo se ha convertido en un problema latente en la municipalidad de Chachapoyas, debido a que los trabajadores asumen un comportamiento de equívoco de desenvolvimiento en las tareas, en la eventualidad que no se encuentran garantizadas sus compensaciones, la higiene y seguridad, así como las condiciones laborales. En este sentido es importante proponer una estrategia de gestión del cambio actitudinal orientada al fortalecimiento del desempeño laboral, mediante talleres, por los cuales, en esencia, que es necesario cumplir responsablemente con el ejercicio de sus funciones

III.OBJETIVOS

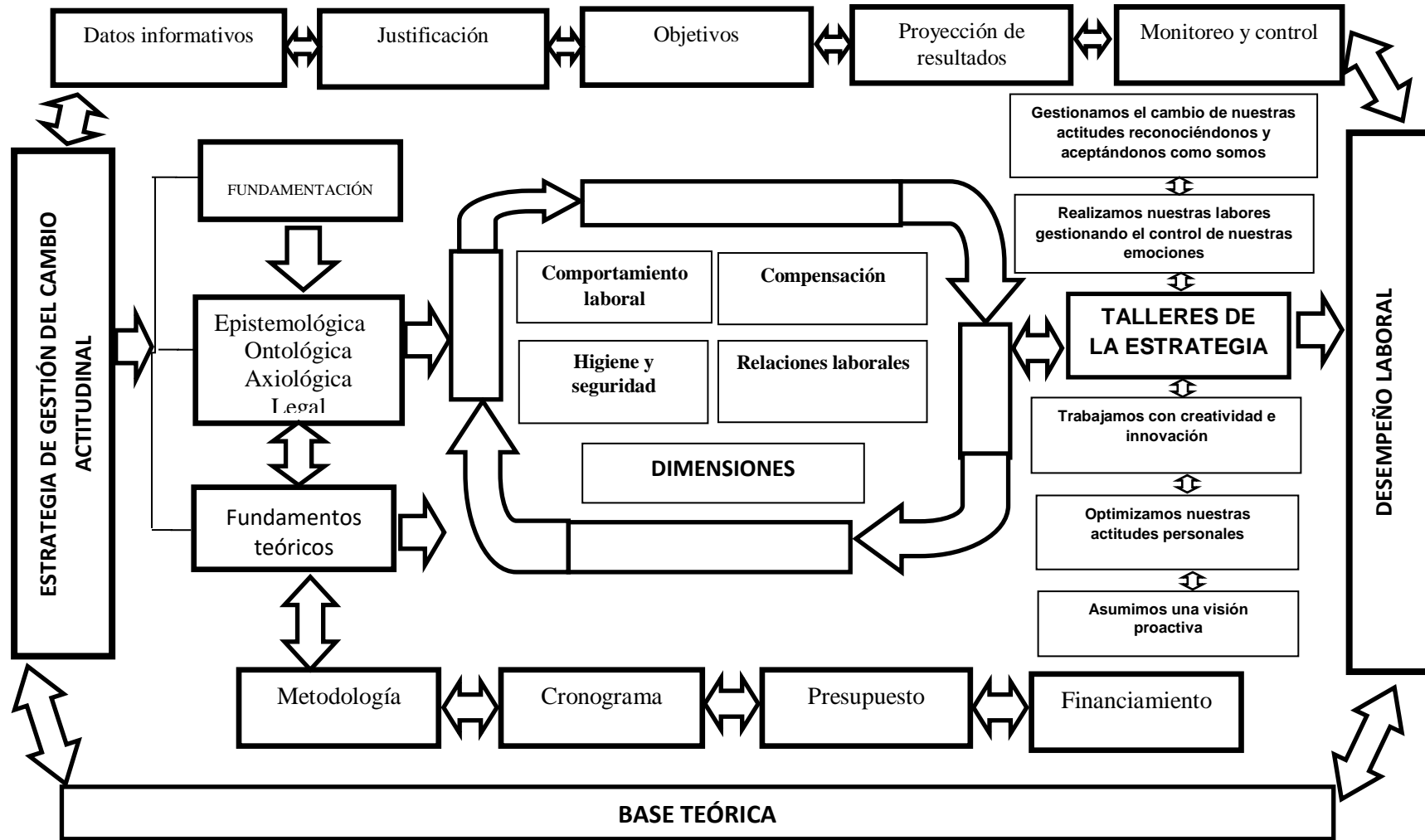
3.1. Objetivo general

Fortalecer el desempeño laboral en la municipalidad de Chachapoyas, mediante una estrategia de gestión del cambio actitudinal.

IV. METODOLOGÍA

La propuesta se desarrollará en cinco (5) talleres, empleando las estrategias correspondientes.

ESQUEMA DE LA PROPUESTA



REFERENCIAS

- Adams, J.S. (1965). *Inequity in social exchange*. Adv. Exp. Soc. Psychol. (62): 335-343.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0065260108601082>
- Ahmad, H., y Mahmood, H. (2019). Organizational Culture, Leadership Styles and Employee's Affective Commitment to Change: A Case of Yemen Public Sector. <https://ibimapublishing.com/articles/JOMS/2011/722551/722551.pdf>
- Altamirano, J.C., y Ocejo, S.M. (2017). *Análisis del impacto en el desempeño laboral de los colaboradores después de la aplicación de estrategias de Desarrollo Organizacional en agencias de las Naciones Unidas ubicadas en Lima*. Tesis. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú.
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622666/Ocejo_PS.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Araujo, M.C., y Leal, M. (2007). Emotional intelligence and Labour Performance at the Directive Level in the Public superior institutions. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, 4(2), 132-147.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Armijos, F.B., Bermúdez, A.I., y Mora, N.V. (2019). Management of Human Resources. Universidad y Sociedad.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1295/1317>
- Barriga, A.T.E., y Rendón, A.M. (2016). Impacto de la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico c del distrito de Arequipa. Universidad Católica San Pablo. Arequipa-Perú.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29200/Luna_R EE.pdf?sequence=1
- Basset, M., Bijlmarkes, L., y Sanders, D. M. (1997). Professionalism, patient satisfaction and quality of health care: Experience during Zimbabwe's structural adjustment programme. 45(12).
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0277953697001226>

- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides, A. (2020). Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization. *Revista Universidad y Sociedad*. 12(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300385&script=sci_abstract&lng=en
- Bravo, S., Donado, A., Prieto, R., Durán, S., y Salazar, E., (2017), MiPyMEs asociadas y no asociadas: una aproximación a su gestión en innovación y desarrollo tecnológico, *Revista espacios*, 38 (58), 17-27 <http://www.revistaespacios.com/a17v38n58/a17v38n58p17.pdf>
- Brito, C., Pitre, R., y Cardona, D. (2020). Organizational Climate and its Influence on the Performance of Employees in a Service Company. *Inf. tecnol.* 31(1). https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100141&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Brown, P. (2014). *The cult of the saints : its rise and function in Latin Christianity*. <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&i>
- Carhuachín, E.D. (2019). La satisfacción laboral como predictora del desempeño laboral percibido en una PYME de Lima. Universidad San Ignacio de Loyola. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9725/1/2019_Carhuachin-Maximiliano.pdf
- Castañeda, R. (2011). *El proceso de cambio en las organizaciones*. Universidad Autónoma de Nueva León. <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1080227417.PDF>
- Chiang, M. M., y San Martín, N. J. (2015). Analysis of work satisfaction and performance in public employees of Talcahuano City Hall. *Ciencia y trabajo* 17(54). https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001
- Chiavenato, (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw – Hill. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>

- Contreras, E.R. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica Pensamiento y Gestión. (35), 152-181 Universidad del Norte Barranquilla, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832007.pdf>
- Cuesta A., Fleitas, S., García, V., Hernández, I., Anchundia, A., y Mateus, L. (2018). Performance assessment, engagement and human resources management at enterprise. Ingeniería Industrial. 34(1), 24-35. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v39n1/rii04118.pdf>
- Cueva, K., y Díaz, M. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco*. Tesis. Universidad Peruana Unión, Tarapoto. <https://www.coursehero.com/file/61144954/Kely-tesis-Bachiller-2017pdf/>
- Drucker, P (1996). Dirección de Instituciones sin Fines de Lucro. Editorial “El Ateneo” SL. Primera Edición. Barcelona-España. <https://marketingypublicidadfpcs.files.wordpress.com/2013/10/10-drucker-peter-f-direccion-de-instituciones-sin-fines-de-lucro.pdf>
- Escalante, E., Repetto, A. M., y Mattinello, G. (2012). Exploration and analysis of the attitude towards statistics in psychology students. 18(1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272012000100003&script=sci_abstract&tlng=en
- Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral*. Noriega Editores. México. <https://books.google.com.pe/books?id=YlebEiBx-swC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Hernández I., Parra, M., García, J., De Castro, N., & Duran S., (2018) Comportamiento Organizacional Ciudadano (COC) como ejemplo de participación generador de un diálogo de saberes. Revista Espacios, 39(7), 22 <https://www.revistaespacios.com/a18v39n07/a18v39n07p22.pdf>

- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1998). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill. http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf
- Ko, W., Kang, H. (2019). Effect of leadership style and organizational climate on employees' food safety and hygiene behaviors in the institutional food service of schools 7(6), 2131-2143. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6593371/>
- Kraatz, M. y Moore, J. (2002). *Executive migration and institutional change*. Academy of Management Journal, 45 (1), 120-143. <https://www.jstor.org/stable/3069288>
- Lagos, V. (2015). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas Copelec*. Universidad del Bio Bio. Chile. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%20Victor.pdf>
- Leblebici, H., Salancik, G., Copay, A. y King, T. (1991). *Institutional change and the transformation of interorganizational fields: An organizational history of the U.S. radio broadcasting industry*. Administrative Science Quarterly, 36, 333-363. <https://www.jstor.org/stable/2393200>
- Lee, J., Almanza, B., Nelson, D., & Ghiselli, R. (2013). Does transformational leadership style influence employees attitudes toward food safety practices. Journal of Modern Management y Entrepreneurship. Volume 08, N° 01, pp. 1-5. <https://www.semanticscholar.org/paper/Does-transformationalleadership-style-influence-LeeAlmanza/3c87b7be33f8f87779ae7c02d0b103e54bf18467>

- Luna, O. Y., Ronald, C., y Andrade, F. (2019). Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 327-335. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500327
- Manjarrez, N.N., Boza, J.A., Mendoza, E.Y. (2020). The motivation in the labor performance of hotel employees in the Quevedo Canton, Ecuador. *Universidad y Sociedad*. 12(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359
- Marín, H., y Placencia, M. (2017). Work motivation and job satisfaction of a private health care organization staff. 17(4): 42-52. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008
- Marín, J.D. (2009). Fundamentación epistemológica para la investigación. Dialnet. 23(54), 23-48. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3438917>
- Max.neef, M (1998). El Desarrollo a Escala Humana. Editorial Icaria SA. Barcelona-España. <http://habitat.aq.upm.es/deh/adeh.pdf>
- Méndez, A., y Astudillo, M. (2008). La investigación en la era de la información. Editorial: Trillas. <http://www.economia.unam.mx/academia/inae/pdf/inae1/u1l5.pdf>
- Miles, J., González, A., & Mandirola, N. (2018). Gestión de alto desempeño y su impacto en los resultados de la empresa: El caso de Uruguay y Argentina. *Journal of technology management & innovation*, 13(2), 57-68. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/jotmi/v13n2/0718-2724-jotmi-13-02-00057.pdf>

- Morales, C. (2018). *Modelo de gestión del talento humano aplicado al sector de servicios de transporte de la provincia de Tungurahua*. Tesis de maestría. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27621/1/465%20O.E..pdf>
- Moreno, L., Ramírez, K., y Tamani G. (2016). *El desarrollo del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del FONDECYT*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima-Perú. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1310/tesis%20-%20moreno.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Moustafa, L. (2016). Assessing the effects of transformational leadership: A study on egyptian hotel employees. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 27, 49-59. <https://www.cabdirect.org/cabdirect/abstract/20163183426>
- Organización Internacional del Trabajo, (2019). Trabajar para un futuro mejor. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---cabinet/documents/publication/wcms_662442.pdf
- Ortiz, M., Caicedo, A., González, S., y Recino, U. (2015). Las múltiples definiciones del término competencia y la aplicabilidad de su enfoque en ciencias médicas. *Edumecentro*, 7(3), 20-31. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2077-28742015000300002&lng=es&nrm=iso
- Oseña, D., Mendivel, R.K., y Durand, A. (2020). Potential for innovation and institutional management at the National University of Cañete-Peru. *Sophia*. (28). http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86262020000100207

- Pacheco, C., Rojas, C., Niebles, W., y Hernández, H. G. (2020). Integral development of adjustment processes towards change in small and medium size enterprises. *Información tecnológica*. 31(5).
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000500089&lng=n&nrm=iso&tlng=n
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall. Madrid, España.
<http://portal.uned.es/GestionGuias/PDFGuiaAcceso?idA=01474116&c=2012&idPrograma=-1>
- Pedraza, E., Amaya, G., y Conde, M. (2010). *Labor Performance and the Stability of Administrative Personnel Contracted in the School of Medicine at the University of Zulia*. *Revista de Ciencias Sociales*. 16(3), 493-505.
<https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Peters, D. H., Chakrabort., Mahaptra, P., y Steinhart, L. (2019). Job satisfaction and motivation of health workers in public and private sectors: cross-sectional analysis from two Indian states. <https://human-resourceshealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1478-4491-8-27>
- Posada, J. (2014). Ontología y Lenguaje de la realidad social. *Revista de epistemología de ciencias sociales*.
<https://www.moebio.uchile.cl/50/posada.html>
- Quintana, D., y Tarqui, C. (2020). The performance of the nursing professional in a Social Security hospital in Callao, Peru. *Archivos de Medicina (Col)*, 20(1)..
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1053249>
- Quintero, N., Africano, N., y Faría, E. (2008). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago*. *Revista Negotium*. 3(9), 33-51.
<https://www.redalyc.org/pdf/782/78230903.pdf>

- Ramírez, E.H., y Jamanca, R.P. (2020). Stress and perception of the ability to work in teachers of a public university. *Revista científica, INICC-PERÚ*, 3(2), 79-89. <https://www.inicc-peru.edu.pe/revista/index.php/delectus/article/view/53>
- Romero, J., Matamoros, S., y Campo, C.A. (2013). *Sobre el cambio organizacional. Una revisión bibliográfica*. Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. 23(50), 35-52. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v23n50/v23n50a04.pdf>
- Sabastizagal, I., Astete, J., y Benavides, F.G. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* 37(1) http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342020000100032&script=sci_arttext
- Salgado, J., Lería, F., Arcos, L., Pineda, C., y Gonzales, C. (2018). Actitud y resistencia al cambio organizacional en trabajadores mineros chilenos. *Revista de Psicología*. 36 (1), <http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v36n1/a04v36n1.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2019). Manual de terminos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima-Perú. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Torres, J.P., y Quijaite, P.C. (2019). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de transporte Leonel SAC, Santa Anita. Universidad María Auxiliadora. Lima-Perú. <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/197/38-2019%20%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tsoukas, H. (2005). *Afterword: Why language matters in the analysis of organizational change*. Journal of Organizational Change Management, 18, 96-104.

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09534810510579878/full/html>

Universidad César Vallejo (2020). Guía de Elaboración de Productos Observables. Lima-Perú. <https://www.coursehero.com/file/62931700/guia-de-productos-observables-2020-UCVpdf/>

Valencia, E. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American*. Tesis. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia-Influencia.pdf>

Valencia, M. (2018). *Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito*. Tesis de Maestría en Dirección de Empresas. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6172/1/T2600-MBA-Valencia-Estudio.pdf>

Yaipén, H.W. (2019). Valores éticos y desempeño laboral en la Institución Educativa Peruano Canadiense, Chiclayo. Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39311>

Zainab, S. A., Afridi, M., Shafi, M., Munawar, H., y Mahmood, S. (2016)., Impact of Tangible and Intangible incentives on job satisfaction among workers. 7(3).

<https://core.ac.uk/download/pdf/234065371.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala</i>	<i>Instrumento</i>
<i>Desempeño laboral</i>	<i>Grado de resultados de la tarea que logra un ser humano, tan sólo, luego de administrar un cierto nivel de esfuerzo (Yaipén, 2019).</i>	<i>La variable fue operacionalizada en razón de las dimensiones: comportamiento laboral, compensación, relaciones laborales, higiene y seguridad las cuales fueron valoradas a partir de la aplicación del instrumento correspondiente.</i>	<i>Comportamiento laboral</i>	Incumplimiento de funciones	<i>Ordinal</i>	<i>Cuestionario</i>
				Discusiones con compañeros de trabajo		
				Demasiados y largos descansos		
				Cultura del raje		
				Descuido de imagen personal		
			<i>Compensación</i>	Remuneración económica apropiada		
				Servicio adecuado prestado por los trabajadores		
				Esfuerzo y lealtad de los empleados		
				Responsabilidad en el trabajo		
				Reconocimiento por la tarea extra realizada		
			<i>Relaciones laborales</i>	Aspiraciones y deseos de los trabajadores		
				Satisfacción de las necesidades de los servidores		
				Tratamiento y solución de conflictos		
				Negociación inteligente		
				Desarrollo de actitudes personales favorables		
			<i>Higiene y seguridad</i>	Protección de las condiciones personales de los trabajadores		
				Generación de bienestar laboral		
				Preservación de las condiciones tangibles de las labores		
				Reducción de riesgos físicos y psicológicos		
				Infraestructura adecuada		

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de desempeño laboral

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de la municipalidad de Chachapoyas. Marque con un aspa (x) la alternativa que mejor valora cada ítem.

Siempre (3)

A veces (2)

Nunca (1)

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
Variable: Desempeño laboral				
Dimensión: Comportamiento laboral				
1	Los trabajadores cumplen realmente con sus funciones			
2	Se aprecia discusiones permanentes entre compañeros de trabajo			
3	Se toman demasiados y largos descansos			
4	Se practica la cultura del raje			
5	Los servidores se preocupan por su imagen personal			
Dimensión: Compensación				
6	Recibe una remuneración económica apropiada que incentiva el trabajo			
7	El servicio que ofrece el servidor satisface las expectativas del usuario			
8	La entidad se esfuerza para recibir a cambio lealtad de los trabajadores			
9	La responsabilidad en el trabajo se aprecia recompensada por la entidad			
10	La institución le ofrece una recompensa por la tarea extra realizada			

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
Variable: Desempeño laboral				
Dimensión: Higiene y seguridad				
11	La entidad protege la integridad individual de los trabajadores			
12	El desempeño laboral genera bienestar en el personal			
13	Se protege las condiciones tangibles de las labores			
14	La entidad se preocupa por minimizar los riesgos físicos y psicológicos			
15	El desempeño del personal se realiza en una infraestructura adecuada			
Dimensión: Relaciones laborales				
16	La cobertura de las aspiraciones del personal genera buenas relaciones laborales			
17	El desempeño del personal se valora en razón de la satisfacción de sus necesidades			
18	La entidad soluciona los conflictos que se presentan			
19	La institución implanta una buena estrategia de negociación para impulsar el desempeño laboral			
20	Se desarrolla actitudes personales favorables en la entidad			

Anexo 3. Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Validación de juicio de experto del instrumento

I. Datos generales

1.1. Apellidos y nombres del experto: Toro Herrera María Elisa

1.2. Institución donde labora: Colegio Nacional de “San José”

1.3. Título de la investigación: Estrategia de gestión del cambio actitudinal para el fortalecimiento del desempeño laboral en la municipalidad de Chachapoyas

1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Ésta formulado con lenguaje apropiado																			X		
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																			X		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X		
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			X		
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la gestión pedagógica																			X		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																			X		
COHERENCIA	Entre variables e indicadores																			X		
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																			X		
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																			X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular

b) Buena

c) Muy buena

Sugerencias de mejora o de aceptación para su aplicabilidad:

El instrumento puede ser aplicado tal como está diseñado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 puntos

Lugar y fecha: 17/4/21

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Elisa Toro Herrera', is written over a horizontal dashed line.

Dra. María Elisa Toro Herrera

DNI 40273864

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE DIAGNÓSTICO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto: Alarcón Díaz Alicia

1.2. Institución donde labora: Institución Educativa "José Leonardo Ortiz"

1.3. Título de la investigación: Estrategia de gestión del cambio actitudinal para el fortalecimiento del desempeño laboral en la municipalidad de Chachapoyas

1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario

II. APECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																			X		
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																			X		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X		
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			X		
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la gestión pedagógica																			X		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																			X		
COHERENCIA	Entre variables e indicadores																			X		
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																			X		
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																			X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular

b) Buena

c) **Muy buena**

Sugerencias de mejora o de aceptación para su aplicabilidad:

El instrumento puede ser aplicado tal como está diseñado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 puntos

Lugar y fecha: 17/4/21


DNI: 16780259

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE DIAGNÓSTICO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto: Alarcón Díaz Orlando

1.2. Institución donde labora: Universidad César Vallejo

1.3. Título de la investigación: Estrategia de gestión del cambio actitudinal para el fortalecimiento del desempeño laboral en la municipalidad de Chachapoyas

1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario

II. APECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Ésta formulado con lenguaje apropiado																			X		
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																			X		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X		
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			X		
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la gestión pedagógica																			X		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																			X		
COHERENCIA	Entre variables e indicadores																			X		
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																			X		
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																			X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular

b) Buena

c) **Muy buena**

Sugerencias de mejora o de aceptación para su aplicabilidad:

El instrumento puede ser aplicado tal como está diseñado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 puntos

Lugar y fecha: 17/4/21

A handwritten signature in black ink, consisting of a cursive 'O' followed by a long horizontal stroke that ends in a small hook.

Dr. Orlando Alarcón Díaz

DNI 16427321

Matriz de confiabilidad del instrumento de recolección de datos

	ID	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	.	0	2	0	1	0	2	0	1	1	0	0	2	0	1	0	1	1	2	0	1
2	.	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0
3	.	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	2	0	2	1	1	1	0	0	0	0
4	.	0	0	0	0	0	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	0	0	0
5	.	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0
6	.	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	2	0	0	2	0	0	2	0
7	.	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
8	.	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	0	2	2	2	2	0	2	2	2	2
9	.	2	1	1	1	1	2	0	2	1	1	0	1	2	1	2	0	2	1	2	1
10	.	1	2	2	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1

Vista de datos / Vista de variables / <

SPSS El procesador está preparado

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	20

Anexo 4

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. Título:

Fortalezcamos el desempeño laboral en la Municipalidad de Chachapoyas, mediante una estrategia de gestión del cambio de actitudes.

1.2. Entidad

Municipalidad de Chachapoyas.

1.3. Lugar

Chachapoyas.

1.4. Duración

Inicio: abril 2021.

Término: julio 2021.

1.5. Horas: 15

1.6. N° de colaboradores

127.

1.7. Responsable

Alva Mori, Jorge Alberto

II. JUSTIFICACIÓN

El desempeño laboral comprendido como el grado de resultados de la tarea que logra un ser humano, tan sólo, luego de administrar un cierto nivel de esfuerzo se ha convertido en un problema latente en la municipalidad de Chachapoyas, debido a que los trabajadores asumen un comportamiento de equívoco de desenvolvimiento en las tareas, en la eventualidad que no se encuentran garantizadas sus compensaciones, la higiene y seguridad, así como las condiciones laborales. En este sentido es importante proponer una estrategia de gestión del cambio de actitudes orientada al fortalecimiento del desempeño

laboral, mediante talleres, por los cuales, en esencia, que es necesario cumplir responsablemente con el ejercicio de sus funciones

III. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Fortalecer el desempeño laboral en la municipalidad de Chachapoyas, mediante una estrategia de gestión del cambio de actitudes.

3.2. Objetivos específicos

3.2.1. Analizar la problemática asociada con el nivel de desempeño laboral.

3.2.2. Sensibilizar a los trabajadores de la municipalidad de Chachapoyas en materia de desempeño laboral.

3.2.3. Realizar talleres de capacitación orientados al fortalecimiento del desempeño laboral

IV. FUNDAMENTOS Y PRINCIPIOS TEÓRICOS

4.1. Fundamentos epistémicos, ontológicos y axiológicos:

4.1.1. Fundamentos epistemológicos

La propuesta de una estrategia de gestión del cambio de actitudes ha surgido de los referentes empíricos de la realidad, al interpretarla; que en un plano superior se ha teorizado sobre la necesidad de diseñarla y sugerirla. Se ha fundamentado en la teoría de la revolución de Drucker, teoría de las relaciones humanas de Chiavenato, teoría del cambio organizacional de Tsoukas, teoría de la equidad laboral de Adams, teoría del desarrollo a escala humana de Maslow. Todo ello; en aras de propiciar el fortalecimiento del desempeño laboral en la municipalidad de Chachapoyas.

4.1.2. Fundamentos ontológicos

Enmarcados en la naturaleza de la realidad investigada, en relación al desempeño laboral en la municipalidad de Chachapoyas. Se ha circunscrito como la parte central de la propuesta diseñada, cuyas expresiones se mostraron escasamente alentadoras. Ante lo cual constituyó un imperativo la propuesta de una estrategia de gestión del cambio de actitudes, identificando y aclarando las

condiciones esenciales que determinaron la identidad y la existencia de la problemática descrita tal como es y cómo se presenta en el municipio.

2.1.3. Fundamentos axiológicos

La fundamentación axiológica de la estrategia de gestión del cambio de actitudes se basó en los principios éticos, estéticos y el ejercicio de valores que propició la propuesta, considerando que los trabajadores de la municipalidad de Chachapoyas como personas necesitaron apropiarse de reglas o normas que orientaron su accionar como seres humanos, que les permitió respetarse a sí mismos y consecuentemente a los demás, con quienes interactúa y convive en el transcurso de su vida cotidiana, entendiendo y comprendiendo que la convivencia fomenta relaciones cercanas y de apoyo recíproco entre servidores de la entidad, soslayando cualquier tipo de discriminación y exclusión por diferentes razones, respetando y haciendo respetar las normas de conducta.

V. METODOLOGÍA

El programa se desarrolló en cinco (5) talleres, empleando las estrategias correspondientes.

III. CRONOGRAMA

Nº	Talleres	Tiempo	Fecha tentativa
1	Gestionamos el cambio de nuestras actitudes reconociéndonos y aceptándonos como somos	3 horas	9/10/21
2	Realizamos las labores gestionando el control de nuestras emociones	3 horas	16/10/21
3	Trabajamos con creatividad e innovación	3 horas	23/10/30
4	Optimizamos nuestras actitudes personales positivas	3 horas	30/10/21
5	Asumimos una visión proactiva	3 horas	6/11/21

IV. PRESUPUESTO

Nº	Código	Descripción	Importe
1	2. 3. 1 5. 1 2	Papelería en general, útiles de escritorio (papel, tinta)	105,00
2	2. 3. 2 2. 2 1	Servicio de telefonía móvil	200,00
4	2. 3. 2 2. 2 3	Servicio de internet	180,00
5	2. 3. 2 7. 11 6	Servicio de impresiones	50,00
Total			535,00

V. FINANCIAMIENTO

Los talleres de intervención serán autofinanciados por la Municipalidad de Chachapoyas.

ANEXOS

TALLER 1

I. DENOMINACIÓN

Gestionamos el cambio de nuestras actitudes aceptándonos como somos

II. OBJETIVO

Desempeñar funciones reconociéndonos y aceptándonos como somos

III. META

Ofrecer el taller al 100% de los trabajadores de la municipalidad de Chachapoyas

IV. DISEÑO DEL TALLER

Actividades	Estrategias	Tiempo	Recursos	Responsables
Motivación El capacitador da el saludo de bienvenida a los participantes, luego realiza una dinámica con los participantes. Después de la dinámica empieza con los saberes previos. Se plantea las siguientes interrogantes: ¿Realmente nos conocemos? ¿Sabemos quiénes somos? ¿Sabemos cómo somos?, ¿Cuál es lo positivo de conocernos y aceptarnos cómo somos?, ¿Sabemos cuáles son nuestras fortalezas y limitaciones?, ¿Por qué es importante conocernos y aceptarnos cómo somos?	Lluvia de ideas Dinámica participativa	25' 115`	Pizarra Plumones Lapiceros Papel sábana Fichas de trabajo	Capacitador
Desarrollo El capacitador informa sobre el tema a desarrollar dando una introducción, luego entrega una ficha informativa sobre el hecho de conocernos y aceptarnos como somos en una muestra de actitud de cambio -Los participantes se forman en grupos de 5 integrantes y elaboran un organizador visual, para que luego un integrante del grupo explique el organizador elaborado	Video motivacional	50`		
Cierre Reflexionamos sobre lo aprendido				

TALLER 2

I. DENOMINACIÓN

Realizamos las labores gestionando el control de nuestras emociones

II. OBJETIVO

Realizar las labores gestionando el control de las emociones

III. META

Ofrecer el taller al 100% de los trabajadores de la municipalidad de Chachapoyas

IV. DISEÑO DEL TALLER

Actividades	Estrategias	Tiempo	Recursos	Responsables
<p>Motivación</p> <p>El capacitador da el saludo de bienvenida a los participantes, luego realiza una dinámica con los participantes. Después de la dinámica empieza con los saberes previos.</p> <p>Se plantea las siguientes interrogantes</p> <p>¿Qué son las emociones? ¿Qué emociones pueden reconocer en ustedes? ¿Pueden describir sus estados emocionales?, ¿Por qué es importante gestionar el control de las emociones?, ¿Serían capaces de controlar sus emociones?</p> <p>Desarrollo</p> <p>El capacitador informa sobre el tema a desarrollar dando una introducción, luego entrega una ficha informativa sobre la gestión del control de las emociones</p> <p>Los participantes se forman en grupos de 5 integrantes y elaboran un organizador visual, para que luego un integrante del grupo explique el organizador elaborado</p> <p>Cierre</p> <p>Reflexionamos sobre lo aprendido</p>	<p>Lluvia de ideas</p> <p>Dinámica participativa</p> <p>Video motivacional</p>	<p>25'</p> <p>115'</p> <p>50'</p>	<p>Pizarra</p> <p>Plumones</p> <p>Lapiceros</p> <p>Papel sábana</p> <p>Fichas de trabajo</p>	<p>Capacitador</p>

TALLER 3

I. DENOMINACIÓN

Trabajamos con creatividad e innovación

II. OBJETIVO

Evidenciar un trabajo creativo e innovador

III. META

Ofrecer el taller al 100% de los trabajadores de la municipalidad de Chachapoyas

IV. DISEÑO DEL TALLER

Actividades	Estrategias	Tiempo	Recursos	Responsables
<p>Motivación</p> <p>El capacitador da el saludo de bienvenida a los participantes, luego realiza una dinámica con los participantes. Después de la dinámica empieza con los saberes previos.</p> <p>Se plantea las siguientes interrogantes:</p> <p>¿Sabes en qué consiste la creatividad? ¿En qué consiste la innovación? ¿Es creativo en el ejercicio de sus funciones?, ¿Prefiere actualizarse de manera constante?, ¿Las situaciones nuevas las pone en práctica?, ¿Se muestra reacio al cambio?</p> <p>Desarrollo</p> <p>El capacitador informa sobre el tema a desarrollar dando una introducción, luego entrega una ficha informativa sobre la creatividad y la innovación</p> <p>-Los participantes se forman en grupos de 5 integrantes y elaboran un organizador visual, para que luego un integrante del grupo explique el organizador elaborado</p> <p>Cierre</p> <p>Reflexionamos sobre lo aprendido</p>	<p>Lluvia de ideas</p> <p>Dinámica participativa</p> <p>Video motivacional</p>	<p>25'</p> <p>115'</p> <p>50'</p>	<p>Pizarra</p> <p>Plumones</p> <p>Lapiceros</p> <p>Papel sábana</p> <p>Fichas de trabajo</p>	<p>Capacitador</p>

TALLER 4

I. DENOMINACIÓN

Optimizamos nuestras actitudes personales positivas

II. OBJETIVO

Optimizar las actitudes personales positivas

III. META

Ofrecer el taller al 100% de los trabajadores de la municipalidad de Chachapoyas

IV. DISEÑO DEL TALLER

Actividades	Estrategias	Tiempo	Recursos	Responsables
<p>Motivación</p> <p>El capacitador da el saludo de bienvenida a los participantes, luego realiza una dinámica con los participantes. Después de la dinámica empieza con los saberes previos.</p> <p>Se plantea las siguientes interrogantes:</p> <p>¿En qué consisten las actitudes personales positivas? ¿Necesita desarrollar actitudes personales positivas en el ejercicio de sus funciones? ¿Considera que sus convicciones son inquebrantables?, ¿Es respetuoso de las reglas y normas?, ¿Es fácil desarrollar actitudes personales positivas?</p> <p>Desarrollo</p> <p>El capacitador informa sobre el tema a desarrollar dando una introducción, luego entrega una ficha informativa sobre las actitudes personales positivas</p> <p>Los participantes se forman en grupos de 5 integrantes y elaboran un organizador visual, para que luego un integrante del grupo explique el organizador elaborado</p> <p>Cierre</p> <p>Reflexionamos sobre lo aprendido</p>	<p>Lluvia de ideas</p> <p>Dinámica participativa</p> <p>Video motivacional</p>	<p>25'</p> <p>115'</p> <p>50'</p>	<p>Pizarra</p> <p>Plumones</p> <p>Lapiceros</p> <p>Papel sábana</p> <p>Fichas de trabajo</p>	<p>Capacitador</p>

TALLER 5

I. DENOMINACIÓN

Asumimos una visión proactiva

II. OBJETIVO

Desempeñar las labores desde una visión proactiva

III. META

Ofrecer el taller al 100% de los trabajadores de la municipalidad de Chachapoyas

IV. DISEÑO DEL TALLER

Actividades	Estrategias	Tiempo	Recursos	Responsables
<p>Motivación</p> <p>El capacitador da el saludo de bienvenida a los participantes, luego realiza una dinámica con los participantes. Después de la dinámica empieza con los saberes previos.</p> <p>Se plantea las siguientes interrogantes:</p> <p>¿Sabe lo que quiere? ¿Sabe a dónde se dirige? ¿Se considera una persona proactiva o reactiva?, ¿Evita caer en la victimización?, ¿Procura ser muy positivo?, ¿Tiene claro sus objetivos y genera acciones para lograrlos?, ¿Se anticipa a los problemas?, ¿Confía en su capacidad y potencial para superar las situaciones adversas?</p> <p>Desarrollo</p> <p>El capacitador informa sobre el tema a desarrollar dando una introducción, luego entrega una ficha informativa sobre el trabajo en equipo</p> <p>Los participantes se forman en grupos de 5 integrantes y elaboran un organizador visual, para que luego un integrante del grupo explique el organizador elaborado</p> <p>Cierre</p> <p>Reflexionamos sobre lo aprendido</p>	<p>Lluvia de ideas</p> <p>Dinámica participativa</p> <p>Video motivacional</p>	<p>25'</p> <p>115'</p> <p>50'</p>	<p>Pizarra</p> <p>Plumones</p> <p>Lapiceros</p> <p>Papel sábana</p> <p>Fichas de trabajo</p>	<p>Capacitador</p>

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA MEDIANTE LA TÉCNICA DELPHI
ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

I. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista relacionado con la estrategia de gestión del cambio actitudinal para el fortalecimiento del desempeño laboral en la municipalidad de Chachapoyas resulta de gran utilidad toda la información que al respecto pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

1. Datos generales de la experta:

1.1. Año de experiencia en la labor universitaria.

1.2. Cargos que ha ocupado:

1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Colegio Nacional de San José de Chiclayo

1.4. Años de experiencia como directivo en la educación o empresa:

1.5. Grado académico: Doctora

2. Test de autoevaluación de la experta:

2.1 Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala

(Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.2. Evalué la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Nivel de influencia en las fuentes de información		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.			
Su propia experiencia			
Trabajos de autores nacionales			
Trabajados de autores extranjeros			
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.			
Su intuición			

II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTOS

Apellidos y nombres de la experta	TORO HERRERA MARÍA ELISA
-----------------------------------	--------------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: Estrategia de gestión del cambio actitudinal para el fortalecimiento del desempeño laboral en la municipalidad de Chachapoyas.

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con la gestión del cambio actitudinal, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho se le agradecerá se sirva otorgar, según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una x en la columna correspondiente. Las categorías son:

Muy adecuado (MA). Bastante adecuado (BA). Adecuado (A). Poco adecuado (PA). Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, el autor le agradecería sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. Aspectos generales

Nº	Aspectos a evaluar	Criterios				
		MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

2.2. Contenido

Nº	Aspectos a evaluar	Criterios				
		MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente	X				
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
6	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				
7	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X				
8	Presenta esquema síntesis	X				

2.3. Valoración integral de la propuesta

Nº	Aspectos a evaluar	Criterios				
		MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Chiclayo, abril del 2021


Dra. María Elisa Toro Herrera
DNI 40273864

ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

I. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista relacionado con la estrategia de gestión del cambio actitudinal para el fortalecimiento del desempeño laboral en la municipalidad de Chachapoyas resulta de gran utilidad toda la información que al respecto pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

1. Datos generales de la experta:

1.1. Año de experiencia en la labor universitaria: más de 6 años

1.2. Cargos que ha ocupado:

1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Colegio Nacional de José Leonardo Ortiz

1.4. Años de experiencia como directivo en la educación o empresa:

1.5. Grado académico: Doctora

2. Test de autoevaluación de la experta:

2.1 Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala

(Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.2. Evalué la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Nivel de influencia en las fuentes de información		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.			
Su propia experiencia			
Trabajos de autores nacionales			
Trabajados de autores extranjeros			
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.			
Su intuición			

II- EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTOS

Apellidos y nombres de la experta	ALARCÓN DÍAZ, ALICIA
-----------------------------------	----------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: Estrategia de gestión del cambio actitudinal para el fortalecimiento del desempeño laboral en la municipalidad de Chachapoyas.

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con la gestión del cambio actitudinal, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho se le agradecerá se sirva otorgar, según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una x en la columna correspondiente. Las categorías son:

Muy adecuado (MA). Bastante adecuado (BA). Adecuado (A). Poco adecuado (PA). Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, la autora le agradecería sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. Aspectos generales

Nº	Aspectos a evaluar	Criterios				
		MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

2.2. Contenido

Nº	Aspectos a evaluar	Criterios				
		MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente	X				
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
6	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				
7	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X				
8	Presenta esquema síntesis	X				

2.3. Valoración integral de la propuesta

Nº	Aspectos a evaluar	Criterios				
		MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Chiclayo, abril del 2021


DNI: 16780259

ENCUESTA PARA LOS EXPERTOS

I. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que está realizando el tesista relacionado con la estrategia de gestión del cambio actitudinal para el fortalecimiento del desempeño laboral en la municipalidad de Chachapoyas resulta de gran utilidad toda la información que al respecto pudiera brindar, en calidad de experto en la materia.

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicitamos muy amablemente, brinde la información requerida respecto a su experiencia profesional:

1. Datos generales del experto:

1.1. Año de experiencia en la labor universitaria: más de 16 años

1.2. Cargos que ha ocupado: Director Regional de Educación

1.3. Escuela Profesional o empresa que labora actualmente: Universidad César Vallejo

1.4. Años de experiencia como directivo en la educación o empresa: más de 22 años

1.5. Grado académico: Doctor

2. Test de autoevaluación del experto:

2.1 Por favor evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera la cual se consultará marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala

(Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.2. Evalué la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Nivel de influencia en las fuentes de información		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.			
Su propia experiencia			
Trabajos de autores nacionales			
Trabajados de autores extranjeros			
Su conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.			
Su intuición			

II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto	ALARCÓN DÍAZ, ORLANDO
---------------------------------	-----------------------

Se ha elaborado una propuesta denominada: Estrategia de gestión del cambio actitudinal para el fortalecimiento del desempeño laboral en la municipalidad de Chachapoyas.

Por las particularidades de la indicada propuesta es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con la estrategia de la gestión del cambio actitudinal, su contenido, estructura y otros aspectos.

Mucho se le agradecerá se sirva otorgar. Según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una x en la columna correspondiente. Las categorías son:

Muy adecuado (MA). Bastante adecuado (BA). Adecuado (A). Poco adecuado (PA). Inadecuado (I)

Si Ud. Considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, la autora le agradecería sobremanera.

Gracias por su valiosa colaboración y aporte.

2.1. Aspectos generales

Nº	Aspectos a evaluar	Criterios				
		MA	BA	A	PA	I
1	Denominación de la propuesta	X				
2	Representación gráfica de la propuesta	X				
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

2.2. Contenido

Nº	Aspectos a evaluar	Criterios				
		MA	BA	A	PA	I
1	Denominación del programa, modelo, plan, etc. propuesto	X				
2	Coherencia lógica entre los componentes de la propuesta	X				
3	Presenta principios de gestión consistentes	X				
4	Fundamentación coherente y consistente	X				
5	Los objetivos expresan con claridad la intencionalidad de la investigación	X				
6	Fundamentos teóricos vinculados estrechamente al tema de investigación	X				
7	Presenta estrategias metodológicas coherentes	X				
8	Presenta esquema síntesis	X				

2.3. Valoración integral de la propuesta

Nº	Aspectos a evaluar	Criterios				
		MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad : La propuesta tiene relación con el conocimiento científico del tema de estudio de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Chiclayo, abril del 2021



Dr. Orlando Alarcón Díaz
DNI 16427321