



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión del cambio y planificación estratégica de los
colaboradores de la plataforma Cencosud de Teleatento
del Perú S.A.C., Ate 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Ponce Quispe, Hellen Yorka (ORCID: 0000-0003-4745-079X)

ASESOR:

Dr. Navarro Tapia, Javier Félix (ORCID: 0000-0001-1061-5300)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, a mi Tía y amigos por el apoyo durante toda esta aventura universitaria y a la vez el agradecimiento al Profesor Javier Navarro por el esfuerzo y dedicación en su enseñanza haciendo posible la culminación de este trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRAC.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
Tipo y diseño de investigación	12
Variables y operacionalización:.....	13
Población, muestra y muestreo.....	13
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
Procedimientos:	16
Método de análisis de datos	16
Aspectos éticos:.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXO	39

Índice de tablas

TABLA 1 ANÁLISIS DE FIABILIDAD DE ALFA DE CRONBACH	15
TABLA 2 ALFA DE CRONBACH PARA AMBAS VARIABLES.....	15
TABLA 3 ALFA DE CRONBACH PARA LA VARIABLE GESTIÓN DEL CAMBIO.....	15
TABLA 4 ALFA DE CRONBACH PARA LA VARIABLE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	16
TABLA 5 RESULTADO DESCRIPTIVO: GESTIÓN DEL CAMBIO	18
TABLA 6 RESULTADO DESCRIPTIVO: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	19
TABLA 7 RESULTADO DESCRIPTIVO DE LA INNOVACIÓN.....	20
TABLA 8 RESULTADO DESCRIPTIVO DE LA MOTIVACIÓN	21
TABLA 9 RESULTADO DESCRIPTIVO DE LA TOMA DE DECISIONES	22
TABLA 10 RESULTADOS DE LA PRUEBA DE NORMALIDAD	24
TABLA 11 COEFICIENTE DE CORRELACIÓN POR RANGOS DE SPEARMAN	24
TABLA 12 PRUEBA DE HIPÓTESIS CORRELACIONAL ENTRE LA GESTIÓN DEL CAMBIO Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	25
TABLA 13 PRUEBA DE HIPÓTESIS CORRELACIONAL ENTRE LA INNOVACIÓN Y LA GESTIÓN DEL CAMBIO	26
TABLA 14 PRUEBA DE HIPÓTESIS CORRELACIONAL ENTRE LA MOTIVACIÓN Y LA GESTIÓN DEL CAMBIO	27
TABLA 15 PRUEBA DE HIPÓTESIS CORRELACIONAL ENTRE LA TOMA DE DECISIONES Y LA GESTIÓN DEL CAMBIO	27
TABLA 16 CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	39

Índice de figuras

FIGURA 1 VARIABLE DE LA GESTIÓN DEL CAMBIO	18
FIGURA 2 VARIABLE DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	19
FIGURA 3 DIMENSIÓN DE LA INNOVACIÓN	20
FIGURA 4 DIMENSIÓN DE LA MOTIVACIÓN	21
FIGURA 5 DIMENSIÓN DE LA TOMA DE DECISIONES	23

RESUMEN

El presente trabajo investigación titulada “Gestión del cambio y planificación estratégica de los colaboradores de la plataforma Cencosud de Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020” tuvo como objetivo principal analizar la relación entre la gestión del cambio y planificación estratégica de los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020.

Esta investigación es de tipo aplicada de enfoque cuantitativo y nivel correlacional de diseño no experimental de corte transversal, con una población de 80 para lo cual se optó una muestra de tipo censal, porque está conformada por toda la población. Se utilizó encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de tipo escala Likert.

Por otro lado, mediante el análisis estadístico Rho de Spearman con un valor de 0.518 y una significancia bilateral ($P=0.000$), lo que indica que existe relación positiva considerable entre la gestión del cambio y la planificación estratégica.

Se concluyó que existe una relación positiva considerable, es decir, la gestión del cambio tiene un nexo significativo con la planificación estratégica. Puesto que, por medio de estrategias diseñados permitirá llegar a los objetivos deseados.

Palabras clave: Gestión del Cambio, Planificación estratégicas, Toma de decisiones.

ABSTRACT

The present research work entitled "Change management and strategic planning of the collaborators of the Cencosud platform of Teleatento del Perú SAC, Ate 2020" had as main objective to analyze the relationship between change management and strategic planning of the collaborators of the Cencosud platform of the company Teleatento del Perú SAC, Ate 2020.

This research is of an applied type of quantitative approach and correlational level of non-experimental cross-sectional design, with a population of 80 for which a census-type sample was chosen, because it is made up of the entire population. A survey was used as a technique and the questionnaire as a Likert scale instrument.

On the other hand, through Spearman's Rho statistical analysis with a value of 0.518 and bilateral significance ($P = 0.000$), which indicates that there is a considerable positive relationship between change management and strategic planning.

It was concluded that there is a considerable positive relationship, that is, change management has a significant link with strategic planning. Since, by means of designed strategies it will allow to reach the desired objectives.

Keywords: Change Management, Strategic planning, Decision making.

I. INTRODUCCIÓN

Los últimos tiempos se ha visto una gran evolución ante los cambios producidos por la globalización, esto se debe que cada vez nos encontramos en una sociedad moderna y más exigente, para ello las organizaciones en el mundo tienen que responder rápidamente ante estos cambios utilizando todos los recursos y conocimientos disponibles.

En el ámbito internacional en la revista de British Broadcasting Corporation (BBC world, 2020) nos menciona “La abrumadora situación de la crisis sanitaria del coronavirus, ha traído abrumadoras consecuencias económicas, muchos mercados tuvieron que cerrar o replantearse en su estructura” (p. 2). En efecto el mundo está siendo azotado fuertemente por la pandemia del coronavirus (covid19) provocando cambios en la economía y en la rutina normal de la sociedad, obligando a las compañías a realizar cambios inesperados, reinventarse y adaptarse a nuevos protocolos para seguir operando, optando e implementado al trabajo remoto, pero las empresas pequeñas carecen de un planeamiento estratégico que les permita salir adelante. Es importante contar con una estrategia que guie a los altos directivos y colaboradores en la misma trayectoria para lograr los objetivos deseados.

En las empresas del Perú, según los especialistas de misión verde para el diario Gestión (2020) "la gobernación peruana ha efectuado una decisión de una jugada paralela de un 12% de nuestro producto bruto interno (PBI \$25,000,000), la cual estará dirigida a un potente bono de incentivos para contrarrestar la pandemia y a reactivar la economía para una segunda fase", Sin embargo algunas de la empresas están en modo de supervivencia, tomando decisiones o medidas radicales de cierre de operaciones o simplemente reaventándose ante la nueva crisis.

Los negocios han tenido que cerrar forzosamente de manera temporal, para proteger a sus colaboradores de que sean contagiados masivamente, así demostrando su cultura organizacional como sus valores, hábitos, actitudes; a consecuencia de esta crisis se está teniendo muchas pérdidas humanas como también económicas, la gran mayoría de las empresas o negocios no se encontraban preparados ante esta situación; algunas de las empresas han tenido que realizar cambios para lidiar con la situación actual.

En el ámbito interno la empresa Teleatento del Perú, se encuentra en el rubro de telecomunicaciones, desde el año 1998, con 20 años de experiencia en el mercado, con importantes carteras de clientes que se encuentra bajo su régimen de servicio; actualmente esta empresa no es indiferente a los cambios ya que entienden que deben adaptarse a los nuevos requerimientos de los clientes, esto ha llevado a implementar nuevas modalidades de comunicación y nuevos cambios organizacionales internos para lograr sus objetivos; sin embargo en estos últimos acontecimientos que se está viviendo, se tuvo que redireccionar a unos nuevos cambios inesperados para afrontar la crisis que está atravesando el mundo; para ello se ha observado en los trabajadores del área de Cencosud aún existe resistencia al cambio antes los nuevas innovaciones y las decisiones que de los directivos sobre los cambios que se están realizando constantemente, antes de la crisis se identificaban rechazos por las decisiones te tomaban los superiores por lo cual no aceptaba los cambio ya sea por factores conductuales o por la aceptación de las políticas internas del área.

Por ello, con esta investigación se buscó explicar el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión del cambio y planificación estratégica de los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020?

Como problemas específicos son los siguientes:

- ¿Cuál es la relación entre la innovación y la gestión del cambio en los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S. A. C., Ate 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la motivación y la gestión del cambio en los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S. A. C., Ate 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la toma de decisiones y la gestión del cambio en los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S. A. C., Ate 2020?

Como justificación teórica nos permitió conocer el nexo que existe con la gestión del cambio y la planificación estratégica de la organización Atento, así como conocer los patrones que inducen a la resistencia al cambio en los colaboradores y como

poder contrarrestar estos efectos en el área de una empresa.

Como justificación metodológica nos permitirá aportar información relevante para los futuros investigadores ya que se está cumpliendo con todos los lineamientos que exige un estudio de investigación que garantizan la fiabilidad de todos los datos utilizados.

Como justificación práctica permitió dar propuestas de estrategias que nos señalen las causas principales que se han presentado y que esto ha estado generando atrasos en las decisiones de cambio, con el estudio de investigación se podrá dar aportes de solución ante la problemática de la empresa.

De esta forma se establece el objetivo general:

Analizar la relación entre la gestión del cambio y planificación estratégica de los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020.

Como objetivos específicos tenemos lo siguiente:

- Determinar la relación entre la gestión del cambio y la innovación en los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020.
- Determinar la relación entre la gestión del cambio y la motivación en los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020.
- Determinar la relación entre la gestión del cambio y la toma de decisiones en los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020.

Se presentará como hipótesis general:

Existe relación entre la gestión del cambio y planificación estratégica de los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020.

Como hipótesis específicas tenemos las siguientes:

- Existe relación entre la gestión del cambio y la innovación en los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020

- Existe relación entre la gestión del cambio y la motivación en los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020
- Existe relación entre la gestión del cambio y la toma de decisiones en los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020.

II. MARCO TEÓRICO

El cambio es algo inevitable que se da, ocurre en el mundo natural, en lo empresarial, político, económico, relaciones sociales y humanas, por lo tanto, es inevitable y a su vez es deseable, porque nos permite crear (innovar), cambiar, modificar hacer cosas nuevas para satisfacer nuevas demandas.

En el ámbito nacional según Sullca (2018), respecto a la “Gestión del cambio empresarial y planificación estratégica en el área de alimentación la municipalidad SJL, 2018”, fue de diseño no experimental, nivel descriptivo y enfoque cuantitativo; tuvo como objeto principal comprobar el nexo entre las variables estudiadas. El investigador logró concluir que existe una conexión reveladora entre las variables, con un Rho Spearman 0.837, la cual refleja una correlación alta y $p = 0.000$ es menor que 0.05.

Tarazona (2017), “Gestión del cambio y clima organizacional en la dirección general de las mediaciones estratégica del gobierno de salud”. Fue enfoque cuantitativo, transversal de diseño no experimental y descriptivo correlacional, tuvo como propósito buscar el vínculo entre ambas variables en estudio, logra demostrar la presencia de un nexo entre las variables estudiadas, con una correlación muy alta Rho Spearman 0.960 y ($p = 0.000$).

Gavilano (2017), “Liderazgo académico y administración del cambio e innovación en una institución educativa de Pisco, 2016.”, la investigación fue cuantitativo, no experimental, diseño correlacional, tuvo como finalidad determinar cuál es el nexo que existe en las variables estudiadas, logra demostrar que existe una vinculación significativa entre las variables; con una similitud de Rho Spearman de 0,654 y una significancia $p = 0.000 < 0.05$.

Ramírez (2017), en su proyecto “Gestión del cambio empresarial y el performance laboral del departamento de pesca y agricultura, Ministerio de Producción, Lima 2017”. Tuvo como metodología el enfoque cuantitativo, diseño no experimental de tipo transversal descriptivo y correlacional, se realizó un test a 60 colaboradores del consejo general de control e inspección del ministerio de producción, el objeto de estudio fue comprobar la correlación que hay en la administración del cambio empresarial y la ocupación laboral, la autora concluyó que no existe conexión reveladora entre la administración del cambio empresarial

y la ocupación laboral con un Rho de Spearman 0,134 y significancia $p = 0,308 \geq 0,05$.

Loayza (2015), respecto a “La gestión informativa y la conexión con la toma de decisiones en la dirección de la universidad nacional José maría Arguedas Andahuaylas, 2014”, la metodología usada fue no experimental, diseño transaccional, de enfoque cuantitativo. El objetivo fue determinar el nexo entre las variables estudiadas. Se tuvo como conclusión que existe una vinculación directa entre los variables en estudio, se recabo un resultado de (Rho Spearman de 0,508) y una significancia $p= 0.000 < 0.05$.

En el ámbito internacional, García et al. (2017), en su estudio sobre el “Procedimientos de proyección estratégica: Etapas aplicadas en microempresa para mejorar la competitividad”, la cual tuvo como metodología el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transaccional. Se concluyó sobre las medianas y pequeñas empresas tienen una conexión considerable, pero predominan las etapas de planeación y evaluación estratégica, mostrando oportunidades de mejoras, como resultado rtt: 085.

Guzmán (2018), en su investigación titulada “Adaptación y el procedimiento de cambio empresarial”, de la institución del Rosario, Bogotá D.C., se trabajó con el enfoque cuantitativo, la finalidad fue describir la cultura empresarial de un negocio de la sección financiera en Colombia por medio del estudio metodológico para describir cultura empresarial en Colombia. Se determinó que la entidad estudiada tiene una cultura de elección explícita integrada por un estilo de formalización e importancia de la interacción social dándose a conocer que la compañía no percibe rasgos altamente fuertes en situaciones de nivel de división, por lo opuesto, existe un nivel de equilibrio en las percepciones de los individuos alrededor de los dos estilos. De esta manera, sus procesos se representan a través de la formalización las políticas, dando importancia a la estructura, políticas y los procesos; sin que la interacción y el control de colaboradores pierdan su importancia.

García y Forero (2014), en su artículo de investigación “Cambio empresarial y apreciación de las administración pública en Colombia”, fue de enfoque cuantitativo, de corte transaccional, el propósito fue conocer la conexión entre la apreciación de la justicia empresarial y cambio empresarial en los colaboradores de una empresa

del estado, Se concluyó que hay una correlación reveladora en un nivel 0,01, entre la justicia interaccional y el cambio empresarial, particularmente en la variable perspectiva y mejora del cambio con un resultado de ,343, obteniendo la correlación máxima dentro de los productos analizados. Esto muestra que a mayor justicia interaccional existirá una mayor capacidad y aprovechamiento de los cambios.

Para continuar se presentará estudios relacionadas con la variable gestión del cambio, donde ciertos autores nos manifiestan que:

Harvard Business School (2020), en su blog nos manifiesta que “El cambio organizacional se describe a las acciones en las que una empresa o negocio altera un componente importante de su organización, como su cultura, las tecnologías subyacentes o la infraestructura que utiliza para operar, o sus procesos internos”. Para Hornstein (2014), manifiesta “la importancia para cualquier organización es su capacidad para identificar dónde necesita estar en el futuro y de qué manera poder gestionar los cambios necesarios para lograr el objetivo deseado. En consecuencia, cambio organizacional no puede separarse de la estrategia organizacional, o viceversa” (p. 4).

Hoy en día nos encontramos en una era digital, una sociedad modernizada, más exigentes con cada producto o servicio que adquiere, por ello las organizaciones deben mantenerse actualizado y estar en constante cambio para poder reaccionar y anticiparse rápidamente; las empresas están tomando relevancia a este factor del cambio, porque entiende del riesgo de no actuar, porque pueden desaparecer con el tiempo del mercado.

Según los autores Alvesson y Sveningsson (2016), “Plantea una variedad de períodos, intereses en patrones generales o innovaciones de la empresa, y diferentes cambios” (p. 4).

Para implementar el cambio en la organización se debe tener en cuenta varios factores que relacionan en su entorno interno o externo. Según Contreras y Barbosa (2013), nos mencionan que “ocasionalmente los cambios recurrentes se relacionan con los éxitos de corto plazo, pero, no se evalúa el resultado que éstos tienen a un plazo mayor, especialmente sobre la percepción de las personas y su talento para adaptarse” (p. 154).

Para lograr el cambio deseado es necesario seguir un plan de seguimiento

constante y debe estar orientado por un buen liderazgo que transmita seguridad y compromiso y que pueda influir en el comportamiento en todos los colaboradores y lograr propiciar cambios en la cultura, valores y conductas, es decir respetando su cultura organizacional.

Para comprender mejor acerca del liderazgo y como se asemeja a la variable gestión del cambio tenemos algunas definiciones de algunos autores como:

Lazzati (2016), “el cambio organizacional se basa en el estilo de liderazgo participativo, que promueva el desarrollo de la visión compartida y el empoworment de todos los miembros de la organización o del sector objeto de cambio” (p. 123). Según Hackman y Johnson (2013), menciona que “el desarrollo del líder es un viaje de toda la vida, para convertirse en un líder efectivo deberá ser proactivo, buscar oportunidades de aprendizaje de liderazgo, construir relaciones de desarrollo y capitalizar su experiencia” (p. 403).

Un buen líder debe saber tomar en consideración las opiniones del resto del equipo y en que se basa su toma decisiones de esas opiniones, hacerlos sentir importante en los procesos del cambio, tener una comunicación asertiva que genere compromiso, empoderándolos hacia una misma visión. El desarrollo del liderazgo promueve el desarrollo crecimiento organizacional.

Para entender mejor acerca de que trata la cultura organizacional y como se asemeja a la variable gestión del cambio tenemos algunas definiciones de algunos autores tales como:

Según Vveinhardt (2018), indica que “La cultura corporativa refleja el patrón único de normas, valores, ideas y formas de comportarse dentro de los grupos a los que caracteriza la manera en que los miembros se combinan para hacer las cosas” (p. 63).

La cultura de una organización es muy subjetiva, engloba creencias, hábitos, valores, tradiciones, convivencia en la organización, el cual determina una sociedad organizacional y esto interviene en el estado emocional de los trabajadores de la empresa. Chun (2013) manifiesta en su artículo titulado “Information culture and organizational effectiveness”

[...] La organización busca ideas para nuevos productos, nuevos mercados e información sobre tendencias y cambios en su entorno. Las fuentes importantes incluyen personas creativas, visionarias, expertos en mercado o tecnología, industria y fuentes del gobierno. La información se utiliza para identificar y evaluar oportunidades, y alentar la toma de riesgos empresariales mientras gestionando esos riesgos. (p. 778)

En una cultura de toma de riesgos la información se maneja para alentar innovación, creatividad y exploración de nuevas ideas. Los valores y las normas de información enfatizan el intercambio y el uso proactivo de la información. Estos valores promueven la novedad, el progreso de nuevos bienes o capacidades, y la audacia para tomar la iniciativa.

Para comprender mejor acerca de que trata la resistencia al cambio y como se asemeja a la variable gestión del cambio tenemos algunas definiciones de algunos autores tales como:

Para López, Restrepo y López V (2013) indica que “la resistencia al cambio se genera tanto a nivel empresarial como individual, estando acoplado a la individualidad, costumbres y a los métodos para implementar el cambio; adoptando diversas formas” (p. 150).

La resistencia al cambio está asociada al factor cognitivo, fisiológico o comportamental, se puede entender por los motivos de conocimientos, dificultad o discapacidad y la actitud que dispone el colaborador ante los cambios que se efectuaran.

Para entender mejor acerca de que trata el planeamiento estratégico se menciona a distintos autores que conceptualizaron a dicha variable:

La planificación estratégica son procedimientos que permiten establecer objetivos, estrategias, programas de trabajo, presupuestos y acciones concretas en dos etapas las cuales son: formulación e implementación. (López, Moreno, Marin, 2015, p. 112).

Un plan estratégico nos da una visión de que hacer y cómo hacer, se toma en consideración el análisis de varios factores del entorno interno y externo que permita lograr el objetivo, Según la Republica (2020) menciona:

Las mypes tienen claro cada una de sus metas y objetivos para conseguirlos. Se proponen métodos estratégicos de productividad, ventas, de gestión y de cambio tecnológico y están interesados por hallar el respaldo a una solidez financiera a corto y mediano plazo (p. 4).

En la actualidad muchas microempresas quieren competir con grandes empresas, algunas de ellas cuentan con todo un plan estratégico que les permita lograr su objetivo, sin embargo, hay muchas pequeñas empresas que están sufriendo los estragos de la crisis que está atacando, unas empresas se están reinventando, haciendo uso de estrategias de cambios que les permita permanecer en el mercado, como otros que simplemente decidieron darse por vencido y cerrar definitivamente sus puertas.

Para comprender mejor acerca de que trata la innovación y como se asemeja a la variable planificación estratégica tenemos algunas definiciones de algunos autores tales como:

Johnston y Douglas (2013) manifiestan lo siguiente.

La innovación estratégica es la creación de un estado futuro convincente para la empresa, un futuro que rompa los grilletes del pasado y de una trayectoria predecible. La innovación estratégica genera un futuro notable diseñado a partir de los valores centrales y la visión inspirada de la organización. (p. 6)

En los últimos tiempos la innovación se ha vuelto una obligación para las empresas, esto quiere decir, aquellos que no innovan en sus productos, gestión y proceso con el tiempo pueden desaparecer, la innovación genera un valor agregado para las empresas. Arrieta et al. (2015) afirma que:

“las novedades (innovación) en la administración de las empresas con una antigüedad menor igual a 10 años un 61.4% de estas han realizado, pero las empresas con una antigüedad mayor igual a 10 años con un porcentaje del 68.3% se han visto afectados por no innovar” (p. 10).

Las empresas con mayor antigüedad comprendieron la importancia de innovar en todos sus procedimientos de su propia gestión, de igual forma las empresas con menor antigüedad no descartan de la importancia que esto conlleva seguido de un plan estratégico.

Para comprender mejor acerca de que trata la motivación y como se asemeja a la variable planificación estratégica tenemos algunas definiciones de algunos autores tales como:

Palomo (2013), “La motivación aparecerá cuando las expectativas de las personas se van cumpliendo juntamente con sus objetivos, se podría decir la satisfacción llevaría a la motivación” (p. 118).

Manifiesta que la motivación es importante en todo momento, ya que nos da el impulso de seguir avanzado y alcanzar el objetivo, se necesita de una estrategia para lograr que los colaboradores estén motivados de contar con un líder que debe ser capaz de guiarlos, inspirarlos y mantener equipos altamente comprometidos para que produzcan resultados de manera consistente.

Para comprender mejor acerca de que trata la toma de decisiones y como se asemeja a la variable planificación estratégica tenemos algunas definiciones de algunos autores tales como:

Tomar decisiones es común en las actividades de las personas, muchas de estas decisiones son simples y habituales, para Sevinj (2017), manifiesta que “La toma de decisiones viene hacer un curso de acción elegido conscientemente entre las múltiples opciones habilitadas con el fin de lograr el resultado deseado” (p. 85). La toma de decisiones es uno de los componentes más complicados del razonamiento humano, ya sea por múltiples elementos y etapas de gestión que actúan con diferentes resultados. Chestnut (2013). Según el autor, “las etapas del proceso de la toma son: la primera etapa es la identificación, la segunda etapa es la construcción de componentes de decisión y la tercera etapa es la implementación” (p. 132)

III. METODOLOGÍA

Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Se decidió usar esta clase de investigación aplicada, ya que toma teorías vigentes, existentes de trabajos previos que busca resolver problemas prácticos, para Baena (2017), este tipo de investigación reúne su estudio en los medios para aplicarlo en la práctica de las creencias y luchan por buscar soluciones a los problemas de la sociedad. (p. 18)

Diseño de investigación

Se eligió la no experimental porque son investigaciones que despliegan sin ninguna manipulación premeditada y simplemente se examinan los acontecimientos en su contexto original para llevarse las investigaciones". (Hernández, et al., 2014 p.152).

Nivel de la investigación

Para este estudio se realizó con el nivel correlacional, porque analiza la conexión que existe entre ambas variables. Para Creswell (2014) manifiesta que "el diseño correlacional se aplica para detallar y evaluar el nivel de conexión entre dos o más variables o conjuntos de puntuaciones" (p. 41).

Investigación transeccional o transversal

La finalidad es explicar las variables y analizar sus acontecimientos o la relación en un tiempo o situación dado. Es como "capturar una imagen" (foto) de algún hecho que se da. (Hernández et al. 2014, p.154). Zangirolami et al. (2018) manifiesta que el objetivo de los estudios transversales es obtener datos confiables que permitan generar conclusiones sólidas y crear nuevas hipótesis que puedan investigarse con nuevas investigaciones.

Enfoque de investigación

"El enfoque cuantitativo acude a la recopilación de datos informativos para responder las incógnitas de la investigación y comprobar hipótesis formuladas anticipadamente (Ñaupas, et al 2018, p. 140).

Variables y operacionalización:

Se presenta las variables estudiadas:

V1: Gestión del cambio

V2: Planificación de estratégica

Para García (2012), “las variables cualitativas o también llamadas concluyentes, son caracteres de forma verbal” (p. 58).

En la operacionalización de variables García (2012) manifiesta que “este tecnicismo se utiliza en investigaciones científicas para elegir procedimientos que permiten convertir la variable de conceptos abstractos a conceptos precisos, visibles y cuantificable” (p. 62) la cual está representado en el Anexo 3.

Población, muestra y muestreo

“La población, corresponde a un compuesto finito o infinito de universos con rasgos similares donde se obtendrán conclusiones del estudio. La cual está determinada por los interrogantes y por la finalidad del estudio” (García, 2012, p. 81). Por lo tanto, la población está conformado 80 colaboradores de la jefatura Cencosud Perú.

- **Criterios de inclusión:** Solo se tomó en cuenta a los colaboradores que integran en la plataforma Cencosud.
- **Criterios de Exclusión:** Serán excluidos el gerente general y aquellos colaboradores que no pertenezcan a la jefatura de Cencosud Perú.

Para Hernández et al. (2014), Es una agrupación de aspectos que forman parte de ese acumulado determinado por sus peculiaridades al que referimos como población, en términos simples la muestra es un pequeño grupo representativo de la población.

Por lo tanto, la muestra será censal pues se aplicará al total de la población. Para (García, 2012, p. 33) manifiesta “el censo busca obtener información sobre el total de una población”.

Unidad de análisis: se considerará exclusivamente a los colaboradores del área Cencosud Perú.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de investigación

La técnica aplicada es la encuesta, se logró encuestar a cada colaborador, mediante este método se consiguió datos de información relevante. (Gil, 2014, p. 5)

Instrumento de recolección de datos

El instrumento seleccionado consta de un cuestionario, permitiendo obtener datos que facilita la recopilación de información. (Pérez et al 2017, p. 85)

Está compuesta por 36 ítems y las preguntas están enfocados en las siguientes alternativas valoración según Likert.

Validez de los instrumentos

El instrumento estará aprobado por el juicio de expertos, especialistas que evaluaron las preguntas del cuestionario en relación a las variables y dimensiones estudiadas.

Validez de Contenido

Vicente (2018), "alude a un análisis del contenido de una prueba, y establecer si es una muestra considerable." (p. 284). Por lo consiguiente, se utilizó la validez de contenido porque permitió revelar la forma de los componentes y las categorías de nivel que representa cada concepto.

Validez de Constructo

Esta validez es complicada de decretar, porque que contiene la validación concurrente y diferenciador" (Rosendo, 2018, p. 95). La validez de constructo mostrará el nexo de los datos conseguidos al poner en ejecución el interrogatorio y los planteamientos de las hipótesis.

Confiabilidad

La confiabilidad es un instrumento de medición para la fiabilidad y precisión de las variables se empleó el alfa de Cronbach. (Hernández et. al. (2014).

Tabla 1

Análisis de fiabilidad de alfa de Cronbach

RANGOS	MAGNITUD
[0,00 a +/- 0,20[Inaceptable
[0,20 a 0,40[Débil
[0,40 a 0,60[Aceptable
[0,60 a 0,80[Bueno
[0,80 a 1,00]	Muy alta

Fuente: Ruiz, 2018, p. 220

Alfa de Cronbach general

Tabla 2

Alfa de Cronbach de las dos variables

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	36

Se realizó el análisis de los 36 interrogantes a través de Alfa de Cronbach dando como resultado de las ambas variables de un 0.959, cual se observa en cuadro N°2, lo que muestra que el estadístico es altamente fiable en referencia a la tabla N°1

Alfa de Cronbach de la variable Gestión del cambio

Tabla 3

Alfa de Cronbach de la gestión del cambio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	18

Se efectuó el análisis a la primera variable con 18 preguntas dando como resultado final un 0.930 la cual se evidencia en el cuadro N° 3, lo cual indica el estadístico es altamente confiable de acuerdo a la tabla N°1.

Alfa de Cronbach de la variable Planificación estratégica

Tabla 4

Alfa de Cronbach de planificación estratégica

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	18

En cuadro N°4, a través el alfa de Cronbach se analizó las 18 interrogantes correspondiente a la planificación estratégica dando como resultado 0,930. Lo que indica que el estadístico es altamente fiable, teniendo como referencia a la Tabla 1.

Procedimientos:

La presente investigación se realizó en distintas fases:

Primera fase: se unió los datos de lo recabado para efectuar la explicación de la investigación, seguido se procedió con la selección de las variables, dimensiones e indicadores dando el inicio a la transcripción de la investigación.

Segunda fase: se desarrolla las teorías conceptuales para entender los antecedentes que se citaron en la investigación.

Tercera fase: se desarrolló los métodos de la investigación a aplicarse, conceptualizando el tipo y diseño, las variables, el cuadro de operacionalización, la población, cuestionarios, la técnica e instrumento de recolección de datos y el uso del software SPSS.

Cuarta fase: conformado por las deducciones que se mostró a través de las figuras estadísticas para después proceder con el análisis e interpretaciones.

Método de análisis de datos

Se aplicaron métodos estadísticos e inferenciales y los resultados se mostraron resumidos a través gráficos y tablas.

Estadístico descriptivo: se inició con la recolección de datos informativos para ser ordenados, se elaboró y desarrolló la base de datos donde se procedió a calcular la información obtenida del cuestionario mostrado a través de tablas y gráficos estadísticos

Estadística inferencial: se desarrolló el diagnostico los datos cuantitativos a través de una estadística inferencial experimentando la hipótesis planteada y realizando

la estimación y el análisis de ciertos estándares mediante la Rho de Sperman, puesto que se efectuó una medición de manera ordinal.

Aspectos éticos:

Para la elaboración de la investigación se tomó en consideración los lineamientos de investigación que fueron planteados por la institución de estudio, para la composición de la investigación se utilizó la norma APA, adicional a ello se respeta los derechos de autoría y además no se vulnera los derechos de autonomía y justicia para el proceso del estudio y para recolección de obtención de datos se analizó cada información de los trabajadores de la empresa, teniendo en cuenta que cada participante prefiere mantenerse en el anonimato de la recolección de información, como la base de datos personales y por último una vez con los datos obtenidos fueron procesados tal como se presentan.

IV. RESULTADOS

4.1 Medidas descriptivas de la variable gestión del cambio

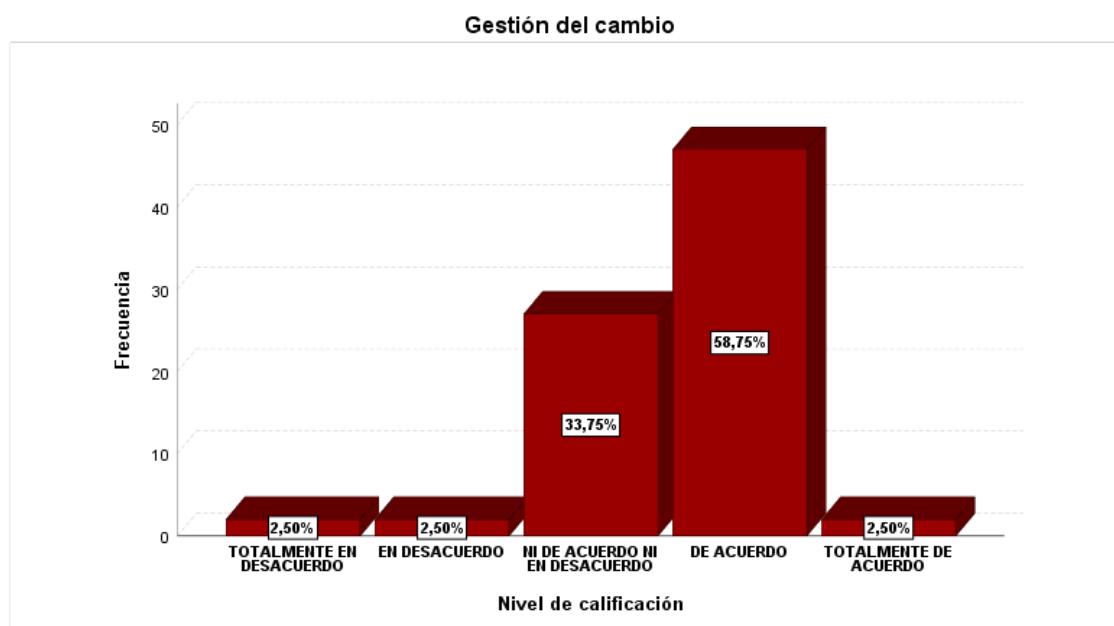
Tabla 5

Resultado descriptivo: Gestión del cambio

Gestión del cambio				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	2,5	2,5	2,5
EN DESACUERDO	2	2,5	2,5	5,0
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	27	33,8	33,8	38,8
DE ACUERDO	47	58,8	58,8	97,5
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	2,5	2,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Figura 1

Variable de la gestión del cambio.



Interpretación: en la primera variable, en la tabla N°5 y figura N°1, de los 80 encuestados, se obtuvo como dato final, el 58,75% se encuentran “de acuerdo” y el 33,75% respondieron que no están “ni de acuerdo ni en desacuerdo” en desarrollar la gestión del cambio en el área, el 2,50% de los encuestados respondieron los otros niveles de calificación, indicando indiferencia a los cambios que se realizan. De acuerdo con los datos obtenidos podemos concluir que la

mayoría de los colaboradores se encuentran de acuerdo, lo que quiere decir; que los colaboradores muestran reacción favorable frente a una gestión de cambios, por lo cual los colaboradores se encuentran preparados ante nuevos cambios.

4.2 Medidas descriptivas de la variable planificación estratégica

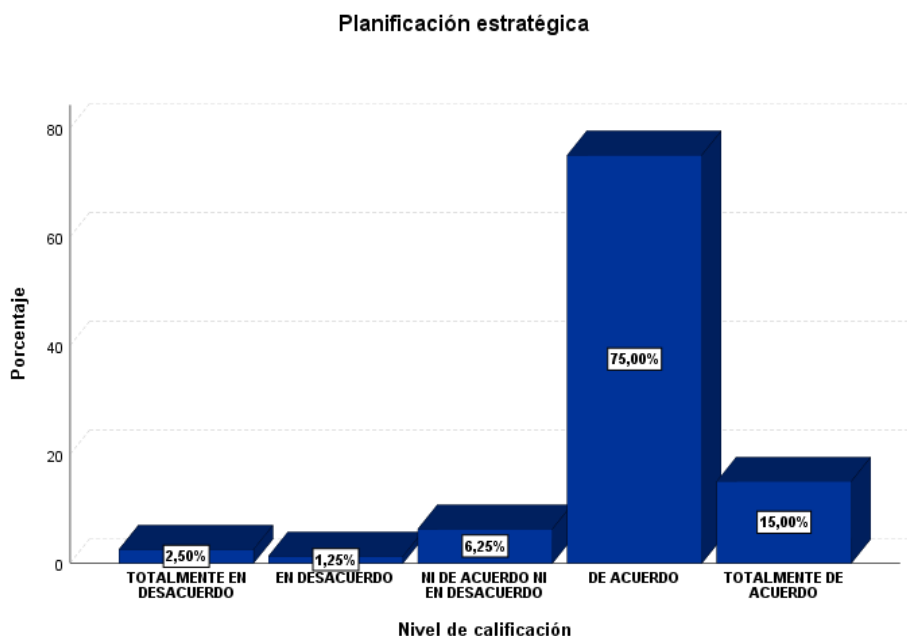
Tabla 6

Resultado descriptivo: planificación estratégica

Planificación estratégica				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	2,5	2,5	2,5
EN DESACUERDO	1	1,3	1,3	3,8
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	6,3	6,3	10,0
DE ACUERDO	60	75,0	75,0	85,0
TOTALMENTE DE ACUERDO	12	15,0	15,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Figura 2

Variable de la Planificación estratégica



Interpretación: en la segunda variable, en la tabla N°6 y figura N°2, a través de los 80 participantes, se obtuvo como dato final, el 75% respondieron que se encuentran “de acuerdo” y el 15% “totalmente de acuerdo” en desarrollar un plan estratégico, el 6,25% respondieron que no están “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con el desarrollo de un plan estratégico, el 1,15% respondieron “en desacuerdo” y el

2.50% se encuentran “totalmente en desacuerdo” se puede deducir que no es importante un plan estratégico. Con los datos reunidos se deduce que la mayoría está de acuerdo y totalmente de acuerdo, lo que quiere decir; que los colaboradores necesitan conocer el plan estratégico en desarrollo para lograr llegar al objetivo deseado.

4.3 Medidas descriptivas de las dimensiones

4.3.1 Estadística descriptiva de innovación

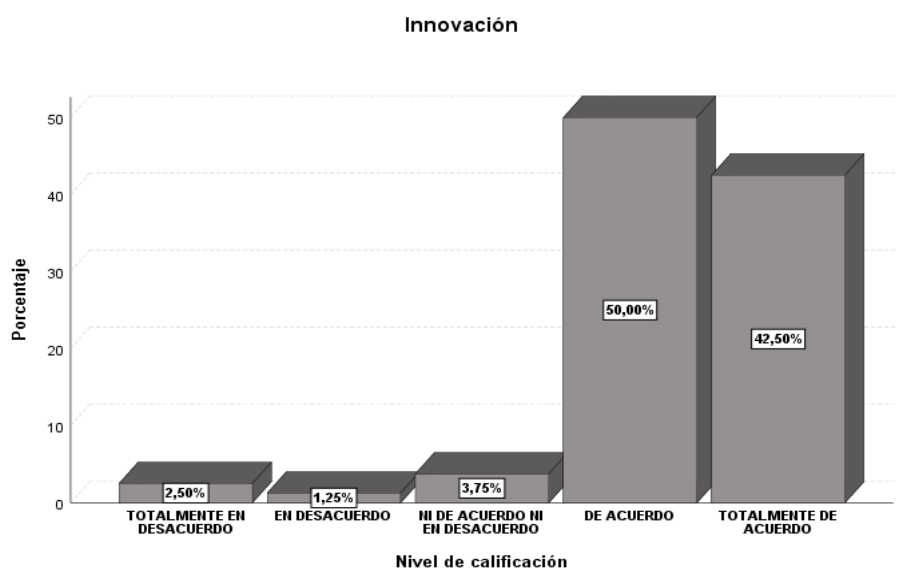
Tabla 7

Resultado descriptivo de la innovación

Innovación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	2,5	2,5	2,5
EN DESACUERDO	1	1,3	1,3	3,8
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	3	3,8	3,8	7,5
DE ACUERDO	40	50,0	50,0	57,5
TOTALMENTE DE ACUERDO	34	42,5	42,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Figura 3

Dimensión de la innovación



Interpretación: en la primera dimensión, en la tabla N°7 y figura N°3, a través de los 80 encuestados, se obtuvo como dato final, el 50% respondieron que se encuentran “de acuerdo” y el 42.50% “totalmente de acuerdo” frente a la innovación,

el 3,75% respondieron que no están “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con la innovación, el 1,15% respondieron “en desacuerdo” y el 2.50% se encuentran “totalmente en desacuerdo” se puede deducir que les es indiferente la innovación. Podemos concluir que la mayoría están de acuerdo y totalmente de acuerdo, lo que quiere decir; que los colaboradores aceptan las innovaciones que desarrolla la empresa.

4.3.2 Estadística descriptiva de motivación

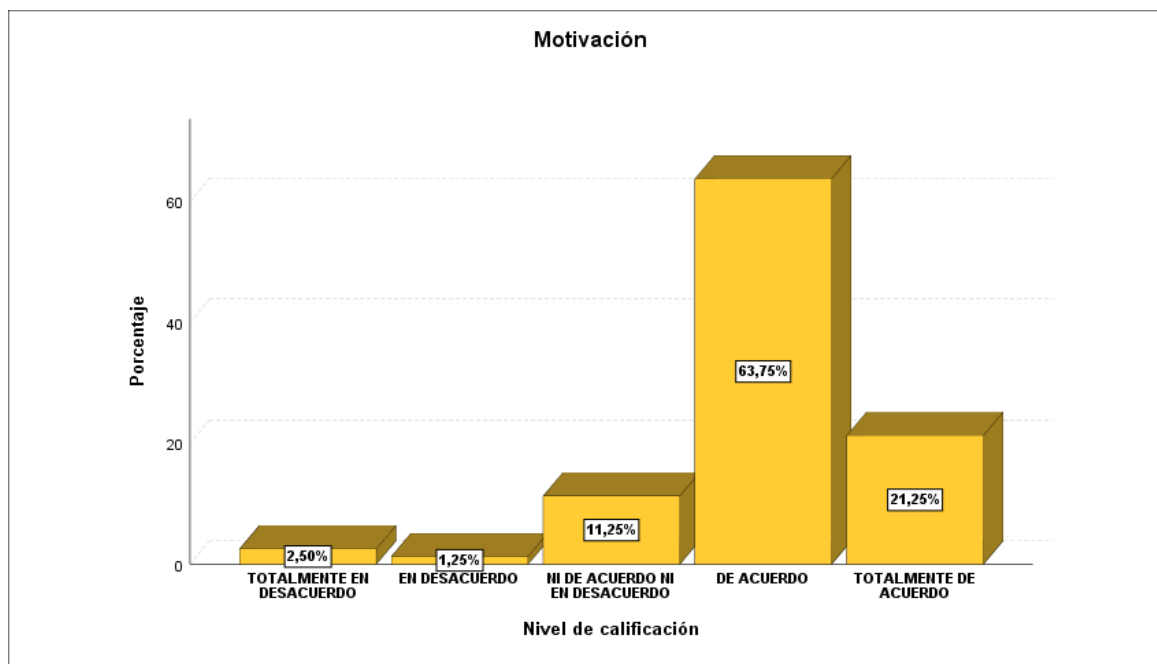
Tabla 8

Resultado descriptivo de la motivación

Motivación				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	2,5	2,5	2,5
EN DESACUERDO	1	1,3	1,3	3,8
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	11,3	11,3	15,0
DE ACUERDO	51	63,7	63,7	78,8
TOTALMENTE DE ACUERDO	17	21,3	21,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Figura 4

Dimensión de la motivación



Interpretación: en la segunda dimensión, en la tabla N°8 y figura N°4, a través de

los 80 encuestados, se obtuvo como dato final que el 63.75% respondieron que se encuentran “de acuerdo” y el 21.25% “totalmente de acuerdo” consideran que la motivación es importante dentro de un equipo de trabajo, el 11.25% respondieron que no están “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con la motivación, el 1.15% respondieron “en desacuerdo” y el 2.50% se encuentran “totalmente en desacuerdo” con la motivación. Con los datos reunidos se deduce que la mayoría están de acuerdo y totalmente de acuerdo, lo que quiere decir; que los colaboradores toman mucha importancia formar parte de un equipo que les genere motivación.

4.3.3 Estadística descriptiva de toma de decisiones

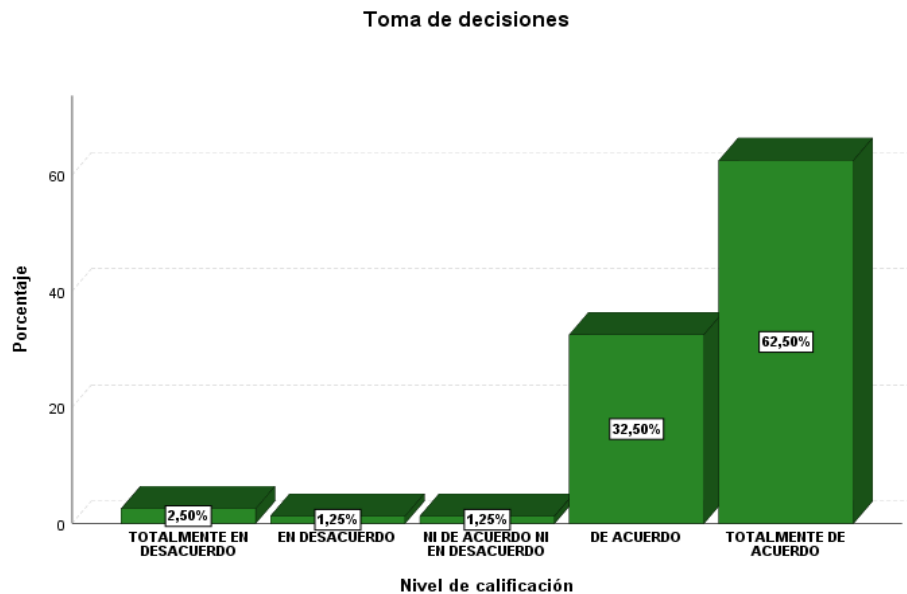
Tabla 9

Resultado descriptivo de la toma de decisiones

Toma de decisiones				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	2,5	2,5	2,5
EN DESACUERDO	1	1,3	1,3	3,8
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	1	1,3	1,3	5,0
DE ACUERDO	26	32,5	32,5	37,5
TOTALMENTE DE ACUERDO	50	62,5	62,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Figura 5

Dimensión de la toma de decisiones



Interpretación: la dimensión tercera, la tabla N°9 y figura N°5, a través de los 80 participantes, se recabo de que el 62.50% respondieron que se encuentran “totalmente de acuerdo” y el 32.50% “de acuerdo” frente a la toma de decisiones, el 1.25% respondieron que no están “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y “en desacuerdo” con la toma de decisiones, el 2.50% respondieron se encuentran “totalmente en desacuerdo” con las decisiones que se toman. Con los datos reunidos se deduce que la mayoría están totalmente de acuerdo, lo que quiere decir; que los colaboradores tienen una aceptación favorable ante las tomas de decisiones.

4.4 Prueba de normalidad

Tabla 10

Resultados de la prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del cambio	,344	80	,000	,737	80	,000
Planificación estratégica	,407	80	,000	,621	80	,000

Interpretación: A través de la prueba de normalidad, se evidencia que las pruebas estadísticas son diferentes entre las dos variables. Se empleó la prueba de Kolmogorov – Smirnov porque el gl es ≥ 50 , en este caso se contó con 80 participante como se puede visualizar en la tabla N° 10.

La variable gestión del cambio tenemos un resultado de 0.334, con un valor de significancia de $0.00 < \text{sig } 0.05$. Para variable planificación estratégica tiene un resultado estadístico de 0.407 con un valor de significancia $0.000 < 0.05$, lo que significa, se acepta la hipótesis alterna H_1 y se rechaza la nula H_0 . Se llega a la conclusión que la distribución no es normal y por lo que se utiliza Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

4.5 Prueba de hipótesis

Tabla 11

Coefficiente de correlación por rangos de Spearman

VALOR	CORRELACIÓN
-0.91 a -1.00	Negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Negativa muy alta
-0.51 a -0.75	Negativa considerable
-0.11 a -0.50	Negativa media
-0.01 a -0.10	Negativa baja
0.00	Nula
+0.01 a +0.10	Positiva baja
+0.11 a +0.50	Positiva media
+0.51 a +0.75	Positiva considerable
+0.76 a +0.90	Positiva muy alta
+0.91 a +1.00	Positiva perfecta

4.6 Prueba de hipótesis general

-H₀: no existe relación entre la gestión del cambio y planificación estratégica de los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020.

-H₁: existe relación entre la gestión del cambio y planificación estratégica de los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020.

- Valor Sig. Es ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula.

- Valor Sig. Es < 0.05 se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 12

Prueba de hipótesis correlacional entre la gestión del cambio y planificación estratégica

			Gestión del cambio	Planificación estratégica
Rho de Spearman	Gestión del cambio	Coeficiente de correlación	1,000	,518**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Nro	80	80	
	Planificación estratégica	Coeficiente de correlación	,518**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
Nro		80	80	

Interpretación: Tenemos como significancia el valor de $0.00 < 0.05$ lo que significa que se acepta la hipótesis alterna H₁ y se rechaza la nula H₀. Esto indica que existe relación entre la gestión del cambio y planificación estratégica. Asimismo, se logra el Rho de Spearman = 0.518 tal como se observa en la tabla N° 12.

Por esta razón, se comprueba una relación positiva considerable, es decir, la gestión del cambio tiene un nexo significativo con la planificación estratégica. Puesto que, por medio de estrategias diseñados permitirá llegar a los objetivos deseados.

4.7 Prueba de hipótesis específicas

4.7.1 Prueba de hipótesis entre Innovación y Gestión del cambio

-H₀: no existe relación entre la gestión del cambio y la innovación en los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020

-H₁: existe relación entre la gestión del cambio y la innovación en los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020.

Tabla 13

Prueba de hipótesis correlacional entre la innovación y la gestión del cambio

			Innovación	Gestión del cambio
Rho de Spearman	Innovación	Coeficiente de correlación	1,000	,385**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		Nro	80	80
	Gestión del cambio	Coeficiente de correlación	,385**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		Nro	80	80

Interpretación: bajo los resultados obtenidos tenemos una significancia de 0.000 < 0.05 lo que significa que se acepta la hipótesis alterna H₁ y se rechaza la hipótesis nula H₀ con un resultado de correlación Rho Spearman es 0.385 tal cual se observa en la tabla N° 13.

Por ello, según los datos se evidencia que existe un nexo positivo media, esto quiere decir que la gestión del cambio y la innovación se relacionan significativamente.

4.7.2 Prueba de hipótesis entre Motivación y Gestión del cambio

-H₀: no existe relación entre la gestión del cambio y la motivación en los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020

-H₁: existe relación entre la gestión del cambio y la motivación en los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020

Tabla 14*Prueba de hipótesis correlacional entre la motivación y la gestión del cambio*

			Motivación	Gestión del cambio
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,519**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		Nro	80	80
	Gestión del cambio	Coeficiente de correlación	,519**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		Nro	80	80

Interpretación: se obtiene una significancia de $0.00 < 0.05$ lo que significa que se acepta la hipótesis alterna H_1 y se rechaza la hipótesis nula H_0 . A lo que interpreta que existe una relación entre la gestión del cambio y la motivación. Se registra que el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0.519 tal se observa en la tabla N°14.

Por ello, según los datos se evidencia que hay una correlación positiva considerable, esto quiere decir que la gestión del cambio y la motivación se relacionan significativamente.

4.7.3 Prueba de hipótesis entre Toma de decisiones y Gestión del cambio

-H₀: no existe relación entre la gestión del cambio y la toma de decisiones en los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020.

-H₁: Existe relación entre la gestión del cambio y la toma de decisiones en los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020.

Tabla 15*Prueba de hipótesis correlacional entre la toma de decisiones y la gestión del cambio*

			Toma de decisiones	Gestión del cambio
Rho de Spearman	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	1,000	,603**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		Nro	80	80
	Gestión del cambio	Coeficiente de correlación	,603**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		Nro	80	80

Interpretación: se alcanza un resultado de la significancia de $0.00 < 0.05$, lo que significa que se acepta la hipótesis alterna H_1 y se rechaza la hipótesis nula H_0 . Es decir, que hay una relación entre la gestión del cambio y la toma de decisiones. También se registra que el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0.603. tal cual se observa en la tabla N° 15.

Por ello, según los datos se evidencia que hay correlación positiva media, esto quiere decir que la gestión del cambio y la toma de decisiones se relacionan significativamente.

V. DISCUSIÓN

El estudio de la gestión del cambio y planificación estratégica de los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020 se consiguieron resultados que afirman la presencia de una relación positiva media entre las dos variables estudiadas, con estos resultados se podrá examinar y discrepar con los resultados de los antecedentes previamente elegido, considerando que cada uno de ellos contiene información importante y/o relevante para esta investigación.

Para el objetivo general, analizar la relación entre la gestión del cambio y planificación estratégica de los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020, se observa como resultado en la tabla N° 13 un nivel de correlación positiva considerable (Rho de Spearman = 0.518) entre la gestión del cambio y la planificación estratégica, lo cual refleja que la gestión del cambio tiene una relación directa con la planificación estratégica, esta información al ser contrastados con lo encontrado por Sullca (2018) “La gestión del cambio empresarial y planificación estratégica en el área de alimentación de la Municipalidad de SJL, 2018” quien concluyó la presencia de una nexos positivo y significativa entre las variables con un (Rho de Spearman 0.837), la cual reveló una correlación alta y $p = 0.000 < 0.05$, lo que indica que con gestión del cambio eficiente se logrará una buena planificación estratégica. Así mismo Tarazona (2017), en su tesis “Gestión del cambio y clima organizacional en la dirección general de intervenciones estratégica del ministerio de salud” quien concluye la presencia de una conexión entre la gestión del cambio y las dimensiones del clima organizacional con una significancia bilateral $p = 0.000 < 0.05$, (Rho = 0.960). Como conclusión se afirma que la gestión del cambio organizacional tiene una relación directa y muy alta con la ocupación laboral, es decir; que las variables actúan de manera conjunta. Hornstein (2014), indica de la importancia para cualquier organización es su capacidad para identificar dónde necesita estar en el futuro y cómo gestionar los cambios necesarios para alcanzar estar allí. En consecuencia, la gestión del cambio no se puede distanciar de una estrategia organizacional, o viceversa.

Para el primer objetivo específico, determinar la relación entre la gestión del cambio y la innovación en los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020, como se examina en la tabla N° 14 un nivel de correlación positiva media (Rho Spearman es 0.385) entre la gestión del cambio y la innovación, lo cual quiere decir que la gestión del cambio y la innovación tiene una relación significativa. Se puede contrastar con Gavilano (2017), en su investigación “Liderazgo pedagógico y gestión del cambio e innovación en docentes de una institución educativa primaria de Pisco, 2016.” Quien determina que hay una relación significativa entre las variables estudiadas, ya que se ha obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,654. Con una significancia bilateral $p= 0.000 < 0.05$. Con estos resultados se concluyó que existe una correlación positiva considerable. Respecto a nuestras variables en estudio se determina una relación media entre la gestión del cambio y la innovación para el desarrollo de un plan estratégico, sin embargo; el 50 % de los encuestados está de acuerdo que se debe implementar la innovación en base a un plan estratégico. Johnston y Douglas (2013) manifiestan que la innovación estratégica es la creación de un estado futuro convincente para la empresa, un futuro que rompa los grilletes del pasado y de una trayectoria predecible. La innovación estratégica genera un futuro notable diseñado a partir de los valores centrales y la visión inspirada de la organización.

Con el segundo objetivo específico, determinar la relación entre la gestión del cambio y la motivación en los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020, se puede observar en la tabla N° 15 que existe una correlación positiva considerable (Rho Spearman es 0.519) entre la gestión del cambio y la motivación, lo cual permite afirmar que la gestión del cambio tiene una correlación significativa con la motivación, Esta información se puede contrastar con Ramírez (2017), en su investigación “Gestión del cambio organizacional y el desempeño laboral en departamento de pesca y agricultura, Ministerio de la Producción, Lima 2017”. La cual concluyó la presencia de una conexión baja entre ambas variables, con (Rho de Spearman = 0,134) y una significancia bilateral $p = 0,308 \geq 0,05$. Con estos resultados recabados definimos la presencia de una relación baja entre las dos variables de estudio, es decir que estas variables actúan de manera independiente. En relación a nuestras variables

en estudio podemos afirmar con los resultados obtenidos que existe una relación considerable por los que se puede decir que la gestión del cambio y la motivación actúan en conjunto para lograr el éxito la planeación estratégica. Palomo (2013), nos indica que la motivación aparecerá cuando las expectativas de las personas se van cumpliendo juntamente con sus objetivos, se podría decir la satisfacción llevaría a la motivación.

Para el tercer objetivo específico, determinar la relación entre la gestión del cambio y la toma de decisiones en los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Teleatento del Perú S.A.C., Ate 2020, se examina en la tabla N° 16 la existencia de una correlación positiva considerable (Rho Spearman es 0.603) entre la gestión del cambio y la toma de decisiones, lo que permite entender que la gestión del cambio tiene una relación significativa con la toma de decisiones. A contrastar la información con Loayza (2015), "La administración de la información y su relación con la toma de decisiones en la dirección de infraestructura de la universidad nacional José maría Arguedas Andahuaylas, 2014", la cual concluyó que hay una conexión positiva media entre sus variables, se alcanzó un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,508, Con una significancia bilateral $p= 0.000 < 0.05$. Con los resultados recabados se establece que la gestión del cambio y la toma de decisiones tienen una relación moderada ante un plan estratégico a desarrollarse. Sevinj (2017), manifiesta que la toma de decisiones es un curso de acción elegido conscientemente entre las opciones disponibles con el fin de lograr el resultado deseado.

VI. CONCLUSIONES

Primera: respecto al objetivo principal analizar la relación entre la gestión del cambio y planificación estratégica de los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Atento, Ate 2020. Con la información obtenida se establece que existe una relación positiva considerable a través del Rho de Spearman 0.518 y una significancia bilateral 0.000 lo que indica que para implementar cambios en la plataforma Cencosud se debe realizar por medio de estrategias diseñados que permitirá llegar a los objetivos deseados. Se concluye que la gestión del cambio tiene una relación significativa con la planificación estratégica de los colaboradores.

Segunda: respecto al primer objetivo específico determinar la relación entre la gestión del cambio y la innovación en los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Atento, Ate 2020. Con los datos recabados se establece la existencia una relación positiva media a través del Rho Spearman es 0.385 y una significancia bilateral 0.000 lo que muestra que la plataforma Cencosud para realizar una gestión de cambios se necesita realizar innovaciones, es decir; reinventarse. Se determina que la gestión del cambio tiene una relación con la innovación en los colaboradores.

Tercera: respecto al segundo objetivo específico determinar la relación entre la gestión del cambio y la motivación en los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Atento, Ate 2020. Con los resultados recabados se establece que existe una relación positiva considerable a través del Rho Spearman es 0.519 y una significancia bilateral 0.000 lo que infiere que para efectuar cambios en la plataforma Cencosud se necesita que estos cambios tengan sean favorables para que los colaboradores se sientan satisfechos y así puedan estar motivados desarrollar el cambio deseado. Se concluye que la gestión del cambio tiene una relación considerable con la motivación en los colaboradores.

Cuarta: respecto al tercer objetivo específico determinar la relación entre la gestión del cambio y la toma de decisiones en los colaboradores de la plataforma Cencosud de la empresa Atento, Ate 2020. Con la información obtenida recabados se establece que existe una relación positiva considerable a través del Rho Spearman es 0.603.y una significancia bilateral 0.000 lo que indica que para implementar la gestión del cambio se debe tomar decisiones estratégicas que permitan lograr al cambio deseado. Se concluye que la gestión del cambio tiene una conexión con la toma de decisiones en los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere con respecto a la gestión del cambio y la planificación estratégica, realizar una evaluación de causa raíz para identificar los quiebres que están afectando dentro del área y en base a eso implementar estrategias de cambios que ayuden a mejorar el entorno laboral en beneficio mutuo de la empresa y colaboradores.

Segunda: se sugiere para la dimensión innovación con respecto al producto que ofrece la empresa como outsourcing, representado a la financiera Cencosud pueda crear otros productos financieros que ayude a la gestión operativa para que los colaboradores puedan llegar al cumplimiento objetivo.

Tercero: se sugiere para la dimensión motivación, retomar los reconocimientos y las premiaciones por el esfuerzo del cumplimiento y el desempeño de los colaboradores, como también reforzar con talleres para potenciar el trabajo en equipo sin dejar de lado la importancia de la motivación.

Cuarto: se sugiere para la dimensión toma de decisiones, que se apliquen en base un plan diseñado donde beneficie a ambas partes como organización y también a los trabajadores para que se desarrolle de manera efectiva.

REFERENCIAS

- Alvesson, M. Sveningsson, S. (2016), *Changing organizational culture* (2 ed); New York. Editorial Routledge. <https://n9.cl/8xy5e>
- Arrieta, D., Figueroa, E., Luna, J., Rivera, M., Meléndez, M., Sotelo, J. (2015). la planeación estratégica en la innovación y permanencia de las mipymes. *Revista Global de Negocios*, 3(5), 1-14. <https://url2.cl/8dGyt>
- Baena, G. (2017), *Metodología de la investigación*, (3 ed). Grupo editorial Patria <https://url2.cl/J2rJP>
- Bernardo, C. Carbajal, Y. Figueredo, C. Robles, H. (2017), Metodología de la investigación, *Universidad San Martín de Porres*. <https://url2.cl/dFFhZ>
- Bessombes, C. (2020), Las Pymes dan trabajo al 75% de la Población Económicamente Activa. *La Republica*. <https://url2.cl/maEDP>
- Contreras, F. Barbosa, D. (2013), From Transactional Leadership to Transformational Leadership: Implications for Organizational Change. *Revista virtual Universidad Católica del Norte* 39(5); 152-164. <https://url2.cl/piFrl>
- Contreras, J. (2018), *La gestión del cambio organizacional como herramienta para promover la eficiencia del capital humano en las pequeñas empresas* [tesis de maestría, universidad de Buenos Aires] Repositorio UBA, <https://n9.cl/u7r8>
- Chun, C. (2013), International Journal of Information Management, *International Journal of Information Management* 33(2013); 775-779 <https://url2.cl/1JHkl>
- Creswell, J. (2014), *Research design*, (4 ed). Sage Publications. <https://url2.cl/iAPwm>
- Chestnut, D. (2013), *Theory Management on Decision Making*. Retrieved from <https://url2.cl/PZJKz>
- Davara, F. (2015), *Planificación estratégica e inteligencia económica: herramientas de gestión del cambio*, España, editorial E.T. Estudios Técnicos, S.A. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5255541.pdf>
- Delaux, H. (2017), *Planeamiento estratégico y creación de valor: reestructurar en crisis*, editorial Redactum <https://url2.cl/3TR4P>
- García, M. Forero, C. (2014), Cambio organizacional y percepción de la justicia organizacional en una entidad de la ciudad de Bogotá-Colombia. *Universidad*

- Católica de Colombia* 10(2); 293-305. <https://n9.cl/3mjq>
- García, B. (2012). Metodología de la investigación. <https://n9.cl/eyqi6>
- Gavilano, R. (2017). Liderazgo pedagógico y gestión del cambio e innovación en una institución educativa de Pisco, 2016. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/dzypi>
- Gil, J. (2014), *Metodología de la investigación cualitativa*. <https://n9.cl/5gc4>
- Guzmán, A. (2018). Adaptabilidad y proceso de cambio organizacional”, de la institución del Rosario, Bogotá D.C. [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio de la universidad Rafael Landívar. <https://n9.cl/o7wf>
- Harvard Business School (2020,21 Enero). Organizational change management: what it is & why it’s important. <https://url2.cl/dlK8J>
- Hackman, M. Johnson, C. (2013), *leadership a communication perspective* (6 ed); Estados Unidos, long grove. <https://url2.cl/TND6q>
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P (2014), *Metodología de la investigación* (6 ed); McGraw Hill, <https://url2.cl/SjJ2f>
- Hornstein, Henry. (2014), The integration of project management and organizational change management is now a necessity. *International Journal of Project Management*.14(4)12-43 <https://url2.cl/uusG>
- Johnston, R. Douglas, J. (2013), *The power of strategy innovation*, Amacon, New York, <https://url2.cl/w76Li>
- Lazzati, S. (2016), *El gerente estratega y líder de cambio, más allá de la gestión operativa* (1 ed); Buenos aires, editorial Granica.
- Loayza, M. (2015), *La gestión de la información y su relación con la toma de decisiones en la dirección de infraestructura de la universidad nacional José María Arguedas* [tesis de licenciatura, universidad nacional José María Arguedas]. Repositorio universidad nacional José María Arguedas. <https://n9.cl/p1rh>
- López, M. Restrepo, L. y López, G. (2013), Resistencia al cambio en organizaciones modernas, *Universidad Tecnológica de Pereira* 18(1) 149-157 <https://url2.cl/qG72e>
- (López, V. Moreno, L. Marin, (2015) La planeación estratégica como factor de competitividad en las empresas familiares del sector comercial del Valle de

- Mexicali. <https://n9.cl/kq1qn>
- Montaña, A. Torres, G. (2015), *Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones* [tesis de maestría, universidad del Rosario] Repositorio Universidad del Rosario, <https://n9.cl/m9nd>
- Ñaupas, H. Valdivia, M. Palacios, J. Romero, H. (2018), *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis*. (5 ed), Bogotá, Ediciones e la U. <https://url2.cl/1NM3p>
- Ortiz, G. (2020, 20 de marzo). *Las empresas frente al covid-19: villanos o héroes*, Diario Gestión. <https://n9.cl/ygrpf>
- Palomo, M. (2013), *Liderazgo y motivación de equipos y trabajo* (8ed), Madrid, Esic editorial <https://url2.cl/Ekpuv>
- Pérez. J. Gardey, A. (2017). Metodología de la investigación Obtenido de <https://definicion.de/encuesta>
- Ramírez, R. (2017). *Gestión del cambio organizacional y desempeño laboral en el sector de pesca y acuicultura, Ministerio de la Producción* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/xx1o>
- Rizo, M (2020,19 de abril). *El desafío de la incertidumbre y el cambio*, Diario Gestión. <https://url2.cl/1NDmi>
- Sevinj, O, (2017), ¿Which Factors have an Impact on Managerial Decision-Making Process? An Integrated Framework. *Universidad Corvinus de Budapest*. 42(5); 82-92. <https://url2.cl/dbIND>
- Sulbarán, P. (2020, 8 de mayo). *Economía y coronavirus: 7 emprendimientos de Latinoamérica que se reinventaron en medio de la pandemia y están prosperando*. BBC News Mundo. <https://n9.cl/426g>
- Sullca, G. (2017). *Gestión del cambio organizacional y planificación estratégica en el programa de complementación alimentaria. Municipalidad de SJL* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/dzypj>
- Tarazona, B. (2017). *Gestión del cambio y clima organizacional en la Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública del*

- Ministerio de Salud, Lima, 2017 SJL* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/dzypj>
- Vveinhardt, J. (2018), *Organizational culture*, IntechOpen limited, Londres, <https://url2.cl/IWjvJ>
- Vicente, P. (2018). Metodología de la Investigación y Técnicas de Estudio. Guía didáctica. <https://n9.cl/r2qg5>
- Zangirolami, J. de Oliveira, J. Leone, C. (2018) Research methodology topics: Crosssectional studies. *Journal of Human Growth and Development*. 28(3);356-360 <https://url2.cl/BPQnB>

ANEXO

Tabla 16 Cuadro de Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA
V1 Gestión del cambio	La gestión del cambio es uno de los principales factores que permite disponer de la capacidad suficiente para anticiparse a ellos y reaccionar de la forma más adecuada al cumplimiento de los fines. (Davara, 2015, p. 228)	Serán medidas mediante la encuesta, utilizando el instrumentó del cuestionario y valoradas a través de la escala de Likert que cuenta con 18 preguntas, para que el encuestado pueda brindar la información y finalmente será procesado mediante el SPPS para definir la relación entre las variables de estudio. Las variables comprenden de tres dimensiones y tres indicadores.	D1: Liderazgo D2: Cultura Organizacional D3: Resistencia al cambio	-Comunicación -Desempeño -Motivación -Valores -Cultura compartida -Clima laboral -Incertidumbre -conocimiento -Actitud	ORDINAL
V2 Planificación estratégica	La planificación estratégica constituye la base para la toma de decisiones, la comunicación, comercialización, negociación, racionalización y coherencia de las decisiones estratégicas para lograr el objetivo deseado. (Delaux,2017 p.9)	Serán medidas mediante la encuesta, utilizando el instrumentó del cuestionario y valoradas a través de la escala de Likert que cuenta con 18 preguntas, para que el encuestado pueda brindar la información y finalmente será procesado mediante el SPPS para definir la relación entre las variables de estudio. Las variables comprenden de tres dimensiones y tres indicadores.	D1: Innovación D2: Motivación D3: Toma de decisiones	-Tecnología -Procesos -Promociones -Motivación intrínseca -Motivación extrínseca -Remuneración -Satisfacción -Key Perfomance Indicator (KPIs) -Capacitaciones	ORDINAL

Anexo 2

INTRUMENTO 01

Cuestionario gestión del cambio

GESTIÓN DEL CAMBIO		1	2	3	4	5	
Liderazgo	Comunicación						
	1	¿La información que recibe acerca de cambios es significativo en el trabajo?					
	2	¿Consideras que tus comentarios o sugerencias son tomados en cuenta por tus superiores?					
	Desempeño						
	3	¿Consideras que tu supervisor o jefe realiza un buen trabajo de liderazgo?					
	4	¿Consideras que se está desarrollando una buena gestión dentro del área?					
Motivación							
5	¿Te sientes satisfecho con la gestión que desempeña tu jefe inmediato?						
6	¿Consideras que son justos los procedimientos de premiación en el área?						
Cultura organizacional	Valores						
	7	¿Consideras que la empresa protege a sus colaboradores de la discriminación?					
	8	¿Están los valores de la empresa alineados con lo que consideras importante en tu vida?					
	Cultura compartida						
	9	¿Qué tanto recomiendas a tu empresa como lugar de trabajo?					
	10	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que la empresa predica?					
Clima laboral							
11	¿Existe una buena relación de trabajo con tu equipo actual?						
12	¿Cuentas con todas las herramientas de gestión para desempeñarte eficientemente?						
Resistencia al cambio	Incertidumbre						
	13	¿Estás de acuerdo con los últimos cambios en la empresa?					
	14	¿Consideras que estos cambios también favorecen a los colaboradores?					
	Conocimiento						
	15	¿Te resulta complicado adaptarte a estos cambios y nuevos conocimientos?					
	16	¿Consideras que tu supervisor te reconoce para que puedas opinar y dar ideas?					
Actitud							
17	¿Consideras que tu trabajo contribuye con los cambios deseados de la empresa?						
18	¿Reaccionas de buena manera a los nuevos cambios que se realizan en la empresa?						

Anexo 2

INTRUMENTO 02

Cuestionario planificación estratégica

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		1	2	3	4	5	
Innovación	Tecnología						
	1	¿Consideras que se debería mejorar los sistemas y otras herramientas del banco?					
	2	¿Consideras que cada cierto tiempo se debería realizar mantenimientos a las PC?					
	Procesos						
	3	¿Consideras que estar en desacuerdo con los cobros de comisiones e intereses debería cambiarse?					
	4	¿Consideras que deberían dar facilidades de solución inmediata a sus clientes?					
	Promociones						
5	¿Consideras que el banco debería realizar un mejor análisis para brindar promociones de acuerdo la necesidad de su cliente?						
6	¿Consideras que el banco debería ampliar otros tipos de características de campañas?						
Motivación	Motivación intrínseca						
	7	¿Consideras que te sientes motivada con tu gestión que realizas?					
	8	¿Te gustaría realizar una línea de carrera dentro de la empresa?					
	Motivación extrínseca						
	9	¿Consideras importante las premiaciones y reconocimientos por logros de metas y objetivos?					
	10	¿Consideras que las premiaciones o reconocimientos son justas?					
	Remuneración						
11	¿Crees que deberían incrementar el pago de los incentivos de cumplimiento?						
12	¿Prefieres la remuneración de manera monetaria que otras formas de pagos?						
Toma de decisiones	Satisfacción						
	13	¿Sientes que te encuentras en un buen clima laboral con tu equipo?					
	14	¿Consideras que la nueva modalidad de trabajo te beneficia de cierta manera?					
	Key Performance Indicator (KPIs)						
	15	¿Consideras que los indicadores de ventas deberían ser flexible para el objetivo?					
	16	¿Consideras que los objetivos de los indicadores se ajustan a la realidad de la crisis actual?					
	Capacitaciones						
17	¿Consideras que la empresa cuenta con un buen staff de formadores o instructores?						
18	¿Consideras que se debería realizar refuerzos sobre las oportunidades de mejoras identificadas?						

Anexo 3

Formato de validación



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. ARAMBURU GENG CARLOS ABRAHAM

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV

I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor del instrumento: PONCE QUISPE HELLEN YORKA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					87
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					87
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					87
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85
PROMEDIO DE VALORACIÓN						86

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN DEL CAMBIO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

86%

Ate, 24 de setiembre del 2020



 Firma de experto informante
 DNI Nº 44075484

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. ARAMBURU GENG CARLOS ABRAHAM
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACION
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: PONCE QUISPE HELLEN YORKA

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

Ate, 24 de setiembre del 2020



Firma de experto informante
DNI N° 44075484

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: PONCE QUISPE HELLEN YORKA

ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN DEL CAMBIO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

Ate, 24 de setiembre del 2020



 Firma de experto informante
 DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. CERVANTES RAMÓN EDGARD FRANCISCO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: PONCE QUISPE HELLEN YORKA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

Ate, 24 de setiembre del 2020



Firma de experto informante
DNI N° 06614765

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. BARDALES CARDENAS MIGUEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: PONCE QUISPE HELLEN YORKA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN DEL CAMBIO

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

Ate, 24 de setiembre del 2020

Firma de experto informante
DNI N° 08437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. /Mg. BARDALES CARDENAS MIGUEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: INVESTIGACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: PONCE QUISPE HELLEN YORKA

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					85
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					85
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					85
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					85
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					85
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					85
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					85
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					85
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

Ate, 24 de setiembre del 2020

Firma de experto informante
DNI N° 08437636

Anexo 4:

Matriz de datos

Variable	GESTIÓN DEL CAMBIO																		
Dimensiones	Liderazgo						Cultura organizacional						Resistencia al cambio						
Indicadores	Comunicación		Desempeño		Motivación		Valores		Cultura compartida		Clima laboral		Incertidumbre		Conocimiento		Actitud		
Preguntas	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	
PARTICIPANTES	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	
	2	2	2	1	3	1	4	5	3	1	1	4	4	1	2	5	4	1	4
	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3
	4	4	2	2	4	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4
	5	4	1	1	3	1	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	4	3	4
	6	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
	7	4	2	5	4	4	2	2	2	1	4	4	4	1	1	5	4	5	5
	8	5	4	3	5	4	1	5	3	3	1	5	5	3	2	3	5	5	4
	9	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	3	3	3	1	5	5	5
	10	4	3	3	3	3	2	4	2	3	3	4	4	2	2	3	5	4	3
	11	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4
	12	4	3	4	3	4	1	4	4	3	4	5	2	1	1	2	5	4	3
	13	5	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	14	4	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	2	2	3	4	4	4
	15	3	1	1	1	1	1	1	4	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1
	16	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	2	4	5	5
	17	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	19	4	3	4	5	3	3	5	4	3	4	5	4	2	2	3	3	4	4
	20	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	1	1	3	3	4	5	5
	21	3	2	1	1	4	1	3	3	4	2	4	3	3	2	2	4	4	4
	22	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
	23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4
	24	1	1	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	25	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	2	2	3	4	4	3
	26	5	1	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5
	27	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4
	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	29	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4
	30	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	4	1	5	2	4
	31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
	32	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4
	33	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4
	34	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	35	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	1	3	3	1	5	5	5
	36	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	3	3
	37	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4
	38	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	1	5	5	5
	39	5	4	5	5	4	3	5	3	5	4	4	4	3	4	2	4	4	4
	40	5	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	1	4	3	4

41	5	4	5	4	5	2	3	4	4	4	5	4	4	5	1	4	4	4
42	2	4	4	4	5	2	4	5	5	4	5	5	4	4	2	5	4	4
43	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	4	2	4	5	5
44	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
45	2	4	4	1	4	3	2	2	3	2	4	1	2	2	3	4	3	3
46	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3
47	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3
48	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
49	4	4	5	4	5	3	2	4	4	4	4	4	1	2	4	4	3	4
50	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	2
51	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	1	2	3	4	3	3
52	2	2	3	4	3	1	4	4	3	3	3	4	1	2	2	3	3	3
53	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	2	5	3	3	4	4	4
54	5	3	5	3	2	2	5	5	5	3	5	2	2	2	2	5	5	2
55	4	4	3	3	3	4	2	2	3	5	3	4	2	2	4	4	4	4
56	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	5	2	4	4	2	5	5	4
57	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4
58	3	1	3	3	3	1	4	2	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3
59	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	4
60	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
62	5	4	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	2	2	4	5	5	4
63	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4
64	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	5	4	5
65	5	4	4	4	4	2	4	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	5
66	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5
67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
68	5	3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4
69	2	2	4	2	2	3	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4
70	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
71	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	2	2	3
72	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	1	2	1	1	2	2	5	4	3	3	3	3	2	2	3	2	5	3
74	3	3	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2	2	4	2	3	3
75	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	2	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5	4
78	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	5	2	3	4	2	5	4	4
79	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4
80	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	3	5	4	4

Variable	PLAFICACIÓN ESTRATÉGICA																		
Dimensiones	Innovación						Motivación						Toma de decisiones						
Indicadores	Tecnología		Procesos		Promociones		Motivación intrínseca		Motivación Extrínseca		Remuneración		Satisfacción		Key Performance Indicator (KPIs)		Capacitaciones		
Preguntas	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	
PARTICIPANTES	1	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	
	2	5	5	4	5	5	2	2	5	2	5	5	1	3	5	1	4	4	
	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	
	4	4	5	4	4	4	4	3	4	2	1	5	5	3	4	4	2	5	5
	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4
	6	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	4
	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	5
	8	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	3	4	4	5	1	3	5
	9	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5
	10	3	5	4	4	4	3	2	3	3	3	5	5	3	4	4	3	3	3
	11	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	2
	12	5	4	5	5	5	5	4	2	5	1	4	5	4	5	5	1	5	5
	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	14	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	15	1	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	1	5	1	1	5
	16	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4
	17	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	2	4	5	5	5	5	5	4
	18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	19	4	5	4	5	5	4	3	5	5	2	4	5	3	5	4	4	3	4
	20	5	3	4	4	4	4	3	5	5	3	5	5	4	3	5	1	2	5
	21	4	5	3	4	4	4	3	3	4	2	5	5	1	5	5	2	3	2
	22	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	4	5	2	3	5
	23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
	24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1
	25	5	5	5	4	5	5	3	5	4	3	4	5	4	5	4	2	4	5
	26	5	5	1	5	5	5	5	3	3	3	5	5	4	3	3	4	4	5
	27	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
	28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	5	5
	30	2	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
	31	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4
	32	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
	33	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
	34	5	5	2	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	5	5	4	4	4
	35	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
	36	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4
	37	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4
	38	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5
	39	4	5	3	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	3	3	5
	40	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	3	5
	41	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	4	5
	42	5	4	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
	43	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	3	5	4

44	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	4	4	4	5	1	4	5
45	5	5	1	4	1	1	2	4	4	3	4	5	3	2	5	2	2	5
46	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	5	4	1	4	5
48	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
49	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	5
50	4	4	4	4	4	4	2	4	2	1	5	4	3	4	4	2	2	4
51	5	4	4	4	4	5	3	5	4	2	5	5	5	4	4	3	4	4
52	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3
53	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5
55	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	5	5
56	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	3	5	3	5	4
57	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4
58	5	5	5	5	5	3	3	4	3	2	4	5	3	5	5	1	3	4
59	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4
62	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	2	2	3	5	1	4	4
63	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5
64	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
65	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	5	5	2	4	5	2	4	5
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
67	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2
68	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
69	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	2	3	5	4
70	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3
71	5	5	3	4	4	4	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
73	5	4	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	1	3	5	2	1	4
74	5	5	5	4	4	4	2	4	5	3	5	5	3	3	4	1	3	5
75	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4
76	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
77	4	5	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5
78	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	2	3	5
79	3	5	4	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4
80	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5

Anexo 5: autorización de la aplicación de la encuesta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la universalización de la salud"

Ate, 2 de octubre de 2020

CARTA N° 078 - 2020/ EP - ADM. UCV-LIMA ATE

Sra.
Gómez Bustamante, Brenda
Supervisora
ATENTO
Av. La Molina 190, Ate

De nuestra mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlos cordialmente y en representación del Programa de Estudios de Administración de la Universidad César Vallejo campus Ate, manifestarle el interés que tiene nuestra casa de estudios en asistir a nuestros estudiantes en la fase de culminación de sus estudios profesionales de la carrera de Administración. En ese sentido, recurrimos a usted para solicitarle la autorización en el ingreso a su institución para la aplicación de una encuesta para consolidar la información que permita complementar el proyecto "Gestión del cambio y la planificación estratégica en los colaboradores de la plataforma Cencosud Teleatento 2020"; todo ello en el marco del avance de la experiencia curricular de Desarrollo de proyecto de Investigación.

Por lo anteriormente expuesto y para dicho fin, me permito presentar al estudiante:

NOMBRES Y APELLIDOS	DNI
<i>Ponce Quispe Hellen</i>	<i>73195966</i>

Segura de contar con su autorización y apoyo hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



MG. GONZALES FIGUEROA, IRIS KATHERINE
Coordinadora Programa de Estudios de Administración
UCV – ATE