



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión del cambio y división de tareas en el departamento
administrativo del Copere, Lima 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Paima Arévalo, Shirley Oyoní (orcid.org/0000-0003-1342-0701)

ASESOR:

Mg. Larroche Cueto, Benito Armando (orcid.org/0000-0002-5854-5770)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CALLAO - PERÚ

2022

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por permitirme darme salud y fuerzas para continuar con mis proyectos.

A mi papá que desde el cielo guía mi camino.

A mi esposo Ronald, y a mi hija Luana, quienes son mi constante motivación e inspiración en cada paso que doy.

AGRADECIMIENTO

Primero agradecer a la Universidad César Vallejo, por dotarnos de excelentes docentes en nuestra formación académica.

A mi madre, que gracias a su apoyo incondicional he logrado salir adelante.

A mis familiares más cercanos por los consejos y ánimos brindado en cada momento de mi vida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables de investigación	14
Tabla 2 Validación de expertos.....	17
Tabla 3 Prueba de confiabilidad gestión del cambio.....	17
Tabla 4 Prueba de confiabilidad división de tareas.....	17
Tabla 5 Interpretación de fiabilidad	18
Tabla 6 Estadísticos descriptivos.....	20
Tabla 7 Género de los encuestados	21
Tabla 8 Edad de los encuestados.....	22
Tabla 9 Dimensión 01: Rechazo	23
Tabla 10 Dimensión 02: Resistencia.....	24
Tabla 11 Dimensión 03: Exploración	25
Tabla 12 Dimensión 04: Compromiso.....	26
Tabla 13 Variable 1: Gestión del cambio	27
Tabla 14 Dimensión 01: Jerarquización.....	28
Tabla 15 Dimensión 02: Descripción de funciones	29
Tabla 16 Dimensión 03: Flujo de trabajo	30
Tabla 17 Variable 2: División de tareas	31
Tabla 18 Adaptación de nuevos procesos retrasa su labor	32
Tabla 19 Se queja ante el incremento de trabajo.....	33
Tabla 20 Muestran interés por la adquisición de mejor tecnología y equipamiento	34
Tabla 21 Rotación de personal por motivos desvinculados de servicio	35
Tabla 22 Miedo al fracaso es un motivo para que se resista a una transformación	36
Tabla 23 Experimenta temor ante los cambios dispuestos.....	37
Tabla 24 Correlación entre la gestión del cambio y la división de tareas.....	38
Tabla 25 Correlación entre la dimensión rechazo y la división de tareas	39
Tabla 26 Correlación entre la dimensión resistencia y la división de tareas	40
Tabla 27 Correlación entre la dimensión exploración y la división de tareas...	41
Tabla 28 Correlación entre la dimensión compromiso y la división de tareas..	42
Tabla 29 Matriz de consistencia.....	58

Tabla 30 Operacionalización de la variable: Gestión del cambio.....	59
Tabla 31 Operacionalización de la variable: División de tareas.....	60
Tabla 32 Implementación de nueva metodología de trabajo trae desconfianza	71
Tabla 33 Tiende a enterarse a través de terceros cuando se da un cambio ...	72
Tabla 34 Institución transmite mediante un documento oficial las nuevas disposiciones.....	73
Tabla 35 La organización tiene un sistema de información adecuado.....	74
Tabla 36 Los cambios generan angustia en el personal.....	75
Tabla 37 Incertidumbre al explorar nuevos cambios.....	76
Tabla 38 Siente frustración cuando comete algún error	77
Tabla 39 Los cambios son para mejora de la institución	78
Tabla 40 Los cambios están orientados hacia el logro de los objetivos.....	79
Tabla 41 El compromiso influye en la eficiencia de su área de trabajo.....	80
Tabla 42 Es necesario obtener algún tipo de recompensa	81
Tabla 43 La estructura organizacional es la correcta.....	82
Tabla 44 El organigrama ayuda a que las tareas sean divididas	83
Tabla 45 Se divide el trabajo agrupando equipos por especialidades	84
Tabla 46 Las tareas se realizan de acuerdo con los requerimientos	85
Tabla 47 La autoridad y toma de decisiones gira entorno a una sola persona	86
Tabla 48 Existe una coordinación directa con los superiores	87
Tabla 49 En el MOF están planteadas las funciones de cada puesto	88
Tabla 50 Las funciones se cumplen de acuerdo con el MOF	89
Tabla 51 Está de acuerdo con el reglamento interno.....	90
Tabla 52 El comportamiento del personal está orientado a las reglas establecidas	91
Tabla 53 En el MAGEPRO están detalladas de forma correcta los procesos..	92
Tabla 54 Se apoya del manual de procedimientos en su trabajo diario	93
Tabla 55 La información que brinda es clara	94
Tabla 56 Cuenta con protocolos de atención adecuados	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Género de los encuestados.....	21
Figura 2. Edad de los encuestados	22
Figura 3 Dimensión 01: Rechazo	23
Figura 4 Dimensión 02: Resistencia	24
Figura 5 Dimensión 03: Exploración.....	25
Figura 6 Dimensión 04: Compromiso	26
Figura 7 Variable 1: Gestión del cambio.....	27
Figura 8 Dimensión 01: Jerarquización	28
Figura 9 Dimensión 02: Descripción de funciones.....	29
Figura 10 Dimensión 03: Flujo de trabajo.....	30
Figura 11 Variable 2: División de tareas.....	31
Figura 12 Adaptación de nuevos procesos retrasa su labor.....	32
Figura 13 Se queja ante el incremento de trabajo	33
Figura 14 Muestran interés por la adquisición de mejor tecnología y equipamiento.....	34
Figura 15 Rotación de personal por motivos desvinculados de servicio	35
Figura 16 Miedo al fracaso es un motivo para que se resista a una transformación.....	36
Figura 17 Experimenta temor ante los cambios dispuestos	37
Figura 18 Implementación de nueva metodología de trabajo trae desconfianza	71
Figura 19 Tiende a enterarse a través de terceros cuando se da un cambio ..	72
Figura 20 Institución transmite mediante un documento oficial las nuevas disposiciones.....	73
Figura 21 La organización tiene un sistema de información adecuado	74
Figura 22 Los cambios generan angustia en el personal	75
Figura 23 Incertidumbre al explorar nuevos cambios	76
Figura 24 Siente frustración cuando comete algún error.....	77
Figura 25 Los cambios son para mejora de la institución	78
Figura 26 Los cambios están orientados hacia el logro de los objetivos	79
Figura 27 El compromiso influye en la eficiencia de su área de trabajo	80
Figura 28 Es necesario obtener algún tipo de recompensa	81
Figura 29 La estructura organizacional es la correcta	82

Figura 30	El organigrama ayuda a que las tareas sean divididas	83
Figura 31	Se divide el trabajo agrupando equipos por especialidades.....	84
Figura 32	Las tareas se realizan de acuerdo con los requerimientos.....	85
Figura 33	La autoridad y toma de decisiones gira entorno a una sola persona	86
Figura 34	Existe una coordinación directa con los superiores.....	87
Figura 35	En el MOF están planteadas las funciones de cada puesto.....	88
Figura 36	Las funciones se cumplen de acuerdo con el MOF.....	89
Figura 37	Está de acuerdo con el reglamento interno	90
Figura 38	El comportamiento del personal está orientado a las reglas establecidas	91
Figura 39	En el MAGEPRO están detalladas de forma correcta los procesos	92
Figura 40	Se apoya del manual de procedimientos en su trabajo diario	93
Figura 41	La información que brinda es clara.....	94
Figura 42	Cuenta con protocolos de atención adecuados.....	95

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la gestión del cambio y su relación con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022, por ende, se empleó una investigación de tipo básica, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo, correlacional, con una población conformada por 60 colaboradores del departamento administrativo, siendo considerados como censo, debido que fue una población pequeña y se tuvo acceso a todos ellos; teniendo en cuenta dos modelos teóricos tales como la administración científica de Taylor para la variable división de tareas y la teoría del desarrollo organizacional para la gestión del cambio, además se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario basado en una escala de Likert, con 17 interrogantes para la variable gestión del cambio y 14 para la división de tareas, en la cual para analizar y procesar los datos se empleó el estadígrafo SPSS V25, arrojando como resultados que existe un coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.605** y un Sig. (bilateral) de 0.000, logrando concluir que existe una relación positiva media entre la gestión del cambio y la división de tareas.

Palabras clave: gestión del cambio, división de tareas, resistencia, compromiso.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the change management and its relationship with the division of tasks in the administrative department of Copere, Lima 2022, therefore, a basic research was used, with a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional, descriptive and correlational, with a population of 60 employees of the administrative department, being considered as a census, because it was a small population and had access to all of them; taking into account two theoretical models such as Taylor's scientific administration for the task division variable and the theory of organizational development for change management, in addition a questionnaire based on a Likert scale was used as a data collection instrument, with 17 questions for the change management variable and 14 for the task division, in which the SPSS V25 statistic was used to analyze and process the data, showing as results that there is a Spearman correlation coefficient equal to 0.605** and a Sig. (bilateral) of 0.000, concluding that there is an average positive relationship between change management and task division.

Keywords: change management, task division, resistance, commitment.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, para García y Sánchez (2021) analizan dos realidades socioculturales diferentes, en Costa Rica y España, dado que en ambos países existieron inconvenientes en la gestión del cambio producido por los tipos de organizaciones y su reestructuración, debido a la escasa tecnología de aprendizaje y conocimiento, sumado a ello, no consideraron las experiencias de desarrollo de talento y transformación social. Mientras que, en México las organizaciones tuvieron que hacer frente a la tensión, considerando que la estabilidad se debe asumir con los procesos de cambio, es así que tuvieron como inconveniente a la continuidad y el cambio, puesto que lo gestionaban como estados alternativos y no como estados coexistentes (Fierro, 2021). Por otro lado, en EE. UU. la división de tareas se basa en la autoselección, esto ha generado una gran visibilidad mediante su protagonismo en los distintos contextos de una empresa jerárquica como no jerárquica, también en empresas basadas en proyectos y en equipos de trabajo ágiles, no obstante, se conoce que son básicas las condiciones para superar la división de tareas tradicionales por parte de la alta gerencia. (Raveendran et al., 2022). En cuanto a Suecia, la división de tareas se encuentra afectada por una gran parte de la organización, produciendo estratificación y ocasionando que se dé una nueva manera de dividir las tareas, sin desafiar el dominio sobre el contexto central de las tareas en los colaboradores o gerentes. (Alvehus et al., 2020) y en EE. UU la idea clásica de las organizaciones más grandes ayuda a tener una división de trabajo más eficiente y retroalimentada de acuerdo al tamaño de la empresa, sin embargo, se ve afectada por los bajos rendimientos que ocasionan costos fijos para acogerse a nuevas tecnologías intermediarias, (Limão & Xu, 2021)

En el contexto nacional, Romani et al. (2018) en su estudio encontraron que la división de tareas es indispensable para las organizaciones de Lima cuando desean trabajar en equipo; sin embargo, a pesar de que muchas empresas lo aplican y han obtenido resultados favorables, en instituciones del sector público no ha sido tan favorable debido a la dificultad para relacionarse con sus compañeros; por su parte, Reyes (2021) manifestó que los cambios rápidos que se dan en una organización dan lugar a que exista un descuido en

la división del trabajo, siendo fundamental centrarse en dividir de manera correcta las actividades del personal, ya que ello les ayudará a mejorar su productividad. No obstante, en Lima cada vez surgen nuevos estilos de vida y necesidades, es allí donde las empresas tienen que ir adaptándose a ese ritmo a través de una buena gestión del cambio, siendo necesario que esté acorde con la globalización y exigencias del mercado, es decir, deben seguir el camino hacia la transformación (Orihuela et al., 2021). Afirmándose, que la gestión de cambio es regular con un 39,3%, quedando demostrado que los impulsos para hacer las actividades de manera correcta tanto en el sentir como en el pensamiento no son adecuados debido a que poco es el esfuerzo que se realiza para eliminar obstáculos (Plasencia e Hidalgo, 2021), sin embargo, en Trujillo, el personal de una institución pública presenta un nivel moderado del 48,4%, 40% y 25,6% de aceptación, resistencia y oposición a los cambios respectivamente, demostrando así temor a los cambios que se dan dentro de la organización donde trabajan (Alegre et al., 2021).

En el contexto local, el departamento administrativo del Copere, tiene como propósito la administración de personal civil y militar; esta dependencia presenta inconvenientes al gestionar los cambios, debido a que existe cierto rechazo por parte de la institución al mejoramiento de las tecnologías de información, ya que carece de herramientas tecnológicas eficientes que agilicen y faciliten el trabajo diario; así mismo, se percibe resistencia con respecto a la mejora continua, puesto que no existen capacitaciones constantes para el personal, siendo de suma importancia para que estén actualizados en su área y exista una formación de calidad de los trabajadores, adicional a ello el sistema de verificación de procesos no es el adecuado, generando que el personal no muestre compromiso hacia el logro de los objetivos institucionales; por otro lado, en muchas ocasiones los plazos de gestión no son cumplidos, llegando a caer en problemas administrativos. Es ahí que surge la necesidad de optar por alternativas que optimicen gestionar de manera correcta los cambios, haciendo que la administración se enfoque en una mejor división de tareas, lo cual permitirá mejorar los procesos del departamento.

Ante lo expuesto en los párrafos anteriores, se plantea como problemática general: ¿De qué manera la gestión del cambio se relaciona con la división de

tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022?, como problemas específicos se determinó: ¿Cómo el rechazo se relaciona con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022?; ¿Cómo la resistencia se relaciona con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022?; ¿Cómo la exploración se relaciona con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022?; ¿Cómo el compromiso se relaciona con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022?

La justificación teórica, fundamenta la relevancia del problema estudiado y la urgencia de efectuar su solución (Indacochea et al, 2018) por ello, este proyecto se sustentará de las teorías y modelos teóricos. La justificación práctica señala de qué forma los resultados en la investigación va a aportar en cambiar la realidad del ámbito estudiado (Baena, 2017) es así como este proyecto otorgará recomendaciones que se aplicarán a la sociedad para mejorar la gestión del cambio en las organizaciones y lograr una mejor división de tareas en sus trabajadores. La justificación metodológica es utilizada para señalar el modelo y enfoque utilizado (Hernández y Mendoza, 2018) por ello, este estudio tendrá un enfoque cuantitativo con diseño correlacional donde se proporcionará dos cuestionarios como instrumentos de análisis uno por cada variable.

Así tenemos, como objetivo general: Determinar la gestión del cambio y su relación con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022. Objetivos específicos: Determinar el rechazo y su relación con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022. Determinar la resistencia y su relación con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022. Determinar la exploración y su relación con división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022. Determinar el compromiso y su relación con división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022. En cuanto a la hipótesis de la investigación se tiene como hipótesis general: La gestión del cambio se relaciona significativamente con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022. Teniendo como hipótesis específicas: El rechazo se relaciona con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022, La resistencia se relaciona con división de

tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022. La exploración se relaciona con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022. El compromiso se relaciona con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se indicarán los trabajos previos internacional más relevantes en el contexto para la elaboración del presente estudio:

Vargas (2020) en su Tesis “Gestión del cambio en las entidades públicas del sector agropecuario” en Colombia. Teniendo como objetivo investigar la gestión del cambio para proyectos de TI del sector agropecuario colombiano, con diseño metodológico de enfoque cuantitativo y descriptivo; conformada por una muestra de 13 entidades públicas a quienes se les encuestó y encontró que la gestión del cambio es débil y poco influyente con un 11%, asimismo, el 16% se le atribuyó a la gestión de riesgos, el estudio llega a la conclusión que si se puede lograr una gestión del cambio eficiente que proporcione rentabilidad en todo el sector agropecuario, además, desarrolla habilidades en los colaboradores y los ayuda a salir de su zona de confort.

Sulieman (2018) en su investigación en Lituania “Estilo de liderazgo transformacional y su relación con la gestión del cambio” investigó la relación entre el liderazgo y la gestión del cambio, mediante una investigación cuantitativa, de tipo descriptiva y correlacional, considerando una muestra igual a 467 participantes a quienes encuestó y encontró que el 56% considera a la dimensión motivación inspiradora en un nivel regular, además, consideran a la variable gestión del cambio en el mismo nivel con un 70%, donde se llega a la conclusión que, mediante coeficiente de Pearson, en el liderazgo transformacional y la gestión del cambio existe relación positiva y moderada con un valor igual a 0.336, es decir, si existe mayor motivación en la empresa, la gestión del cambio crecerá exponencialmente.

Minamizono et al. (2019) en su investigación en Japón “División del trabajo, agotamiento y la intención de abandonar el trabajo entre las enfermeras jóvenes en Japón” investigaron la relación entre las variables en estudio, con diseño metodológico de enfoque cuantitativo, correlacional, conformada por una muestra de 328 colaboradores a los cuales se les aplicó una encuesta y encontraron que el 70% de los encuestados consideran a la dimensión descripción de funciones en un nivel regular, asimismo, la variable agotamiento se encuentra en un nivel bajo con un 52%, se puede concluir que, mediante

coeficiente de Pearson, la división del trabajo y la intención de abandonar el trabajo se encuentran relacionadas altamente positivas con un valor igual a 0.097, es decir, si la división del trabajo se efectúa con efectividad, existirá menos probabilidades del abandono en el trabajo.

Blau et al. (2020) en su investigación realizada en Estados Unidos, “Cultura y división del trabajo en estados unidos” tuvieron como objetivo determinar qué factores de la cultura influyen en la división del trabajo, con diseño metodológico de enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, conformada por una muestra de 734 personas a los cuales se les aplicó una encuesta y encontraron que las dimensiones más influyentes son: sociedad y compromiso con un 53% para cada uno que los califican en un nivel alto, se puede concluir que, mediante Spearman, las dimensiones de la cultura afectan positivamente a la división del trabajo con un $r=0.233$, en otras palabras, la cultura ayuda efectivamente a adaptarse al puesto de trabajo donde son dirigidos.

Lozano et al (2018) en su Tesis “Diagnóstico de la gestión del cambio en una entidad pública departamental” en Bogotá Colombia. Teniendo como objetivo diagnosticar la madurez de gestión del cambio en su oficina de proyectos, con diseño metodológico de enfoque cuantitativo y descriptivo; conformada por una muestra de 21 personas a los que se realizó la técnica de la encuesta. El estudio arrojó como resultados que el nivel de madurez es medio con 58% de iniciación, 54% de planificación, 57% de ejecución y control, 59% de cierre. Se puede concluir que, los colaboradores se encuentran en un nivel medio en relación a la gestión del cambio, es decir, existe capacidad de respuesta a los cambios, pero, no en todas las áreas.

Así también, se indicarán los antecedentes nacionales más relevantes para la elaboración del presente estudio:

Romero (2020) en su Tesis “Gestión del cambio y su influencia en el desempeño de la I.E. Santa Magdalena” en Guadalupe, Pacasmayo. Teniendo como objetivo analizar la influencia de la gestión del cambio sobre el desempeño laboral, con diseño metodológico de enfoque cuantitativo y correlacional causal para una muestra conformada por 52 trabajadores que respondieron a dos

instrumentos. El estudio muestra como resultados que, la gestión del cambio mantiene un nivel regular con un 61% y el desempeño laboral muestra el mismo nivel con un 80%, se puede concluir que, mediante el análisis Rho de Spearman, con un valor igual a 0.359 existe influencia baja de la gestión del cambio sobre el desempeño de los trabajadores, es decir, mientras el sentido de urgencia se encuentra más desarrollado, el desempeño laboral será mejor.

Ruiz (2020) en su investigación “La división del trabajo y su incidencia en la productividad de la empresa: Todo autos Huánuco” buscó describir la incidencia de la división del trabajo en la productividad en una empresa de servicios en Huánuco, mediante una investigación cuantitativa, de tipo descriptiva y correlacional, con diseño no experimental y transversal, teniendo en cuenta a 11 colaboradores, quienes mediante una encuesta, se arrojó que el 80% consideran a la dimensión jerarquización en un nivel regular, por otro lado, en la dimensión efectividad se le considera en un nivel aceptable, llegando a alcanzar un 81%, se puede concluir que, mediante chi cuadrado, la división del trabajo está relacionada con la productividad con un valor igual a 22 y a su vez es menor a 0.05 del valor crítico, es decir, si los organigramas, líneas de dependencia son mejores estructuradas, la productividad aumentara exponencialmente.

Quiñones (2019) en su Tesis “Gestión del cambio y desempeño laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huaraz”. Teniendo como objetivo determinar la relación entre ambas variables, con diseño metodológico de enfoque cuantitativo y correlacional para una muestra conformada por 65 funcionarios que respondieron a dos instrumentos. El estudio muestra como resultados que el 52% de los encuestados consideran a la gestión del cambio en un nivel regular y al desempeño laboral en el mismo nivel con un 67%, se pudo concluir que, a través de Rho Spearman 0.672 hay relación positiva comprendida entre las dos variables de estudio, es decir, mientras los trabajadores sean más resilientes al cambio, su desempeño aumentará. TESIS

Luján (2018) en su tesis “Habilidades directivas como predictor de la gestión del cambio organizacional” realizada en Ancash, buscaron explicar la incidencia de las habilidades en la gestión del cambio, empleando un enfoque

cuantitativo, de método deductivo, siendo básica, no experimental, con una población conformada por 56 colaboradores a quienes se les encuestó y se logró obtener como resultados un F de 143,732 y un $p < .05$ demostrándose que la regresión es significativa, lo que conlleva a concluir que las habilidades directivas globales inciden en el 82,5% con la gestión de cambio, con el modelo de regresión lineal múltiple.

Cortelezzi (2018) en su tesis "Compromiso y comunicación asertiva en los docentes de la Escuela de Infantería del Ejército" Teniendo como objetivo la influencia del compromiso organizacional en la comunicación asertiva, con diseño metodológico de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y correlación, no experimental y transversal para una muestra conformada por 107 trabajadores, se obtuvo como resultados que el 88% de los encuestados considera a compromiso en un nivel medio, además, consideran de la misma manera a la comunicación asertiva, se concluye que, mediante coeficiente de Spearman, existe relación altamente significativa entre las variables propuestas en el estudio con un $r=0.882$, es decir, mientras exista un mejor compromiso afectivo, de continuidad y normativo, existirá una mejor comunicación asertiva.

En relación con los modelos teóricos relacionados a la problemática, tenemos: El enfoque clásico, este enfoque hace énfasis en dos teorías: la administración científica y teoría clásica de la administración en la cual se optara por la administración científica de Taylor porque se enfoca en las tareas, donde demuestra que los trabajadores deben ser elegidos científicamente y designados a un puesto de trabajo donde se desenvuelvan de manera eficiente y en los cuales requiera de entrenamiento en la ejecución de sus tareas para cumplir con la producción deseada por la empresa (Taylor 1915, como se citó en Chiavenato, 2006). Y el enfoque del comportamiento, este enfoque hace énfasis en dos teorías: teoría del comportamiento en la administración y la del desarrollo organizacional, se utilizará la segunda teoría de acuerdo a las estructuras orgánicas adaptables y la capacidad de poder resolver los problemas en la empresa, además, el desarrollo o cambio que la empresa quiera hacer se puede dar a través de tres estrategias, cambio evolutivo, cambio revolucionario y desarrollo sistemático (Beckhard 1972, como se citó en Chiavenato, 2006).

En cuanto a las definiciones conceptuales de la gestión del cambio, tenemos a Durán (2018) menciona que la gestión del cambio implica lidiar con situaciones en las que se quiere pasar de un punto a otro, haciendo todo el proceso de manera diferente para lograr los beneficios deseados, así mismo incluye un conjunto de prácticas positivas que pueden hacer frente a los cambios nuevos.

La gestión del cambio no solo consiste en implementar nuevas herramientas o corregirlas, sino que la gestión del cambio tiene más posibilidades de éxito si se centra en los resultados alcanzados a partir de la suma de los cambios individuales (Cameron y Green, 2019).

Ferrer (2015) indica que una comunicación asertiva entre directivos y trabajadores es importante para lograr acuerdos y, sobre todo un adecuado entendimiento, promoviendo una mayor cooperación y aceptación del cambio por parte de los empleados minimizando la resistencia.

Petrou et al. (2018) comenta que gestionar cambios e implementarlos es un trabajo complejo; para ello es necesario rediseñar estructuras, proceso, rutinas de forma interna en las empresas, es así como los cambios deben planificarse adecuadamente y también deben estar relacionadas a las metas y objetivos planteados, siendo realizadas de forma progresiva y sistémica.

En relación a las dimensiones de gestión de cambio se tiene en cuenta al: rechazo, resistencia, exploración, y el compromiso, siendo el rechazo considerado como una sensación que aparece desde el momento en que la persona percibe que tiene que realizar un cambio, en donde los cambios se basan en salir de la rutina diaria, replantear nuevos horizontes, es decir se cambia de un estado tranquilo, de calma a un estado de inseguridad (Durán, 2018). Teniendo como indicadores, un rechazo informal, donde Skaggs (2019) afirma que son aquellos que generan miedo en la empresa e incertidumbre a los cambios que se puedan generar producto de factores ajenos o propios de la empresa. Y un rechazo formal, de acuerdo con Johnstone et al. (2018) es aquella que mediante un comunicado se informa sobre los cambios que se susciten en la organización y de esa manera la información que se transmite corresponda a la realidad.

La resistencia, aunque el cambio sea irreversible, el ser humano de manera inconsciente resiste a dejar sus acciones, actitudes, esta lucha se interpone en los actos con la finalidad de no hacer ningún cambio y mantenerse en la misma zona de confort (Durán, 2018). Asimismo, teniendo como indicadores una resistencia activa, considerada como aquella que consiste en protestar en contra del cambio manifestando que no darán resultados positivos para la empresa y en muchas ocasiones generan retraso en el trabajo (Chan et al., 2019). Y una resistencia pasiva considerada como aquella que no muestra interés por aprender de los sucesos o hechos que pasan en la empresa, además, aceptan varias propuestas para no sentirse comprometido de una situación definida (Wu et al., 2020).

Exploración, hace referencia a que, una vez realizados los cambios, no hay manera de revertir tal situación, por lo tanto, la persona debe ser consciente de que ya no va a estar en su zona de confort, entrando en una nueva etapa, en donde realizará nuevas actividades (Durán, 2018); asimismo, se tiene a los indicadores incertidumbre: Marchau et al. (2019) comentan que es todo aquello relacionado con el miedo a lo desconocido, esto es generado por la pérdida de algo, que puede ser: estatus, beneficios, etc.; generando angustia por sus posibles resultados. Miedo al fracaso: Henschel (2021) manifiesta que es aquel sentimiento de temor frecuente en las personas, pero, posee una formación técnica que le permite desarrollar sus capacidades y por el miedo al fracaso ocasiona equivocaciones y errores. Temor para experimentar: Pan et al. (2020) muestran que, a diferencia de la incertidumbre y el miedo al fracaso, este conoce el fin que quiere lograr, pero, existe la percepción del peligro al fracaso y para ello es necesaria una buena comunicación.

Y el Compromiso: se basa en explorar, y aceptar las nuevas alternativas, comenzar a integrarse con la situación que se generó después del cambio, y cuando se adapte, y se sienta seguro, esto generará confianza, bienestar, en la nueva actividad designada, (Durán, 2018). Teniendo como indicadores: el logro, en donde Stefano y Gaudiino (2019) relata que es aquel sentimiento de integración de alcanzar algo, adaptarse a la situación para participar en el proceso para garantizar el cambio. Y recompensas considerado como aquel beneficio que se obtiene por lograr algo, con ello, la productividad aumenta y las

personas desarrollan mejor su talento para alcanzar los beneficios del cambio (Monje et al., 2020).

En base a las definiciones conceptuales de división de tareas Chiavenato (2009) indica que en las organizaciones se debe considerar dividir el trabajo que se realiza, en tareas y etapas de realización, lo cual hace la ejecución más sencilla, eficaz y productiva, asimismo se considera prioritario la combinación de las aptitudes y habilidades dentro de cada tarea, pues mejora el desarrollo del colaborador y su productividad.

Del Valle (2022) indica que la división del trabajo es aquella clasificación de procesos complejos en tareas simples que las personas pueden realizar de manera repetitiva, cabe resaltar que cuando la actividad se repite varias veces por la misma persona, se convierte en una rutina y por ende convierte inservible al trabajador para otras actividades y esto lo pueda dejar perturbado.

Por su parte, Scott (2022) señala que para que divida un trabajo tiene que existir una especialización, la misma que conlleva a los trabajadores hacer interdependientes, es decir, necesita de sus compañeros para entender las demás actividades si llegara el caso de realizarlas.

Dentro de la división de trabajo está la fuerza física, en la cual Brakman et al. (2021) mencionan que es todo esfuerzo físico que permite a las personas realizar un trabajo, este tipo de fuerza es más requerido que las habilidades creativas y analíticas según sea el caso, el esfuerzo muscular es más demandante para realizar una actividad.

Para el desarrollo del estudio se basó en las siguientes dimensiones denominadas como, la descripción de funciones, flujo de trabajo y jerarquización. Donde la dimensión jerarquización: se basa en la distribución por niveles, rangos, estatus, funciones y cargos de organizaciones, por la cual se puede tomar decisiones o decidir a partir de las funciones, rangos empresariales, o mando dentro de una organización, (Chiavenato, 2007). Por ende, las entidades distribuyen a su personal a través de una estructura organizacional con la finalidad de encaminar a los trabajadores adecuadamente y que estos respeten la jerarquía (Chiavenato, 2009). Considerándose como un indicador: estructural, el cual tiende a estar presente en las organizaciones grandes, donde existe una

mayor formalidad, en este nivel se evidencia también un mayor grado de profesionalismo, como de habilidades gerenciales, también se consideró la funcional, se da cuando la jerarquía de una entidad está bajo una estructura de funciones distintas de puestos de trabajo, las cuales se agrupan a partir de los conocimientos, perfil de puestos, buscando a un grupo de individuos que realizan actividades y habilidades semejantes, cargos similares, entre otros, y un indicador lineal: esta jerarquía sigue principios de escala, de tal forma que, a mayor autoridad, mayor nivel, es decir fluye desde los rangos de nivel más altos hasta los rangos más bajos en el organigrama (Molinari et al., 2018).

La descripción de funciones hace referencia a la descripción de los deberes en el aspecto laboral, social, grupal, y los estándares establecidos en el trabajo, las posiciones de trabajo o rango se otorgan de acuerdo con la descripción y los estándares específicos (Palazzi et al., 2019). Teniendo en cuenta los siguientes indicadores: Manual de funciones considerada como una herramienta que utilizan las organizaciones para indicar los procedimientos en las actividades, rutinas cotidianas de cada colaborador con referente a su puesto y perfil de trabajo (Coronel et al., 2018), y en el Reglamento de funciones se definen las reglas y los criterios de comportamiento de cada individuo en la organización, con respecto a la realización de sus actividades (Sun et al., 2018). El flujo de trabajo se basa en describir la operatividad de las tareas, actividades laborales, es decir, como se lleva a cabo, su estructura, como se administran, cuáles son las secuencias dentro del cargo, entre otros (Chiavenato, 2007). Considerando los siguientes indicadores: Manual de procedimientos, sirve de apoyo para la organización, permitiendo el óptimo funcionamiento de la entidad como también de todos los procesos que se ejecutan dentro de ésta (Lou et al., 2021), y protocolos de atención; constituido por un conjunto de reglas, normas, pautas que deben ser ejecutadas y llevadas a cabo por toda la organización, estas no solo se clasifican por el contexto de comunicación, sino también en lo social (Guartán et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Paradigma positivista, hace referencia a la realidad medible y absoluta, en donde el conocimiento proviene de lo que se observa, siendo objetivo, desde esta perspectiva, donde los elementos de estudios son factibles para ser contados y medidos, por ende, el investigador puede contribuir a la ciencia (Ramos, 2015).

Como indica Concytec (2018) la investigación básica, se dirige a conocimientos más completos mediante los cuales es fundamental entender los aspectos fundamentales las relaciones, hechos o fenómenos de estudio. Por tanto, el tipo utilizado fue básica para analizar la problemática y expandir el conocimiento sobre las variables de estudio en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022.

3.1.2. Diseño de investigación

El presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo, centrándose en medidas numéricas, así mismo emplea la observación de procesos para recopilar y analizar los datos para la obtención de respuestas de las interrogantes de investigación (Otero, 2018).

Las investigaciones que son no experimentales se establecen de acuerdo al grado de clasificación de las variables, contando con un estudio empírico y sistemático, por ende, las variables no son manipuladas puesto que los hechos ya fueron producidos (Hernández y Coello, 2020).

Hernández y Coello (2020) la investigación descriptiva es aquella que utiliza herramientas que consiguen una medida de grado en su actualidad y los describe en base a lo que observa, para determinar qué y cómo medirá.

El propósito de las investigaciones correlacionales se fundamenta por medir el nivel de asociación que hay entre dos o más variables de estudio y su manera de interactuar en función a los mismos elementos de análisis (Iglesias, 2021).

Como señala Solís (2019), los estudios de corte transversal es la investigación mediante encuestas por muestreo, teniendo la particularidad de efectuarse en un determinado lugar, día y hora; una sola vez.

En base a estas definiciones, la presente investigación contendrá un diseño descriptivo, correlacional no experimental, donde al ejecutarse los cuestionarios, se recopilará la información del estudio por vez única.

3.2. Variables y operacionalización

Tabla 1

Variables de investigación

	Variables	Categoría
V1	Gestión del cambio	Cualitativa
V2	División de tareas	Cualitativa

Fuente: Elaboración propia

Variable: Gestión del cambio

Definición conceptual:

Para Durán (2018) implica lidiar con situaciones en las que se quiere pasar de un punto a otro, haciendo todo el proceso de manera diferente para lograr los beneficios deseados, así mismo incluye un conjunto de prácticas positivas que pueden hacer frente a los cambios nuevos.

Definición operacional:

La variable gestión del cambio enfocará su estudio teniendo en cuenta sus cuatro dimensiones: rechazo, resistencia, exploración, y el compromiso; la muestra resultante se basó en 60 trabajadores del departamento administrativo del Copere, Lima 2022.

Indicadores:

La variable gestión del cambio está conformado por 17 preguntas los cuales medirán las cuatro dimensiones: rechazo (1-4), resistencia (5-8), exploración (9-14) y compromiso (15- 17).

Escala de medición:

De acuerdo con Salgado et al (2021) la escala ordinal ayuda a evaluar la actitud de los encuestados con relación a un determinado tema, empleando un conjunto de interrogantes con respuestas de escala ordenada. De acuerdo con ello, se utilizará la escala de medición ordinal de tipo Likert: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4) De acuerdo y 5) Totalmente de acuerdo; para un total de 17 preguntas.

Variable: División de tareas**Definición conceptual:**

Chiavenato (2009) indica que en las organizaciones se debe considerar dividir el trabajo que se realiza, en tareas y etapas de realización, lo cual hace la ejecución más sencilla, eficaz y productiva.

Definición operacional:

La variable división de tareas obtendrá su estudio tomando en cuenta tres dimensiones: jerarquización, descripción de funciones y flujo de trabajo a la muestra resultante se obtendrá de se obtuvo de 60 trabajadores del Copere, Lima 2022.

Indicadores:

La variable división de tareas está conformado por 14 preguntas los cuales medirán las tres dimensiones: jerarquización (1-6), descripción de funciones (7-10) y flujo de trabajo (10-14).

Escala de medición:

De acuerdo con Salgado et al (2021) la escala ordinal ayuda a evaluar la actitud de los encuestados con relación a un determinado tema, empleando un conjunto de interrogantes con respuestas de escala ordenadas. De acuerdo con ello, se utilizó la escala de medición ordinal de tipo Likert: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Ni en desacuerdo ni de acuerdo, 4) De acuerdo y 5) Totalmente de acuerdo; para un total de 14 preguntas.

3.3. Población

Como indican Salgado et al (2021) la población de estudio es también un conjunto claramente identificado de personas o elementos con particularidades similares, donde, todos ellos tienen un rasgo en común o también denominado característica. Por tanto, la población la conformarán 60 colaboradores del departamento administrativo del Copere del Ejército, Lima 2022. Es así, que se cuenta con 2 criterios: inclusión y exclusión.

Criterio de inclusión: Se ha considerado a todos los colaboradores del área administrativa pertenecientes al departamento administrativo del Copere, Lima 2022.

Criterio de exclusión: En este punto se ha excluido a los trabajadores que no pertenecen al área administrativa del departamento administrativo del Copere, limpieza y mantenimiento, Lima 2022.

En el presente estudio se realizó un censo, debido a que se ha escogido trabajar con todos los elementos de la población, es decir se aplicará el instrumento a los 60 colaboradores del departamento administrativo del Copere, Lima 2022. Asimismo, Dieterich (2021) menciona que el censo es aquel donde todas las unidades de análisis son consideradas para la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas en un estudio son todos aquellos métodos utilizados para determinar objetivos y ayudan a definir un problema o tema con mejor entendimiento mediante procesos cuantitativos y cualitativos (Urbano y Yuni, 2021); por ello, la técnica utilizada fue una encuesta.

Teniendo en cuenta, que la encuesta es considerada como la técnica que brinda respuestas a problemáticas descriptivas tales como variables, siendo recolectadas de manera sistemática, asegurando el rigor en la información (Baena, 2017).

Los instrumentos en la investigación son las formas que el investigador emplea para dar a solución a fenómenos y problemas extrayendo datos de ellos, siendo a través de papel, dispositivos eléctricos y mecánicos que permiten

recopilar información en particular (Rodríguez et al, 2021). El instrumento que se utilizará en el presente proyecto un cuestionario para cada variable de estudio.

Considerando que el cuestionario es un documento que se forma por un grupo de interrogantes que deben estar redactadas de manera organizadas y coherentes de acuerdo con lo que el investigador desea conocer (Baena, 2017).

La evaluación de validez y confiabilidad en una investigación es primordial en la garantía de recolección de la información tengan consistencia y precisión a la hora de ejecutar los instrumentos (Salvatierra, 2020).

Es así como el instrumento de la presente investigación fue validado por 3 docentes expertos que a continuación se detalla:

Tabla 2

Validación de expertos

N°	Experto	Calificación del Instrumento
1	Mgtr. Luis Dios Zarate	Aplicable
2	Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga	Aplicable
3	Mgtr. Cesar Trujillo Hinojosa	Aplicable

Fuente: Elaboración de propia

Así mismo, para determinar la confiabilidad del instrumento, fue aplicado al personal del área administrativa de Copere, donde el cuestionario fue compuesto por 17 interrogantes para la gestión del cambio y 14 para la división de tareas, obteniendo como resultado:

Tabla 3

Prueba de confiabilidad gestión del cambio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,893	17

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Tabla 4

Prueba de confiabilidad división de tareas

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,942	14

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Tabla 5

Interpretación de fiabilidad

Rango	Interpretación
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: Hernández, et al. (2014).

Interpretación. Luego de analizarse los resultados del Alfa de Cronbach ($\alpha=0,893$ y $0,942$) se logró determinar que las encuestas son confiables muy altas.

3.5. Procedimientos

La realización de este estudio tuvo en cuenta el siguiente procedimiento: a) Se aprobó las variables de estudio, b) Se solicitó la aprobación del estudio por parte del representante legal o gerente general de Copere del Ejército, Lima 2022., c) Se realizó la contextualización de la problemática a nivel mundial, d) Se realizó la contextualización de la problemática a nivel nacional, e) Se proporcionará un marco teórico actualizado con antecedentes internacionales y nacionales, f) Se proporcionará un marco teórico actualizado con los modelos teóricos y definiciones conceptuales más resaltantes de las variables de estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el programa Microsoft Excel 2019 como hoja de cálculo en la recopilación de la data de las variables, asimismo, se consideró el método estadístico descriptivo para realizar el análisis de datos, posterior a ello se utilizó

el software estadístico SPSS.V25 para el análisis inferencial y descriptivo a fin de realizar la contratación de hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación considera aspectos éticos, así como de respeto, caridad y también de justicia. El respeto a las personas en ofrecer una investigación que ayude a solucionar problemas futuros, recopilando información importante y necesaria durante la ejecución del estudio y aportando en soluciones a los problemas planteados con el esfuerzo y apoyo a los participantes del estudio, así mismo se tomó en cuenta las citas APA séptima edición, para realizar las citas narrativas y parentéticas. En cuanto a la justicia, los colaboradores se comprometerán a brindar información objetiva y justa para el desarrollo de la presente investigación.

IV. RESULTADOS

En la investigación se encuestó a 60 colaboradores del departamento administrativo del Copere, a continuación, se presenta los resultados de media aritmética, varianza, desviación estándar, género y edad:

Tabla 6

Estadísticos descriptivos

N	Media	Varianza	Desviación estándar
60	46,75	69,52	8,4

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de todas las edades obtenidas en la encuesta aplicada a 60 colaboradores del área administrativa y divididos por el número de valores se obtuvo una media de 46.75, además, se muestra la variación de la edad del personal se consideró en la encuesta igual a 69.52, lo que se describe como desviación estándar, asimismo, se obtuvo una varianza de 8.4.

Tabla 7

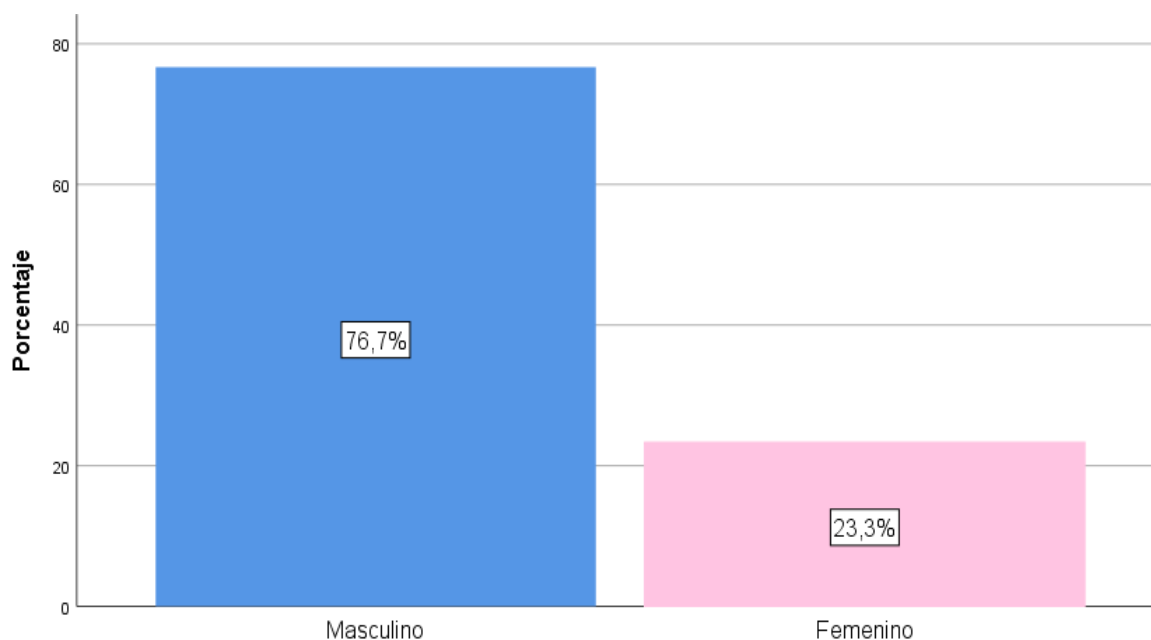
Género de los encuestados

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	46	76,7
Femenino	14	23,3
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 1

Género de los encuestados



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 76,7% son masculinos, y solo el 23,3% son de género femenino, lo que se determina que gran parte de ellos, son hombres.

Tabla 8

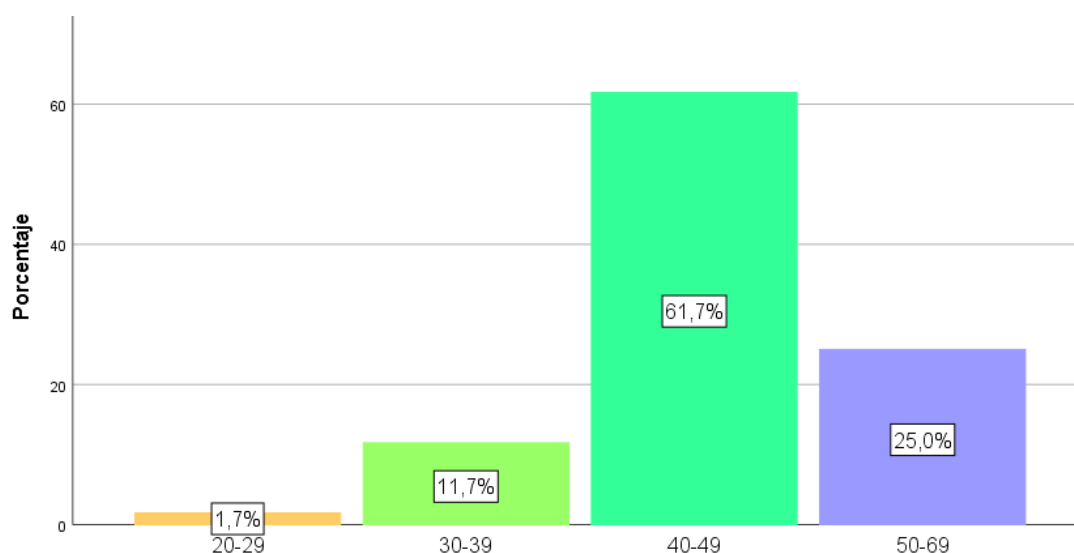
Edad de los encuestados

Edad	Frecuencia	Porcentaje
20-29	1	1,7
30-39	7	11,7
40-49	37	61,7
50-69	15	25,0
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 2.

Edad de los encuestados



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 61,7% su edad oscila entre los 40 y 49 años, el 25% entre los 50 y 69 años, el 11,7% entre los 30 y 39 años, y solo el 1,7% su edad está en el rango de 20 y 29 años, lo que significa que gran parte del personal del departamento administrativo del Copere tienen entre 40 y 49 años.

4.1. Análisis descriptivo.

A continuación, se presenta los resultados por dimensión:

Tabla 9

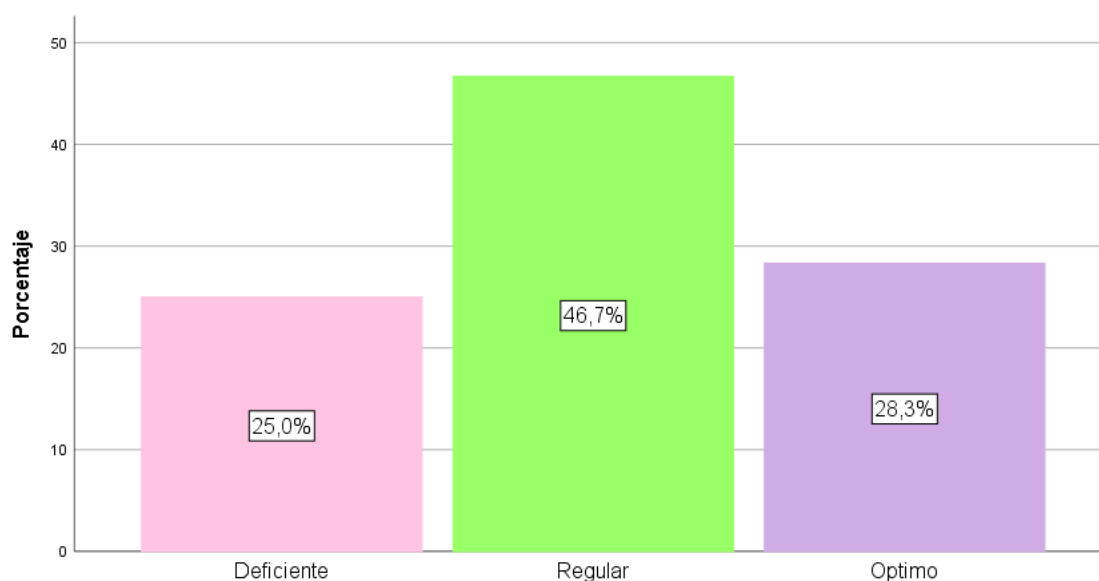
Dimensión 01: Rechazo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	15	25,0
Regular	28	46,7
Óptimo	17	28,3
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 3

Dimensión 01: Rechazo



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 46,7% muestra un nivel regular en la dimensión rechazo y el 25% deficiente, con ello se conoce que, no en todos los casos las nuevas metodologías de trabajo traen confianza y los cambios que surgen son informados por terceros, además, las nuevas disposiciones son regularmente transmitidas por un documento oficial, y el sistema de información muestra que en ocasiones es adecuado.

Tabla 10

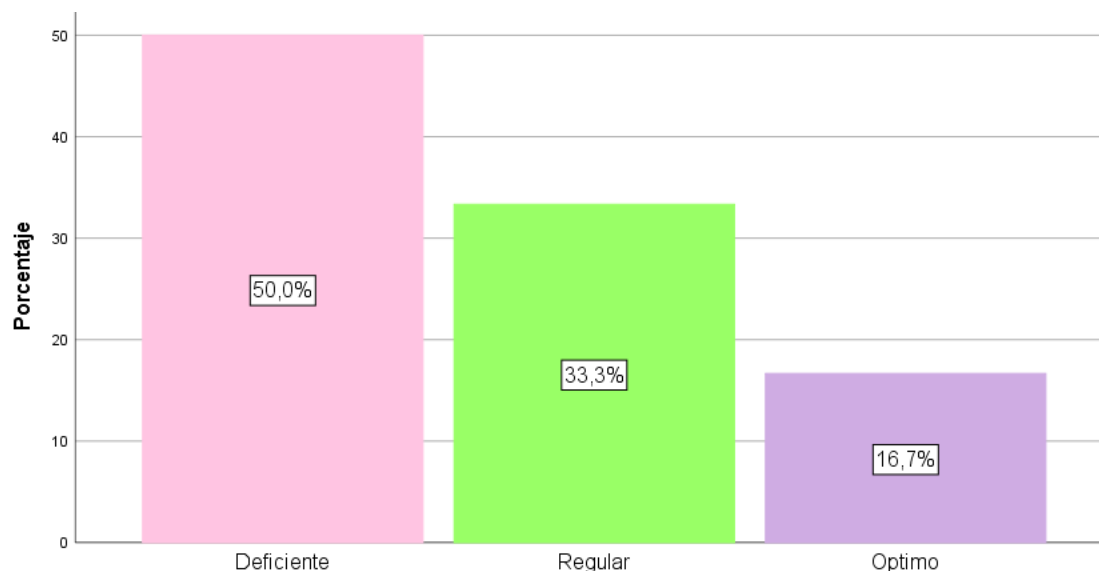
Dimensión 02: Resistencia

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	30	50,0
Regular	20	33,3
Óptimo	10	16,7
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 4

Dimensión 02: Resistencia



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 50% muestra un nivel deficiente en la dimensión resistencia y el 16,7% óptimo, con ello se conoce que, los nuevos procesos retrasan las actividades laborales y muchas veces se quejan por el exceso de trabajo, además, el personal es indiferente ante la rotación por motivos desvinculados al servicio, y tienden a mostrar menor interés en aprender sobre las nuevas tecnologías para realizar mejor su trabajo.

Tabla 11

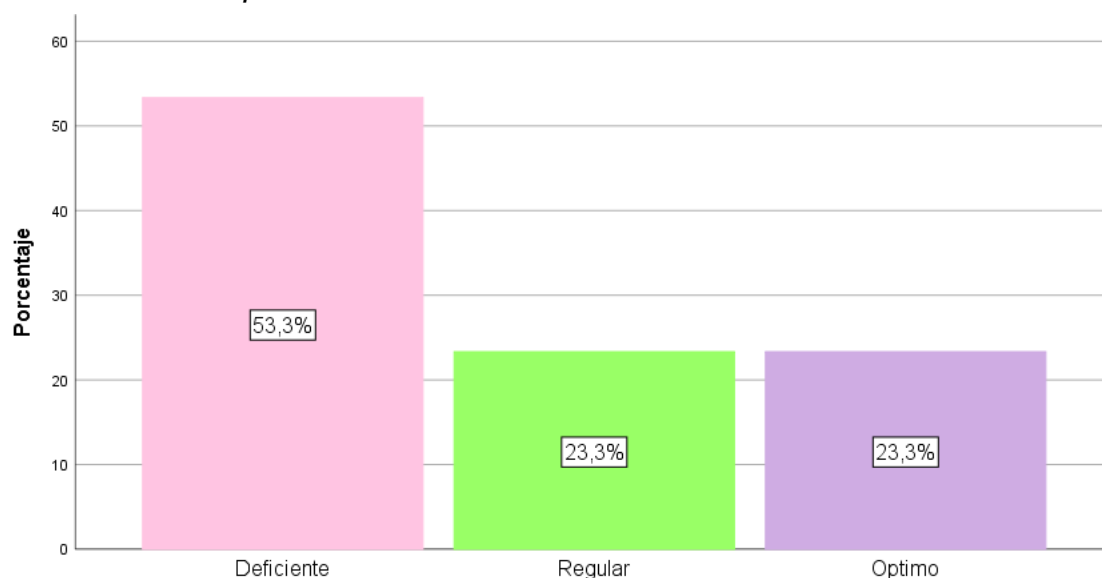
Dimensión 03: Exploración

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	32	53,3
Regular	14	23,3
Óptimo	14	23,3
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 5

Dimensión 03: Exploración



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 53,3% muestra un nivel deficiente en la dimensión exploración y el 23,3% óptimo, con ello se conoce que, los cambios generan angustia en el personal y muestran incertidumbre al explorar nuevos cambios, asimismo, el miedo al fracaso cuando se da un cambio en su centro laboral y sienten frustración cuando se comente algún error, mostrando temor ante los cambios dispuestos.

Tabla 12

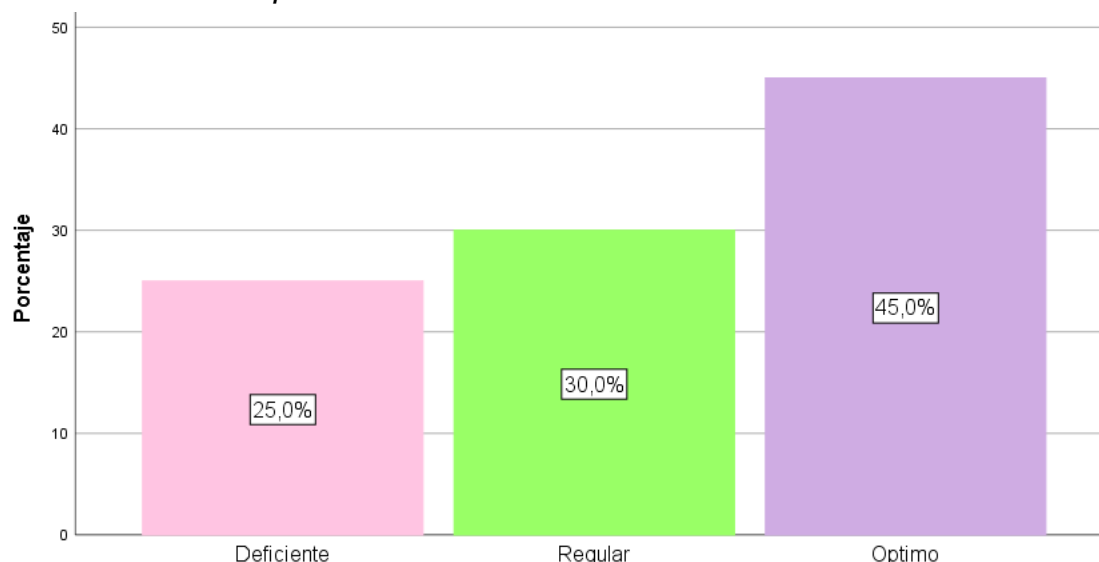
Dimensión 04: Compromiso

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	15	25,0
Regular	18	30,0
Óptimo	27	45,0
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 6

Dimensión 04: Compromiso



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 45% muestra un nivel óptimo en la dimensión compromiso y un 25% deficiente, con ello se conoce que, los cambios son necesarios para mejora de la empresa y creen que funcionan en relación con los objetivos planteados, además, el compromiso que muestran los colaboradores tiende a influir en la eficiencia en su labor, no obstante, no todo el personal se siente contento con las recompensas que se les brinda por un resultado alcanzado.

Tabla 13

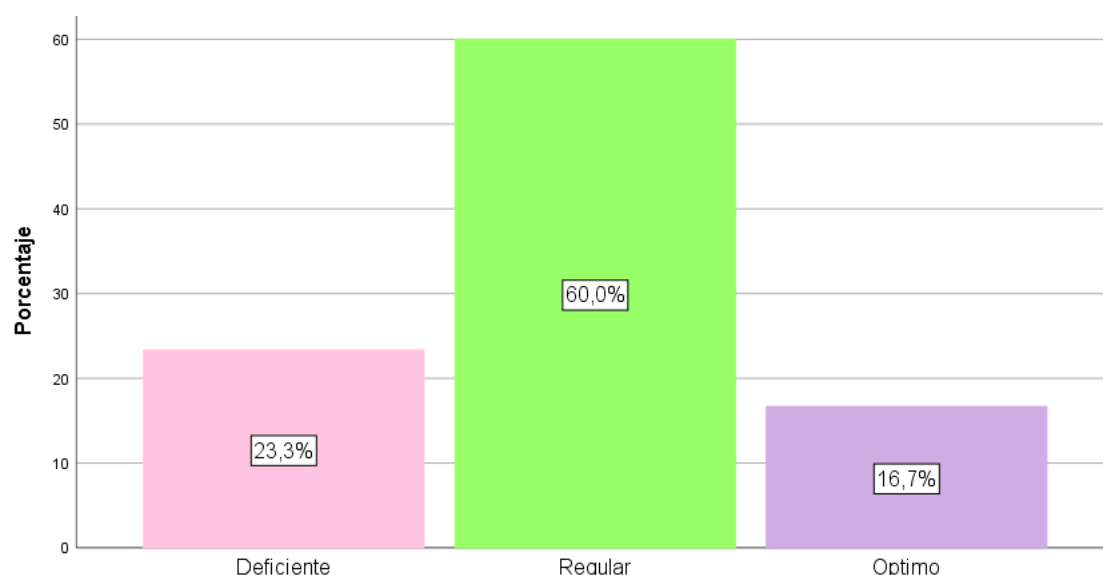
Variable 1: Gestión del cambio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	14	23,3
Regular	36	60,0
Óptimo	10	16,7
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 7

Variable 1: Gestión del cambio



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 60% muestra un nivel regular en la variable gestión del cambio y el 16,7% óptimo, con ello se conoce que, no en todos los casos las nuevas metodologías de trabajo traen confianza, generando temor ante los cambios dispuestos, por lo que, no todo el personal se siente contento con las recompensas que se les brinda por un resultado alcanzado, sin embargo, las nuevas disposiciones son transmitidas por un documento oficial y tienden a mostrar mayor interés en nuevas tecnologías para realizar un mejor trabajo.

Tabla 14

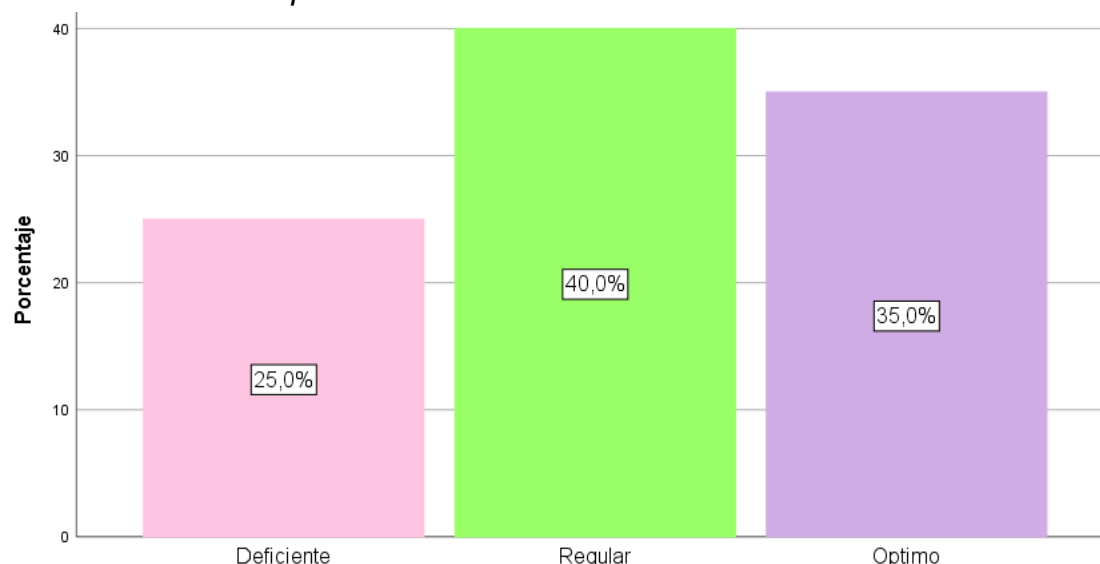
Dimensión 01: Jerarquización

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	15	25,0
Regular	24	40,0
Óptimo	21	35,0
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 8

Dimensión 01: Jerarquización



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 40% muestra un nivel regular en la dimensión jerarquía y el 25% deficiente, con ello se conoce que, la estructura organizacional regularmente es la correcta y el organigrama ayuda a que las tareas sean divididas correctamente, además, las tareas son divididas en equipos de acuerdo a sus especialidades y son realizadas de acuerdo a los requerimientos establecidos, lo que significa que las decisiones son tomadas por una sola persona y existe poca coordinación entre los supervisores para dividir las tareas.

Tabla 15

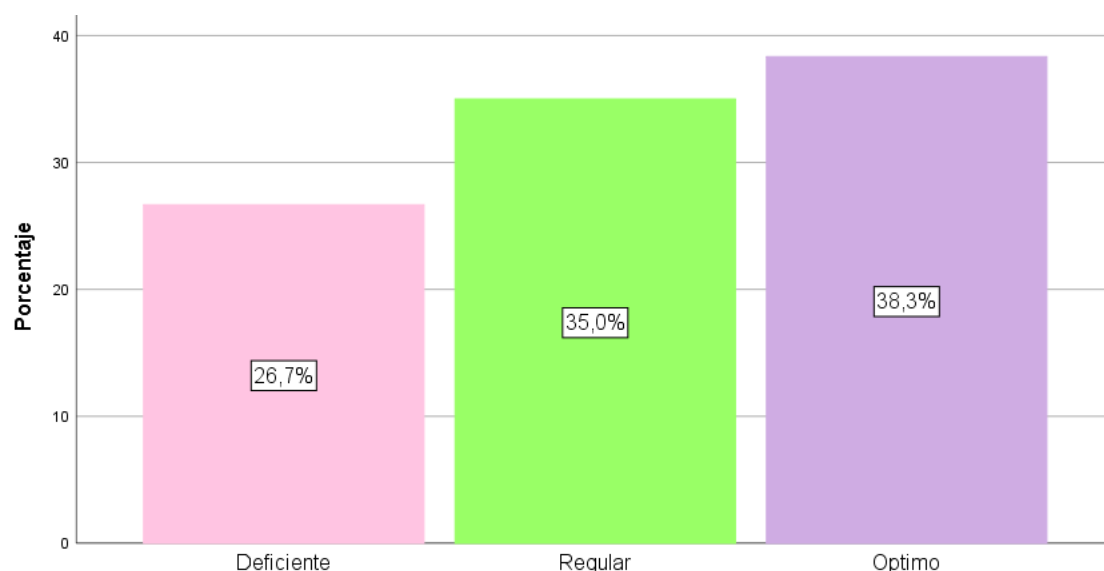
Dimensión 02: Descripción de funciones

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	16	26,7
Regular	21	35,0
Óptimo	23	38,3
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 9

Dimensión 02: Descripción de funciones



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 38,3% muestra un nivel óptimo en la dimensión descripción de funciones y el 26,7% deficiente, con ello se conoce que, el MOF frecuentemente está bien planteado y las funciones algunas veces se cumplen con veracidad, mostrando relación con el reglamento interno de la empresa, es así como, el comportamiento en ocasiones no favorece en el desarrollo de las actividades del personal.

Tabla 16

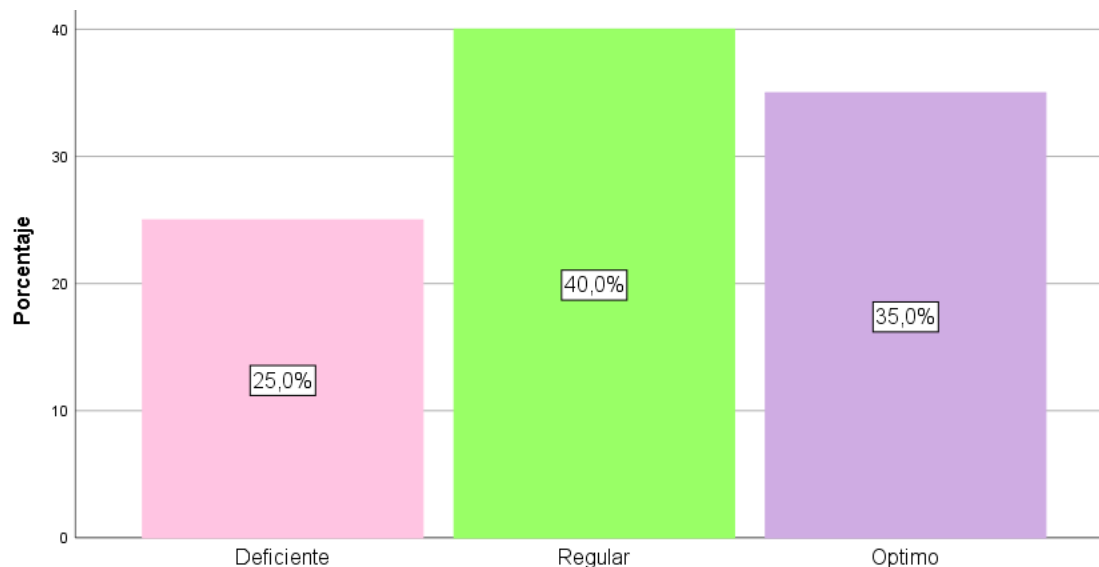
Dimensión 03: Flujo de trabajo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	15	25,0
Regular	24	40,0
Óptimo	21	35,0
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 10

Dimensión 03: Flujo de trabajo



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 40% muestra un nivel regular en la dimensión flujo de trabajo, y el 25% deficiente, con ello se conoce que, el MAGEPRO no muestra información detallada sobre los procesos y en ocasiones el Manual de procedimientos no se cumple se manera correcta, por lo que, la información que brindan no es del todo clara, siendo así como la institución regularmente cuenta por protocolos adecuados de atención.

Tabla 17

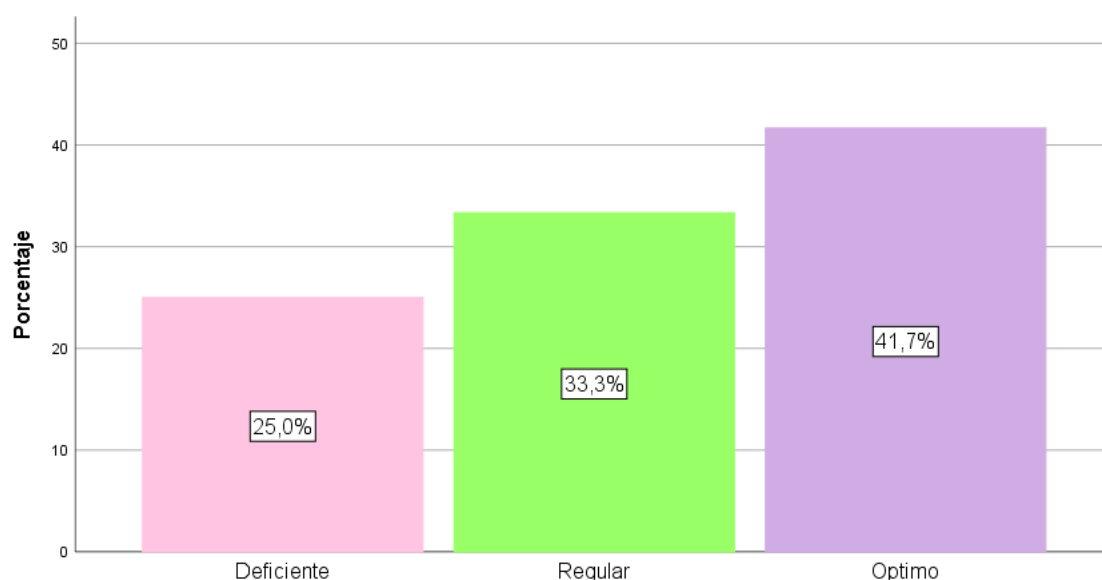
Variable 2: División de tareas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	15	25,0
Regular	20	33,3
Óptimo	25	41,7
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 11

Variable 2: División de tareas



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 41,7% muestra un nivel óptimo en la variable división de tareas y un 25% en el nivel deficiente, con ello se conoce que, el MOF está correctamente planteado, sin embargo, las funciones frecuentemente se cumplen con veracidad, mostrando relación con el reglamento interno de la empresa, asimismo, la institución cuenta con protocolos adecuados de atención y el comportamiento en ocasiones favorece en el desarrollo de las actividades del personal.

Tabla 18

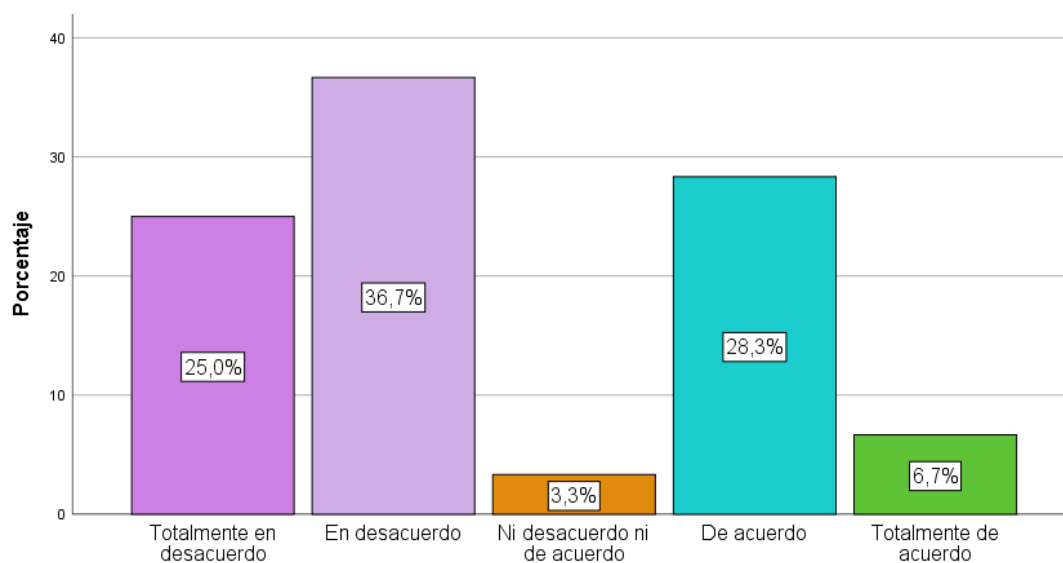
Adaptación de nuevos procesos retrasa su labor

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	25,0
En desacuerdo	22	36,7
Ni desacuerdo ni de acuerdo	2	3,3
De acuerdo	17	28,3
Totalmente de acuerdo	4	6,7
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 12

Adaptación de nuevos procesos retrasa su labor



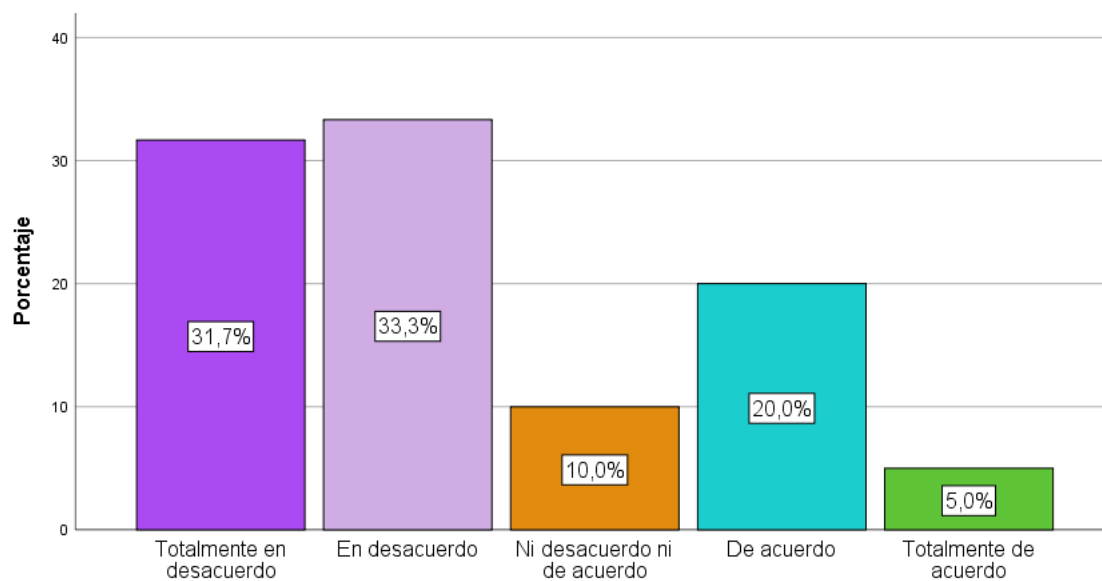
Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 36,7% muestra desacuerdo en la adaptación de nuevos procesos, y solo el 6,7% totalmente de acuerdo, con ello se conoce que, gran parte de los encuestados creen que los nuevos procesos no retrasan su labor, demostrando deficiencia en adaptarse a los cambios.

Tabla 19*Se queja ante el incremento de trabajo*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	19	31,7
En desacuerdo	20	33,3
Ni desacuerdo ni de acuerdo	6	10,0
De acuerdo	12	20,0
Totalmente de acuerdo	3	5,0
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 13*Se queja ante el incremento de trabajo*

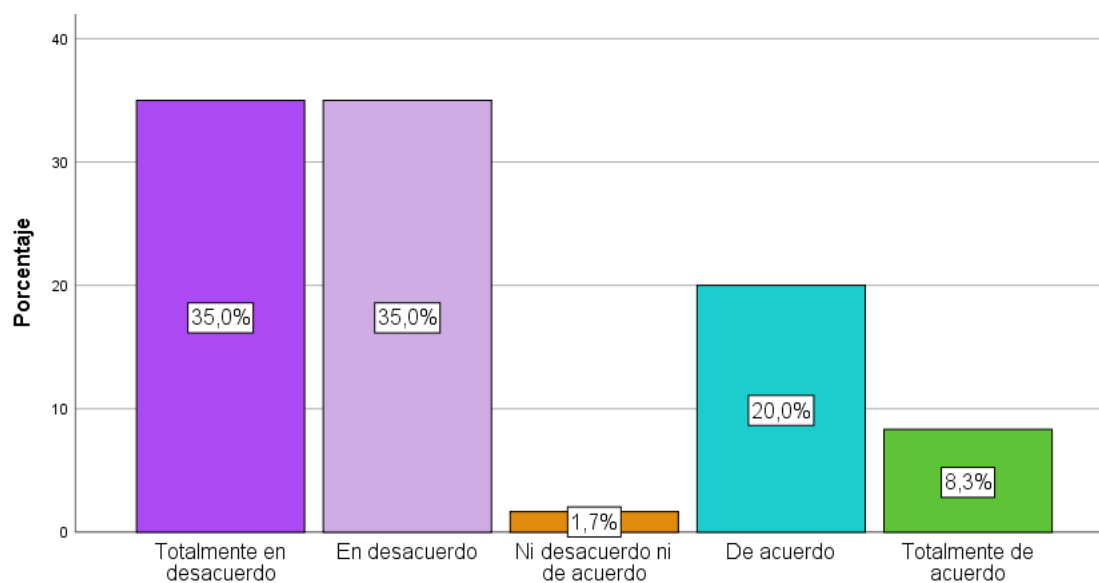
Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 33,3% muestra desacuerdo en el incremento de trabajo, y solo el 5% totalmente de acuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal suele quejarse ante el incremento de trabajo, que se les da, en consecuencia, a los cambios que se generan.

Tabla 20*Muestran interés por la adquisición de mejor tecnología y equipamiento*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	21	35,0
En desacuerdo	21	35,0
Ni desacuerdo ni de acuerdo	1	1,7
De acuerdo	12	20,0
Totalmente de acuerdo	5	8,3
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 14*Muestran interés por la adquisición de mejor tecnología y equipamiento*

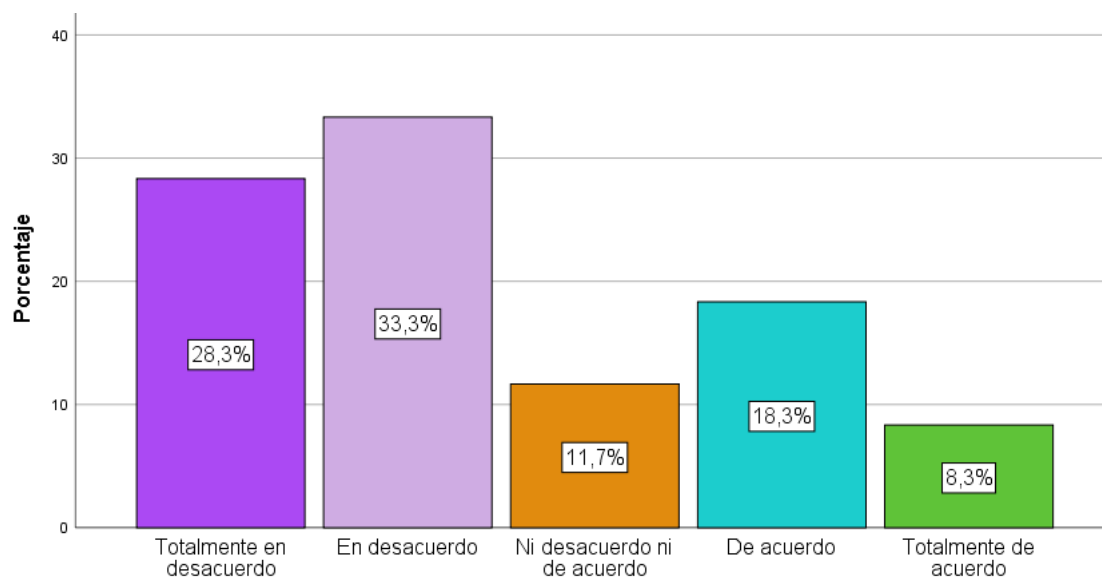
Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 35% muestra estar en desacuerdo en el interés por la adquisición de mejorar la tecnología y equipamiento y solo el 1,7% ni desacuerdo ni de acuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere suele mostrar desinterés por la adquisición de mejor tecnología y equipamiento.

Tabla 21*Rotación de personal por motivos desvinculados de servicio*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	17	28,3
En desacuerdo	20	33,3
Ni desacuerdo ni de acuerdo	7	11,7
De acuerdo	11	18,3
Totalmente de acuerdo	5	8,3
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 15*Rotación de personal por motivos desvinculados de servicio*

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 33,3% muestra desacuerdo con la rotación de personal y solo el 8,3% totalmente de acuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere son indiferentes ante la rotación de personal por motivos desvinculados de servicio.

Tabla 22

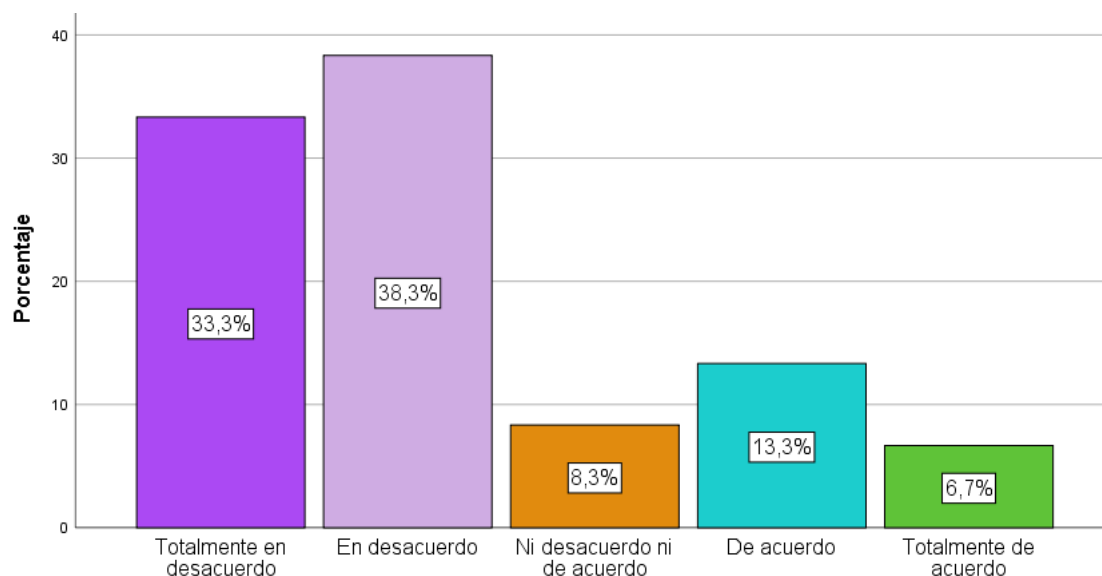
Miedo al fracaso es un motivo para que se resista a una transformación

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	33,3
En desacuerdo	19	38,3
Ni desacuerdo ni de acuerdo	4	8,3
De acuerdo	18	13,3
Totalmente de acuerdo	4	6,7
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 16

Miedo al fracaso es un motivo para que se resista a una transformación



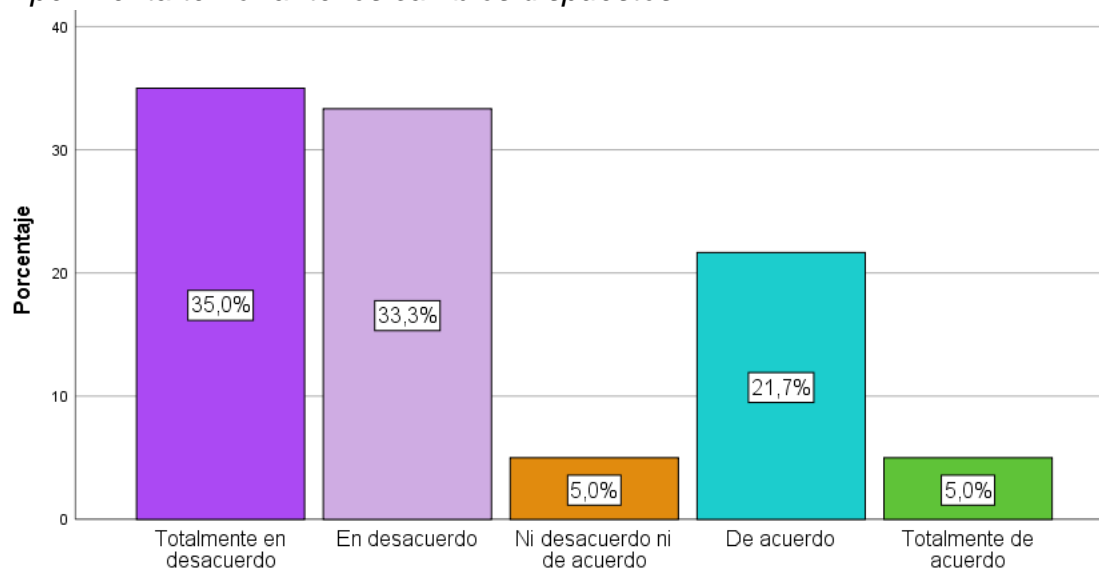
Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 38,3% muestra desacuerdo en que el miedo a fracaso sea un motivo en su centro laboral, y solo el 6,7% totalmente de acuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere no consideran al miedo al fracaso como un motivo en su centro laboral.

Tabla 23*Experimenta temor ante los cambios dispuestos*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	21	35,0
En desacuerdo	20	33,3
Ni desacuerdo ni de acuerdo	3	5,0
De acuerdo	13	21,7
Totalmente de acuerdo	3	5,0
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 17*Experimenta temor ante los cambios dispuestos*

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 35% muestran estar totalmente en desacuerdo con los cambios dispuestos por la institución, y solo el 5% totalmente de acuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere experimenta temor ante los cambios dispuestos por la institución.

4.2. Análisis inferencial

A continuación, se contrasta las hipótesis tanto general como específicas:

Prueba de hipótesis General

Hi: La gestión del cambio se relaciona significativamente con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022.

H0: La gestión del cambio no se relaciona significativamente con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022

Tabla 24

Correlación entre la gestión del cambio y la división de tareas

		Gestión del cambio	División de tareas
Gestión del cambio	Correlación De Spearman	1	,674**
	Sig. (B)	.	,000
	N	60	60
División de tareas	Correlación De Spearman	,674**	1
	Sig. (B)	,000	.
	N	60	60

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

Interpretación. Se observó el nivel de relación entre la gestión del cambio y la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, obteniendo un valor de coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.605** y un Sig. (bilateral) de 0.000, es decir, existe una relación positiva media, con ello, se acepta la hipótesis general alternativa.

Prueba de hipótesis específica 1:

H1: El rechazo se relaciona con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022.

H0: El rechazo no se relaciona con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022

Tabla 25

Correlación entre la dimensión rechazo y la división de tareas

		Rechazo	División de tareas
Rechazo	Correlación de Spearman	1	,749**
	Sig. (B)	.	,000
	N	60	60
División de tareas	Correlación de Spearman	,749**	1
	Sig. (B)	,000	.
	N	60	60

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

Interpretación. Se observó el nivel de relación entre la dimensión rechazo y la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, obteniendo un valor de coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.749** y un Sig. (bilateral) de 0.000, es decir, existe una relación positiva considerable, con ello, se acepta la hipótesis específica 1 alternativa.

Prueba de hipótesis específica 2:

H2: La resistencia se relaciona con división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022.

H0: La resistencia se relaciona con división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022

Tabla 26

Correlación entre la dimensión resistencia y la división de tareas

		Resistencia	División de tareas
Resistencia	Correlación de Spearman	1	,613**
	Sig. (B)	.	,000
	N	60	60
División de tareas	Correlación de Spearman	,613**	1
	Sig. (B)	,000	.
	N	60	60

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

Interpretación. Se observó el nivel de relación entre la dimensión resistencia y la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, obteniendo un valor de coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.613** y un Sig. (bilateral) de 0.000, es decir, existe una relación positiva media, con ello, se acepta la hipótesis específica 2 alternativa.

Prueba de hipótesis específica 3:

H3: La exploración se relaciona con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022.

H0: La exploración no se relaciona con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022

Tabla 27

Correlación entre la dimensión exploración y la división de tareas

		Exploración	División de tareas
Exploración	Correlación de Spearman	1	,621**
	Sig. (B)	.	,000
	N	60	60
División de tareas	Correlación de Spearman	,621**	1
	Sig. (B)	,000	.
	N	60	60

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

Interpretación. Se observó el nivel de relación entre la dimensión exploración y la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, obteniendo un valor de coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.621** y un Sig. (bilateral) de 0.000, es decir, existe una relación positiva media, con ello, se acepta la hipótesis específica 3 alternativa.

Prueba de hipótesis específica 4:

H4: El compromiso se relaciona con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022.

H0: El compromiso no se relaciona con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022

Tabla 28

Correlación entre la dimensión compromiso y la división de tareas

		Compromiso	División de tareas
Compromiso	Correlación de Spearman	1	,763**
	Sig. (B)	.	,000
	N	60	60
División de tareas	Correlación de Spearman	,763**	1
	Sig. (B)	,000	.
	N	60	60

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

Interpretación. Se observó el nivel de relación entre la dimensión compromiso y la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, obteniendo un valor de coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.763** y un Sig. (bilateral) de 0.000, es decir, existe una relación positiva considerable, con ello, se acepta la hipótesis específica 4 alternativa.

V. DISCUSIÓN

El desarrollo del estudio compara los resultados que se hayan podido encontrar dentro del marco teórico, como investigaciones, teorías que mantengan los mismos lineamientos con las variables propuestas en el estudio, asimismo, se tiene lo siguiente:

En relación con los resultados alcanzados, se acepta la hipótesis general alternativa y se rechaza la hipótesis nula del presente estudio, que describe la relación positiva media y significativa ($r=0,674^{**}$) entre la gestión del cambio y la división de tareas, se puede corroborar en la tabla 24, es decir, mientras que la gestión del cambio sea mejor, la división de tareas será óptima en el departamento administrativo del Copere en Lima. Estos datos se contrastan con la investigación expuesta por Quiñones (2019) el cual, pudo hallar la relación entre las variables con un nivel considerado en el estudio ($r=0.672$). En este sentido los resultados muestran gran semejanza en la investigación, además, es favorable para la investigación y los fines planteados, asimismo, el estudio muestra un nivel regular para la gestión del cambio y desempeño laboral la sitúa en el mismo nivel. Dando a conocer que la gestión del cambio estuvo en el mismo nivel con el presente estudio, lo que ambos demuestran que es necesario la gestión de cambio para que el personal se pueda desempeñar de manera correcta mediante una buena división de tareas.

De acuerdo con la variable gestión del cambio se pudo identificar que se encuentra en un nivel regular con un 60% (36 respuestas), el 23.3% de los encuestados la consideran en el nivel deficiente (14 respuestas) y el 16.7% en el nivel óptimo (10 respuestas) y esto se observa en la tabla 13 y en la figura 7. Para esta variable se utilizó el enfoque del comportamiento con énfasis en el desarrollo organizacional porque guarda relación con las estructuras orgánicas adaptables y la capacidad de poder resolver los problemas en la empresa, con ello se conoce que, no todo el personal se siente contento con las recompensas que se les brinda por un resultado alcanzado, sin embargo, las nuevas disposiciones son transmitidas por un documento oficial. Y la variable división de tareas se pudo determinar que se encuentra en un nivel óptimo con un 41.7% (25 respuestas), el 33.3% de los encuestados la consideran en el nivel regular (20 respuestas) y el 25% en el nivel deficiente (15 respuestas) y esto se observa

en la tabla 17 y figura 11. Para esta variable se utilizó el enfoque clásico con énfasis en la administración científica porque se enfoca en las tareas, donde demuestra que los trabajadores deben ser elegidos científicamente y designados a un puesto de trabajo donde se desenvuelvan de manera eficiente, con ello se conoce que, el MOF está correctamente planteado, sin embargo, las funciones frecuentemente se cumplen con veracidad, mostrando relación con el reglamento interno de la empresa, asimismo, la institución cuenta con protocolos adecuados de atención y el comportamiento en ocasiones favorece en el desarrollo de las actividades del personal. No obstante, no muestra relación con la investigación de Sulieman (2018), debido a que en su estudio encontró que las variables se relacionan en un nivel moderado con el ($r=0,336$), evidenciando que existe poca y baja relación, sin embargo, el nivel de la variable gestión del cambio guarda relación con la presente investigación, ya que fue considerada en un nivel regular, evidenciándose que tanto ambas investigaciones demuestran que las empresas están experimentando un desarrollo rápido y un continuo cambio, por ende, es necesario que se reconsidere diversas estrategias que ayuden a los colaboradores a adaptarse con facilidad a los cambios.

Con ello se puede determinar el nivel de las dimensiones de la variable 1. Para la dimensión rechazo se pudo encontrar que se encuentra en un nivel regular con un 46.7% (28 respuestas), el 28.3% de los encuestados la consideran en el nivel óptimo (17 respuestas) y el 25% la considera en un nivel deficiente (15 respuestas) y esto se observa en la tabla 9 y figura 3, con ello se conoce que, no en todos los casos las nuevas metodologías de trabajo traen confianza y los cambios que surgen son informados por terceros y el sistema de información muestra en ocasiones es adecuado. Asimismo, se observó el nivel de relación entre la dimensión rechazo y la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, obteniendo un valor de coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.749** y un Sig. (bilateral) de 0.000, es decir, existe una relación positiva considerable, con ello, se acepta la hipótesis específica 1, es decir, existe relación entre la dimensión rechazo y la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, 2022; contrastando los resultados con Minamizono et al. (2019) quien busca la relación entre las variables y con ello observar un fuerte y alto valor significativo ($r=0.970$). En ese sentido los

resultados manifiestan alta y significativa relación con el estudio, asimismo, se describe que mientras existan mejores estrategias para dividir el trabajo, existirá menos probabilidades del abandono en el trabajo. Finalmente, la dimensión más resaltante en su investigación fue agotamiento y se encontró en un nivel regular – bajo, siendo del mismo nivel con la dimensión rechazo con un 46.7%

En la dimensión resistencia se pudo encontrar que se encuentra en un nivel deficiente con un 50% (30 respuestas), el 33.3% de los encuestados la consideran en el nivel regular (20 respuestas) y el 16.7% en el nivel óptimo (10 respuestas), así como se detalla en la tabla 10 y en la figura 4, con ello se conoce que, los nuevos procesos retrasan las actividades laborales y muchas veces se quejan por el exceso de trabajo, además, el personal es indiferente ante la rotación por motivos desvinculados al servicio, y tienden a mostrar menor interés en aprender sobre las nuevas tecnologías para realizar mejor su trabajo. Además, se encontró el nivel de relación entre la dimensión resistencia y la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, obteniendo un valor de coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.613** y un Sig. (bilateral) de 0.000, es decir, existe una relación positiva media. Con ello, se acepta la hipótesis específica 2, es decir, existe relación entre la dimensión resistencia y la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, 2022; sin embargo, Blau et al (2020) cuya finalidad es buscar la relación entre las variables, mediante coeficiente de relación ($r=0.233$) se halló que tiene relación débil y poco significativa, es decir, mientras el puesto de trabajo sea cada vez más influenciado positivamente por la cultura, la resistencia será mejor. Asimismo, la investigación busca describir las tareas y asignarlas a las personas idóneas para el cargo, lo que, en la investigación se busca hallar la relación entre las variables y como la gestión del cambio afecta a la empresa para dividir correctamente la empresa.

Por otro lado, dentro de la dimensión exploración se pudo encontrar que se encuentra en un nivel deficiente con un 53.3% (32 respuestas), el 23.3% de los encuestados la consideran en el nivel óptimo (14 respuestas) y el 23.3% la considera en un nivel deficiente (14 respuestas), así se muestra en la tabla 11 y en la figura 5, con ello se conoce que, los cambios generan angustia en el personal y muestran incertidumbre al explorar nuevos cambios, asimismo, el

miedo al fracaso cuando se da un cambio en su centro laboral y sienten frustración cuando se comente algún error, mostrando temor ante los cambios dispuestos. Pudiéndose encontrar que el nivel de relación entre la dimensión exploración y la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, obteniendo un valor de coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.621** y un Sig. (bilateral) de 0.000, es decir, existe una relación positiva media. Con ello, se acepta la hipótesis específica 3, es decir, existe relación entre la dimensión exploración y la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, 2022. Pero, Romero (2020) manifiesta la relación entre las variables de estudio y mediante coeficiente de Spearman ($r=0.359$) ello, no dispone de mucha similitud con la investigación, por lo que, mientras el sentido de urgencia se encuentra más desarrollado, el desempeño laboral será mejor. Finalmente, entre la variable gestión del cambio se encontró en un nivel regular con un 61%, siendo deficiente con la dimensión exploración con un 53.3%. Es así como ambas investigaciones demuestran resistencia al cambio lo que tiende a afectar en la división de tareas y con ello en el desempeño de los colaboradores, por ende, ambos buscan medir el grado de valoración de la gestión de cambio basado en la exploración y resistencia al cambio, para facilitar una mejor perspectiva a los gerentes.

De tal manera, en la dimensión compromiso se pudo encontrar que se encuentra en un nivel óptimo con un 45% (27 respuestas), el 30% de los encuestados la consideran en el nivel regular (18 respuestas) y el 15% en el nivel deficiente (15 respuestas) y ese observa en la tabla 12 y en la figura 6, con ello se conoce que, los cambios son necesarios para mejora la empresa y creen que funcionan en relación con los objetivos planteados, no obstante, no todo el personal se siente contento con las recompensas que se les brinda por un resultado alcanzado. Sumado a ello se halló que, el nivel de relación entre la dimensión compromiso y la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, obteniendo un valor de coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.763** y un Sig. (bilateral) de 0.000, es decir, existe una relación positiva considerable. Con ello, se acepta la hipótesis específica 4, es decir, existe relación entre la dimensión compromiso y la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, 2022. Pudiéndose contrastar con

Cortezzi (2018) en su tesis obtuvo como resultado que el 88% de los encuestados considera a la comunicación asertiva en un nivel medio, además, mediante un coeficiente de Spearman, demostró que existe relación altamente significativa entre las variables propuestas en el estudio con un $r=0.882$, es decir, mientras exista un mejor compromiso afectivo, de continuidad y normativo, existirá una mejor comunicación asertiva. Finalmente, la dimensión más resaltante en su investigación fue compromiso y se encontró en un nivel medio con un 88% y con ello la dimensión compromiso se encuentra en el nivel óptimo con un 45%.

VI. CONCLUSIONES

A continuación, se concluirán los resultados más relevantes de acuerdo con los objetivos e hipótesis planteadas en el presente estudio:

1. Se determinó que existe una relación positiva media entre la gestión del cambio y la división de tareas, mediante el coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.605** y un Sig. (bilateral) de 0.000, se aceptó la hipótesis general, demostrando que, existe una deficiente gestión del cambio debido a la existencia de rotación constante de jefes, puesto que al ingresar traen consigo nuevas formas de trabajo a sus secciones correspondientes, y como consecuencia el trabajador siente temor y desconfianza al experimentarlas, complicando que salgan de su zona de confort, sumado a ello no siempre están de acuerdo en cómo dividen las labores y sobre todo se encuentran disconformes con el tipo de recompensas que les brindan al alcanzar los resultados.
2. Se demostró que existe una relación positiva considerable entre la dimensión rechazo y la división de tareas, mediante el coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.749** y un Sig. (bilateral) de 0.000, se aceptó la hipótesis específica 1, demostrando que las nuevas disposiciones casi siempre son informadas por un documento oficial, pero en muchas ocasiones antes que llegue el documento a las dependencias, los trabajadores se enteran de la información mediante terceros por la demora de tiempos de entrega, indicando que el sistema de información no es totalmente adecuado, por ello, frecuentemente el personal administrativo tiende a mostrar rechazo cuando se realiza un cambio, dificultando realizar las labores.
3. Se analizó que existe una relación positiva media entre la dimensión resistencia y la división de tareas, mediante el coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.613** y un Sig. (bilateral) de 0.000, se aceptó la hipótesis específica 2, demostrando, que los nuevos procesos retrasan las actividades laborales y muchas veces el personal se queja cuando existe exceso de trabajo, además, hay resistencia por parte de la institución para mejorar las tecnologías de información, ya que carecen de herramientas tecnológicas eficientes que agilicen y faciliten realizar las tareas diarias, por otro lado, los

trabajadores son indiferentes ante la rotación de personal por motivos desvinculados de servicio, siempre y cuando no afecta su estabilidad laboral.

4. Se describió que existe una relación positiva media entre la dimensión exploración y la división de tareas, mediante el coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.621** y un Sig. (bilateral) de 0.000, se aceptó la hipótesis específica 3, demostrando, que los cambios generan angustia y miedo a cometer algún error y que no consigan los resultados esperados, siendo los motivos principales para no estar a favor de la transformación.
5. Se identificó que existe una relación positiva considerable entre la dimensión compromiso y la división de tareas, mediante el coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.763** y un Sig. (bilateral) de 0.000, se aceptó la hipótesis específica 4, demostrando que, consideran que los cambios son necesarios para mejora de la empresa y creen que funcionan en relación con los objetivos planteados, además, el compromiso que muestran los colaboradores tiende a influir en la eficiencia de su labor.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al jefe del departamento que, al momento de ingresar como líder de la dependencia, primero debe conocer a su equipo de trabajo y esto lo puede realizar mediante un focus Group, donde podrá conocer a su personal; así mismo debe tener en cuenta que los cambios deben ser comunicados de manera oportuna, para que de esa manera las tareas puedan ser distribuidas de manera correcta y se empleen mejores y nuevas metodologías de trabajo.
2. Se sugiere que el jefe del departamento administrativo del Copere, cree un plan de contingencia cuando va a realizar un cambio en el área, para que se minimice el rechazo ante los posibles cambios, así mismo coordinar con todas las secciones pertenecientes al departamento el mejoramiento de los tiempos de entrega de documentos.
3. Se recomienda al jefe del departamento administrativo del Copere, distribuir de manera equitativa las nuevas tareas a su personal administrativo, sin retrasar las actividades diarias y sin sobrecargar las laborales; así mismo solicitar al área correspondiente el mejoramiento de herramientas tecnológicas para lograr la eficiencia en el departamento.
4. Se sugiere al jefe del departamento administrativo del Copere, promover una buena comunicación entre ellos, mediante actividades de confraternidad, celebración de onomásticos, entre otros; haciéndoles ver que son parte del equipo, de esta manera se minoriza la frustración ante posibles errores.
5. Por último, se recomienda al personal del departamento administrativo del Copere, dividir sus tareas de acuerdo con las capacidades, habilidades y destrezas de cada colaborador, para que se sientan a gusto trabajando y no demuestren que lo hacen solo por cumplir, sino porque les gusta su trabajo.

REFERENCIAS

- Alegre, T., Castillo, E., Reyes, C., & Salas, R. (2021). Estilo de liderazgo y actitud al cambio organizacional en profesionales sanitarios durante COVID-19. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 40. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03002021000200007&lng=es&nrm=iso&tlng=pt
- Alvehus, J., Eklund, S., & Kastberg, G. (2020). Organizing Professionalism – New Elites, Stratification and Division of Labor. *Public Organization Review*, 20(1), 163-177. <https://doi.org/10.1007/s11115-018-00436-y>
- Baena Paz, G. (2017). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria.
- Brakman, S., Garretsen, H., & van Witteloostuijn, A. (2021). Robots do not get the coronavirus: The COVID-19 pandemic and the international division of labor. *Journal of International Business Studies*, 52(6), 1215-1224. <https://doi.org/10.1057/s41267-021-00410-9>
- Blau, F., Kahn, L., Comey, M., Eng, A., Meyerhofer, P., & Willén, A. (2020). Culture and gender allocation of tasks: Source country characteristics and the division of non-market work among US immigrants. *Review of Economics of the Household*, 18(4), 907-958. <https://doi.org/10.1007/s11150-020-09501-2>
- Cameron, E., & Green, M. (2019). *Making Sense of Change Management: A Complete Guide to the Models, Tools and Techniques of Organizational Change*. Kogan Page Publishers.
- Chan, J., Nair, M., & Rhomberg, C. (2019). Precarization and Labor Resistance: Canada, the USA, India and China. *Critical Sociology*, 45(4-5), 469-483. <https://doi.org/10.1177/0896920519827634>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (8a ed). Mc Graw Hill. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf>

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda edición). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGRAW-HILL/INTER AMERICAN A EDITORES, S.A. DE C.V. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Coronel, D., Saca, J., Cartuche, D., & Rodríguez, L. (2018). La Incidencia del uso de un manual de funciones en las micro y pequeñas empresas orenses. *INNOVA Research Journal*, 3(12), 99-112. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n12.2018.799>
- Coch, L. (2018). Overcoming resistance to change1. En *Innovación Organizacional*. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9780429449482-14/overcoming-resistance-change1-lester-coch-john-french>
- Deci, E. & Ryan, R. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the selfdetermination of behaviour. *Psychological Inquiry*, 11, 227-268.
- Del Valle, M. (2022). *Economía 1º Bachillerato—LOMLOE - Ed. 2022* (Primera Edición). Editex.
- Dieterich, H. (2021). Nueva guía para la investigación científica. Grupo Editor Orfila Valentini. <https://n9.cl/1dk3d>
- Durán, A. (2018). Gestión del cambio. Editorial Elearning, SL. <https://n9.cl/a68ye>
- Ferrer, R. (2015) La influencia del factor humano, el liderazgo y la cultura de las organizaciones en los procesos de implementación y gestión del cambio organizacional. <http://revistacientifica.uaa.edu.py/index.php/riics/article/view/255/227#>
- Fierro, E. (2021). La gestión del cambio, la colaboración virtual y la agilidad estratégica organizacional de empresas mexicanas ante los impactos por el COVID-19. *Nova scientia*, 13(SPE), 0-0.

- García, G. (2018). Gestión de cambios organizacionales: Modelo integrado: factores transformacionales y transaccionales. AB Ediciones.
- García, S., & Sánchez, A. (2021). Gestión del cambio y del conocimiento en organizaciones cooperativas y de transformación social: estudio de casos comparados. *Revista Internacional de Organizaciones= International Journal of Organizations*, (27), 137-171.
- Guartán, A., Torres, K., & Valarezo, J. K. O. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(6), 13-26.
- Henschel, C. (2021). Measuring fear of failure: Validation of a German version of the Performance Failure Appraisal Inventory. *Psychological Test Adaptation and Development*, undefined(undefined), undefined. <https://doi.org/10.1027/2698-1866/a000018>
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2019). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe-a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff_1f4278551a2742c3a4e870e69725ca07.pdf
- Iglesias, M. (2021). Metodología de la investigación científica: diseño y elaboración de protocolos y proyectos (Vol. 9). Noveduc. <https://n9.cl/o85nz>
- Indacochea, B., Hernández, A., Ramos, M., Placencia B., Quimis, A. & Moreno, L. (2018). Metodología de la investigación científica (Vol. 15). 3Ciencias.
- Johnstone, D., Tate, M., & Fielt, E. (2018). Taking rejection personally: An ethical analysis of work rejection on Amazon Mechanical Turk. En Adams, D. Leidner, & S. Carlsson (Eds.), *Proceedings of the 26th European Conference on Information Systems (ECIS2018)* (pp. 1-12). Association for Information Systems. <https://eprints.qut.edu.au/124689/>

- Limão, N., & Xu, Y. (2021). *Size, Trade, Technology and the Division of Labor* (Working Paper N.º 28969). National Bureau of Economic Research. <https://doi.org/10.3386/w28969>
- Lou, Y., Zhang, B., Fang, H., Cao, D., Wang, K., & Huo, Z. (2021). Simulating the procedure of manual seismic horizon picking. *GEOPHYSICS*, 86(1), O1-O12. <https://doi.org/10.1190/geo2020-0021.1>
- Lozano, Y., González, J., Pachón, S. & , S. (2020). Diagnóstico de madurez de la gestión del cambio en la oficina de proyectos en una entidad Pública Departamental (Tesis de Pregrado, Universidad EAN de Colombia). <https://repository.ean.edu.co/handle/10882/9574>
- Marchau, V., Walker, W., Bloemen, P., & Popper, S. (Eds.). (2019). *Decision Making under Deep Uncertainty: From Theory to Practice*. Springer Nature. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-05252-2>
- Minamizono, S., Nomura, K., Inoue, Y., Hiraike, H., Tsuchiya, A., Okinaga, H., & Illing, J. (2019). Gender Division of Labor, Burnout, and Intention to Leave Work Among Young Female Nurses in Japan: A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(12), Art. 12. <https://doi.org/10.3390/ijerph16122201>
- Molinari, G., Alfonso, A., & Scaramellini, N. (2018). *Las áreas funcionales en las organizaciones*. Editorial de la Universidad Nacional de La Plata (EDULP). <https://doi.org/10.35537/10915/69362>
- Monje, A., Abeal, J., & Faiña, J. (2020). Transformational leadership and work engagement: Exploring the mediating role of structural empowerment. *European Management Journal*, 38(1), 169-178. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2019.06.007>
- Orihuela, M., Menacho, I., Avalos, R., & Camarena, J. (2021). Las competencias gerenciales en la gestión del cambio de docentes en la unidad de gestión local 01, Perú. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(19), 863-871. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i19.243>

- Palazzi, M. J., Cabot, J., Cánovas, J. L., Solé-Ribalta, A., & Borge-Holthoefer, J. (2019). Online division of labour: Emergent structures in Open Source Software. *Scientific Reports*, 9(1), Art. 1. <https://doi.org/10.1038/s41598-019-50463-y>
- Pan, S., Mayoral, S. R., Choi, H. S., Chan, J. R., & Kheirbek, M. A. (2020). Preservation of a remote fear memory requires new myelin formation. *Nature Neuroscience*, 23(4), Art. 4. <https://doi.org/10.1038/s41593-019-0582-1>
- Petrou, P., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2018). Crafting the Change: The Role of Employee Job Crafting Behaviors for Successful Organizational Change. *Journal of Management*, 44(5), 1766-1792. <https://doi.org/10.1177/0149206315624961>
- Plasencia, J., & Hidalgo, I. (2021). Competencias directivas de la gestión del cambio en Institutos de Educación Superior Tecnológico Público. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 8(2), 10-32. <https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n2.02>
- Quiñones, M. (2019). Gestión del cambio y desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39046>
- Raveendran, M., Puranam, P., & Warglien, M. (2022). Division of Labor Through Self-Selection. *Organization Science*, 33(2), 810-830. <https://doi.org/10.1287/orsc.2021.1449>
- Reyes, M. (2019). Plan de reestructuración y gestión del cambio en la división de cobranzas de una empresa financiera de la ciudad de Quito (Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador). <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6893>
- Reyes, J. (2021). The management of human talent and the organizational behavior of the administrative workers of a public university in Lima-Peru. *Eximia*, 3(1), 132-157.

- Rodríguez, A., García, M. & Cerdá, M. (2018). La empresa comunica: protocolo y lenguaje organizacional (Vol. 11). Editorial Gedisa.
- Rodríguez, C., Breña, J. & Esenarro, D. (2021). Las variables en la metodología de la investigación científica (Vol. 78). 3Ciencias. <https://n9.cl/hey0>
- Romani, S., Ferrer, M., & Zuta, N. (2018). Trabajo en equipo y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del Hospital de Ventanilla. *Investigación Valdizana*, 12(3), 165-170. <https://doi.org/10.33554/riv.12.3.152>
- Romero, L. (2020). Gestión del cambio y su influencia en el desempeño laboral de la IE "Santa Magdalena" Guadalupe, Pacasmayo–2019. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46290>
- Ruiz, G. (2021). *La división del trabajo y su incidencia en la productividad de la empresa: Todo autos Huánuco. Huánuco, 2020*. [Tesis de grado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.ula-dech.edu.pe/handle/20.500.13032/22485>
- Salgado, L., García, F., Corona, L. & Jimenez, D. (2021). Reflexiones en torno a los problemas del postgrado y la investigación científica en universidades de México.: Guía para la elaboración de tesis. Costa-Amic Editores. <https://n9.cl/5tld3>
- Salvatierra, A. (2020). Propiedades de un instrumento de recolección de información: la validación y la confiabilidad.
- Sánchez, M. (2021). Gestión del cambio y su relación con el liderazgo en las mypes en los últimos 10 años, 2010–2020: una revisión de la literatura científica. (Tesis de Grado, Universidad Privada del Norte). <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27552>
- Scott, A. (2022). *Metropolis: From the Division of Labor to Urban Form*. Univ of California Press.
- Skaggs, R. (2019). Socializing Rejection and Failure in Artistic Occupational Communities. *Work and Occupations*, 46(2), 149-175. <https://doi.org/10.1177/0730888418796546>

- Stefano, G., & Gaudiino, M. (2019). Workaholism and work engagement: How are they similar? How are they different? A systematic review and meta-analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 28(3), 329-347. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2019.1590337>
- Sun, C., Mezzadra, R., & Schumacher, T. N. (2018). Regulation and Function of the PD-L1 Checkpoint. *Immunity*, 48(3), 434-452. <https://doi.org/10.1016/j.immuni.2018.03.014>
- Sulieman, A. (2018). Transformational leadership style and its relationship with change management. *Verslas: Teorija Ir Praktika / Business: Theory and Practice*, 19, 17-24. <https://doi.org/10.3846/btp.2018.03>
- Urbano, C. & Yuni, J. (2021). Metodología y Técnicas para Investigar: Recursos para la Elaboración de Proyectos, análisis de Datos y Redacción Científica. Amazon Digital Services LLC - KDP Print US, 326 páginas.
- Vargas, D. (2020). Gestión del cambio organizacional en proyectos de TI en las entidades públicas del sector agropecuario en Colombia (Tesis de Maestría, Universidad EAN de Colombia). <https://repository.ean.edu.co/handle/10882/9807>
- Vargas, K. (2019). Planificación estratégica y gestión del cambio, en el distrito de Educación 09D21, cantón Yaguachi, provincia del Guayas, 2018. (Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40113>
- Wu, M., He, Q., Imran, M., & Fu, J. (2020). Workplace Bullying, Anxiety, and Job Performance: Choosing Between “Passive Resistance” or “Swallowing the Insult”? *Frontiers in Psychology*, 10. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2019.02953>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz De Consistencia

Tabla 29

Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
<p>Gestión del cambio y su relación con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022</p>	<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera la gestión del cambio se relaciona con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la gestión del cambio y su relación con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>H₁: La gestión del cambio se relaciona significativamente con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022.</p>	<p>Diseño de la investigación:</p> <p>No experimental</p>
	<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo el rechazo se relaciona con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar el rechazo y su relación con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022.</p>	<p>H₀: La gestión del cambio no se relaciona significativamente con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>El rechazo se relaciona con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Correlacional, básica</p>
	<p>¿Cómo la resistencia se relaciona con división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022?</p>	<p>Determinar la resistencia y su relación con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022.</p>	<p>La resistencia se relaciona con división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022</p>	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p>
	<p>¿Cómo la exploración se relaciona con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022?</p>	<p>Determinar la exploración y su relación con división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022.</p>	<p>La exploración se relaciona con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022</p>	<p>Población:</p> <p>60 colaboradores del departamento administrativo del Copere, Lima 2022, se llevará a cabo mediante censo.</p>
	<p>¿Cómo el compromiso se relaciona con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022?</p>	<p>Determinar el compromiso y su relación con división de tareas el departamento administrativo del Copere, Lima 2022.</p>	<p>El compromiso se relaciona con la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>
				<p>Método de análisis:</p> <p>Mediante software SPSS 25.0</p>

Anexo 02: Matriz de operacionalización

Tabla 30

Operacionalización de la variable: Gestión del cambio

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
Gestión del cambio	Durán (2018) es aquella que hace frente a aquellas situaciones en donde se desea pasar de un punto a otro, realizando todo un proceso para que se logre los beneficios esperados, esta metodología incluye una serie de prácticas positivas que posibilitan la gestión de nuevos cambios.	La variable gestión del cambio obtendrá su estudio tomando en cuenta 4 aspectos del ciclo del cambio: rechazo, resistencia, exploración y compromiso, aplicada a una muestra resultante de 60 trabajadores del departamento administrativo del Copere utilizando como recolección de datos el cuestionario con 17 preguntas valores tipo LIKERT.	Rechazo	- Informales (rumores) (Skaggs, 2019)	1 – 4	Ordinal
			Durán (2018)	- Formales (comunicados) (Johnstone et al., 2018)		
			Resistencia	- Activa (quejas y protestas) (Chan et al., 2019)	5 – 8	
			Durán (2018)	- Pasiva (indiferencia y apatía) (Wu et al., 2020)		
Exploración	- Incertidumbre - Miedo al fracaso - Temor para experimentar (Pan et al., 2020)	9 – 14				
Compromiso	- Logros - Recompensas (Stefano y Gaudiino, 2019)	15 – 17				
Durán (2018)						

Tabla 31*Operacionalización de la variable: División de tareas*

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala
División de tareas	Chiavenato (2009) es la división de trabajo que se realiza, en tareas y etapas de realización, lo cual hace la ejecución más sencilla, eficaz y productiva, asimismo se considera prioritario la combinación de las aptitudes y habilidades dentro de cada tarea, pues mejora el desarrollo del colaborador y su productividad.	La variable división de tareas obtendrá su estudio tomando en cuenta tres dimensiones: jerarquización, descripción de funciones y flujo de trabajo, la muestra resultante se obtendrá de los 60 trabajadores del departamento administrativo del Copere utilizando como recolección de datos el cuestionario con 14 preguntas valores tipo LIKERT.	Jerarquización (Chiavenato, 2009)	- Estructural - Funcional - Lineal (Molinari et al., 2018)	1 – 6	Ordinal
			Descripción de funciones (Chiavenato, 2009)	- Manual de funciones (Coronel et al., 2018) - Reglamento de funciones (Sun et al., 2018))	7 – 10	
			Flujo de trabajo (Chiavenato, 2009)	- Manual de procedimientos (Lou et al., 2021) - Protocolos de atención (Guartán et al., 2019)	10 – 14	

Anexo 03: Instrumento

CUESTIONARIO AL PERSONAL RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL COPERE



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Fecha.: ____/____/____ N° ____

Cordiales saludos estimado ciudadano: Solicito su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación; "Gestión del cambio y la división de tareas en el departamento administrativo del Copere, Lima 2022", siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

DATOS GENERALES

- a. Sexo: M () F ()
b. Edad: 20 - 29 () 30 – 39 () 40 – 49 () 50 – 69 ()

I. INSTRUCCIONES

El presente cuestionario de carácter confidencial está basado a cinco alternativas, las cuales permitirán medir las dimensiones del estudio, para ello lea adecuadamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa correcta, teniendo en consideración la escala de respuesta: (5) Totalmente de acuerdo - (4) De acuerdo - (3) Ni en desacuerdo ni de acuerdo - (2) En desacuerdo - (1) Totalmente en desacuerdo.

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si () No ()

FICHA DE CUESTIONARIO

VARIABLE I: GESTIÓN DEL CAMBIO	Escala de calificación				
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
RECHAZO	5	4	3	2	1
1. La implementación de nueva metodología de trabajo trae consigo desconfianza entre los colaboradores.					

2. Cuando se da un cambio dentro de la institución, tiende a enterarse a través de terceros.					
3. La institución transmite mediante un documento oficial las nuevas disposiciones.					
4. Considera que la organización tiene un sistema de información adecuado.					
RESISTENCIA					
5. Cree Usted que la adaptación de nuevos procesos retrasa su labor.					
6. Suele quejarse ante el incremento de trabajo.					
7. Tiende a mostrar desinterés por la adquisición de mejor tecnología y equipamiento.					
8. Usted es indiferente ante la rotación de personal por motivos desvinculados de servicio.					
EXPLORACIÓN					
9. Siente que los cambios generan angustia en el personal.					
10. Muestra incertidumbre al explorar nuevos cambios.					
11. El miedo al fracaso es un motivo para que usted se resista a una transformación en su centro laboral.					
12. Siente frustración cuando comete algún error al experimentar un cambio.					
13. Experimenta temor ante los cambios dispuestos por la institución.					
COMPROMISO					
14. Considera que los cambios son para mejora de la institución.					
15. Usted cree que los cambios que hace la organización están orientados hacia el logro de los objetivos.					

16. El compromiso de los colaboradores influye en la eficiencia de su área de trabajo.					
17. Para usted es necesario obtener algún tipo de recompensa al lograr los resultados esperados.					
VARIABLE II: DIVISIÓN DE TAREAS	<i>Escala de calificación</i>				
JERARQUIZACIÓN	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni desacuerdo ni de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
18. Considera que la estructura organizacional es la correcta.					
19. Usted cree que el organigrama ayuda a que las tareas sean divididas de manera correcta.					
20. En su centro de labor se divide el trabajo agrupando equipos por especialidades.					
21. Las tareas se realizan de acuerdo con los requerimientos de cada sección.					
22. La autoridad y toma de decisiones gira entorno a una sola persona.					
23. Existe una coordinación directa con los superiores para la división de trabajo.					
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES					
24. Considera que en el MOF están planteadas de manera correcta las funciones de cada puesto.					
25. Dentro de la institución las funciones se cumplen de acuerdo con el MOF.					

26. Está de acuerdo con el reglamento interno estipulado por la organización.					
27. El comportamiento y desarrollo de las actividades del personal está orientado a las reglas establecidas.					
FLUJO DE TRABAJO					
28. Considera que en el MAGEPRO están detalladas de forma correcta los procesos.					
29. El departamento en donde usted labora se apoya del manual de procedimientos en su trabajo diario.					
30. Considera que la información que Usted brinda es clara.					
31. La institución cuenta con protocolos de atención adecuados.					

Anexo 04: Validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Dios Zárate Luis
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo.
 Especialidad : Licenciado en Administración.
 Instrumento de evaluación : Variable Gestión del cambio
 Autor (s) del instrumento (s) : Paima Arévalo Shirley Oyori

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Innovación empresarial en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Innovación empresarial.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Innovación empresarial.				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL		41				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Cumple con los estándares respecto a su variable, dimensiones e indicadores para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

41

Selfo personal y firma

Callao, 18 de octubre de 2022



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Dios Zárate Luis
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo.
 Especialidad : Licenciado en Administración.
 Instrumento de evaluación : Variable División de Tareas
 Autor (s) del instrumento (s) : Paima Arévalo Shirley Oyori

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Innovación empresarial en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Innovación empresarial.				x		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x		
CÓHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Innovación empresarial.				x		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x		
PUNTAJE TOTAL						41	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Cumple con los estándares respecto a su variable, dimensiones e indicadores para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

41

Sello personal y firma

Callao, 18 de octubre de 2022



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mgtr Trujillo Hinojosa Cesar
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo.
 Especialidad : Administración.
 Instrumento de evaluación : Variable Gestión del cambio
 Autor (s) del instrumento (s) : Paima Arévalo Shirley Oyori

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Innovación empresarial en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X		
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Innovación empresarial.					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
CÓHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Innovación empresarial.					X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X	
PUNTAJE TOTAL							48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Cumple con los estándares respecto a su variable, dimensiones e indicadores para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Callao, 18 de octubre de 2022

Mg. Cesar Trujillo Hinojosa

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mgtr Trujillo Hinojosa Cesar

Institución donde labora : Universidad César Vallejo.

Especialidad : Administración.

Instrumento de evaluación : Variable División de Tareas

Autor (s) del instrumento (s) : Paima Arévalo Shirley Oyori

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Innovación empresarial en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Innovación empresarial.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Innovación empresarial.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		50				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Cumple con los estándares respecto a su variable, dimensiones e indicadores para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Callao, 18 de octubre de 2022

Mg. Cesar Trujillo Hinojosa

Sello personal y firma

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Gómez Zúñiga Cecilia Paula

Institución donde labora : Universidad César Vallejo.

Especialidad : Administración.

Instrumento de evaluación : Variable Gestión del cambio

Autor (s) del instrumento (s) : Paima Arévalo Shirley Oyori

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Innovación empresarial en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Innovación empresarial.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Innovación empresarial.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Callao, 19 de octubre de 2022


 Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga
 CIAD. 15719

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. Gómez Zúñiga Cecilia Paula

Institución donde labora : Universidad César Vallejo.

Especialidad : Administración.

Instrumento de evaluación : Variable División de Tareas

Autor (s) del instrumento (s) : Paima Arévalo Shirley Oyori

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Innovación empresarial en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Innovación empresarial.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Innovación empresarial.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDADPROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Callao, 19 de octubre de 2022


 Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga
 CIAD. 15719

Anexo 05: Tablas y gráficos

Tabla 32

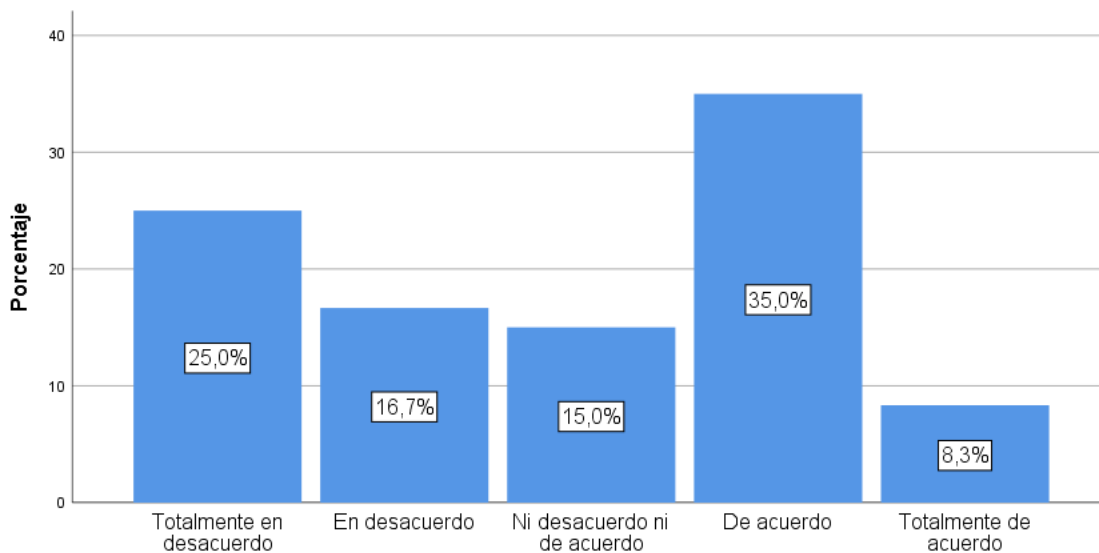
Implementación de nueva metodología de trabajo trae desconfianza

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	25,0
En desacuerdo	10	16,7
Ni desacuerdo ni de acuerdo	9	15,0
De acuerdo	21	35,0
Totalmente de acuerdo	5	8,3
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 18

Implementación de nueva metodología de trabajo trae desconfianza



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 35% muestran estar de acuerdo y el 8,3% totalmente de acuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere está de acuerdo con la implementación de nueva metodología de trabajo trae desconfianza.

Tabla 33

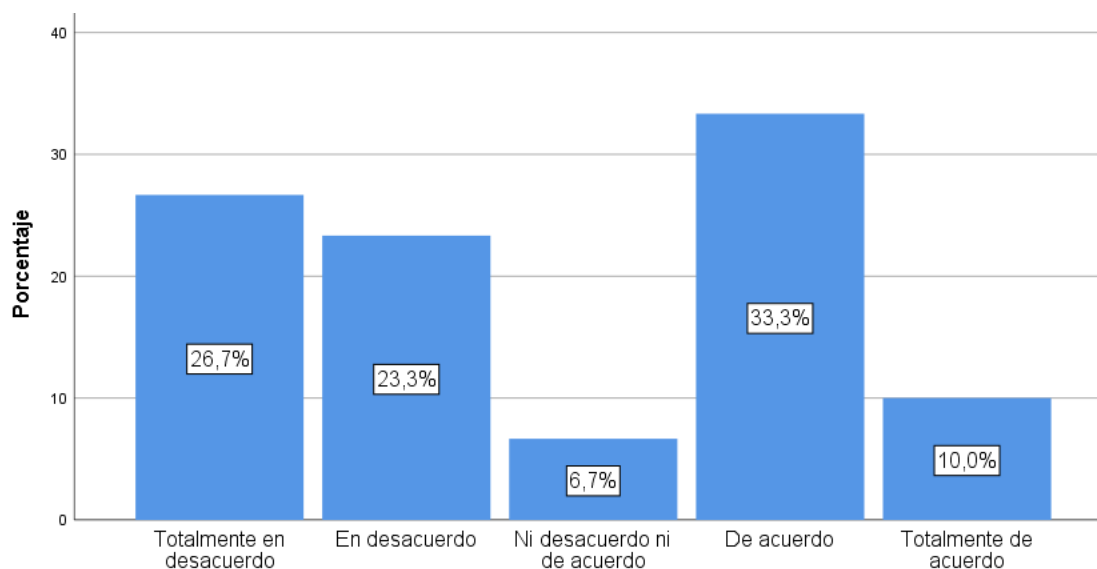
Tiende a enterarse a través de terceros cuando se da un cambio

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	16	26,7
En desacuerdo	14	23,3
Ni desacuerdo ni de acuerdo	4	6,7
De acuerdo	20	33,3
Totalmente de acuerdo	6	10,0
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 19

Tiende a enterarse a través de terceros cuando se da un cambio



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 33,3% muestran estar de acuerdo, y el 6,7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere tiende a enterarse a través de terceros cuando se da un cambio.

Tabla 34

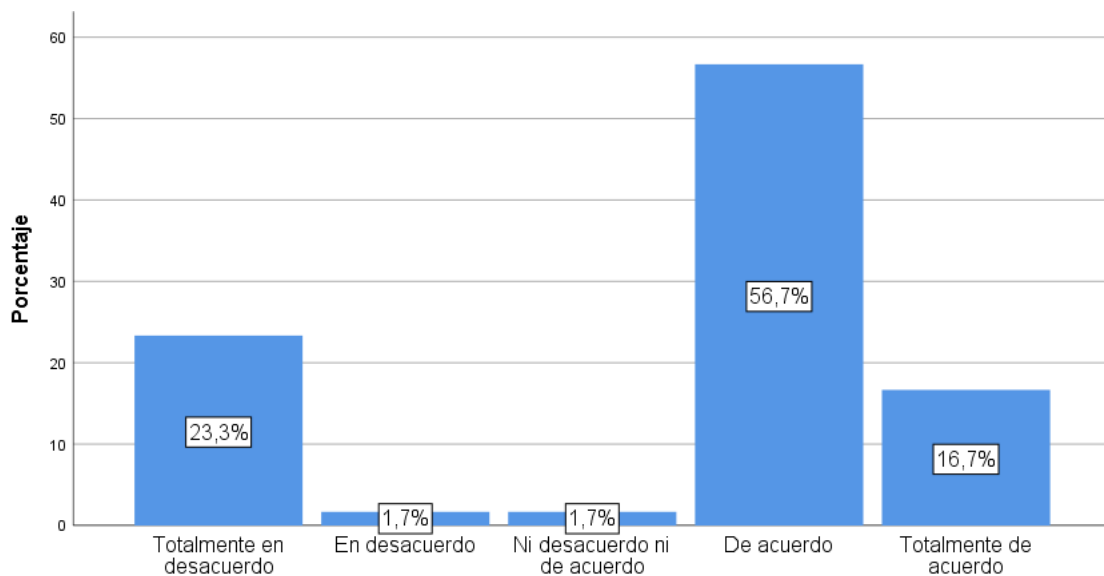
Institución transmite mediante un documento oficial las nuevas disposiciones

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	23,3
En desacuerdo	1	1,7
Ni desacuerdo ni de acuerdo	1	1,7
De acuerdo	34	56,7
Totalmente de acuerdo	10	16,7
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 20

Institución transmite mediante un documento oficial las nuevas disposiciones



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 56,7% muestran estar de acuerdo, y solo el 1,7% en desacuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere considera que la institución transmite mediante un documento oficial las nuevas disposiciones.

Tabla 35

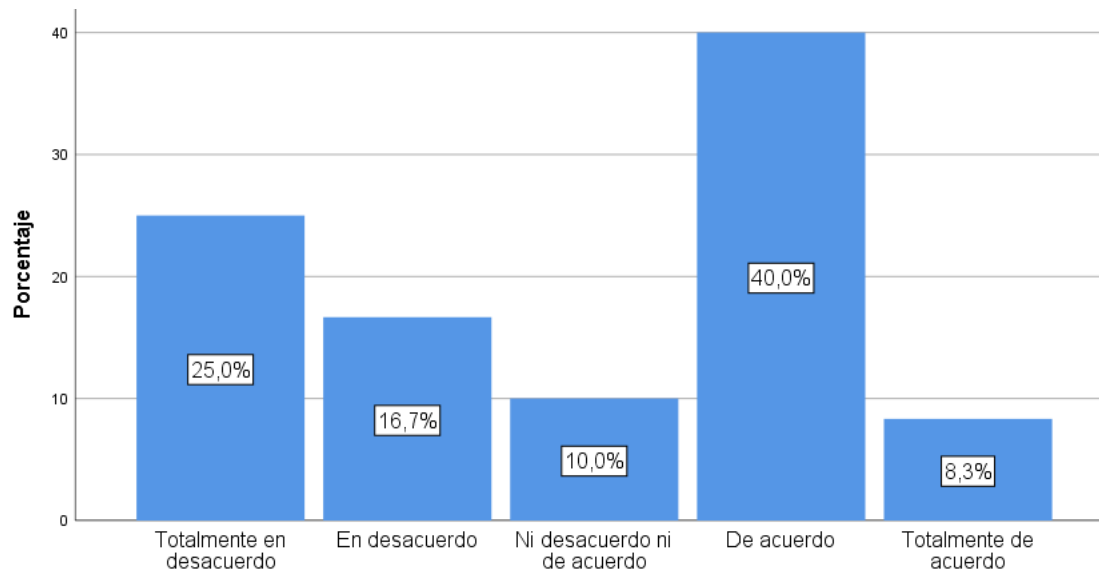
La organización tiene un sistema de información adecuado

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	25,0
En desacuerdo	10	16,7
Ni desacuerdo ni de acuerdo	6	10,0
De acuerdo	24	40,0
Totalmente de acuerdo	5	8,3
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 21

La organización tiene un sistema de información adecuado



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 40% muestran estar de acuerdo y el 8,3% totalmente de acuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere considera que la organización tiene un sistema de información adecuado.

Tabla 36

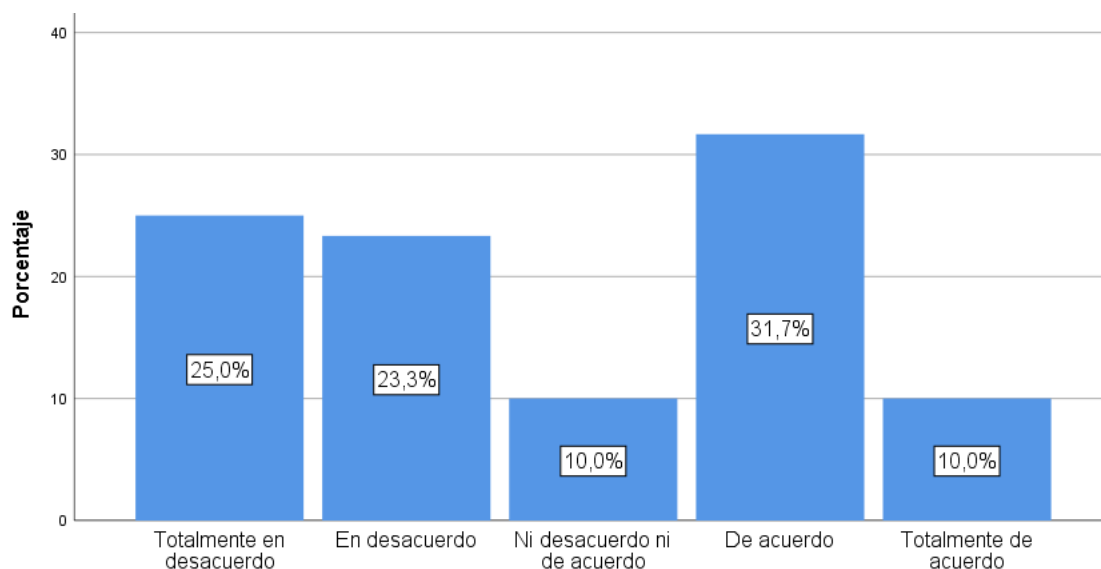
Los cambios generan angustia en el personal

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	25,0
En desacuerdo	14	23,3
Ni desacuerdo ni de acuerdo	6	10,0
De acuerdo	19	31,7
Totalmente de acuerdo	6	10,0
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 22

Los cambios generan angustia en el personal



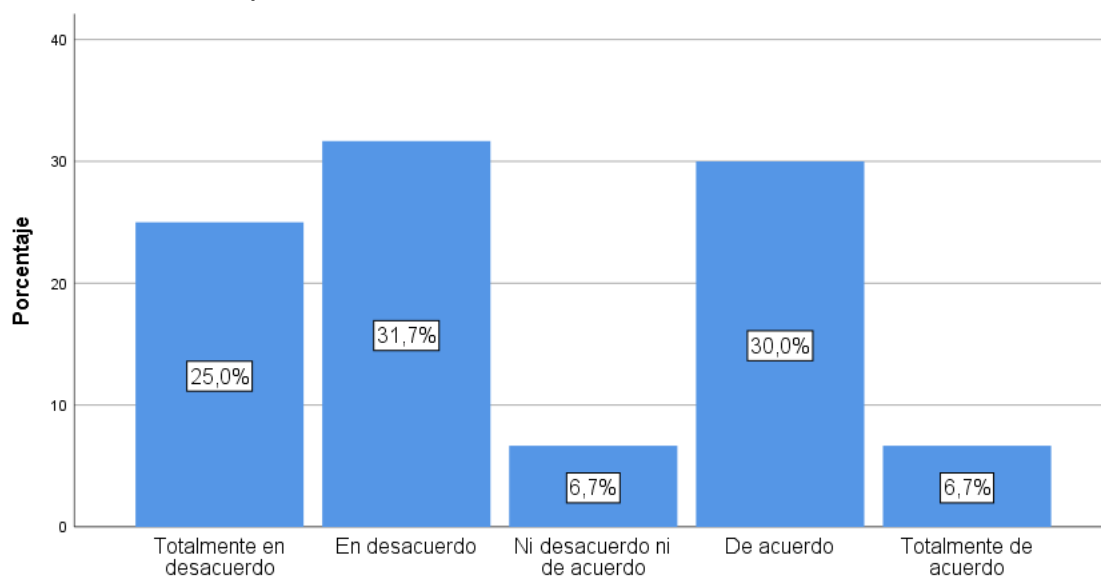
Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 31,7% muestran estar de acuerdo, y el 10% totalmente de acuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere que los cambios generan angustia.

Tabla 37*Incertidumbre al explorar nuevos cambios*

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	25,0
En desacuerdo	19	31,7
Ni desacuerdo ni de acuerdo	4	6,7
De acuerdo	18	30,0
Totalmente de acuerdo	4	6,7
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 23*Incertidumbre al explorar nuevos cambios*

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 31,7% muestran estar en desacuerdo, y solo el 6,7% totalmente de acuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere experimenta incertidumbre al explorar nuevos cambios.

Tabla 38

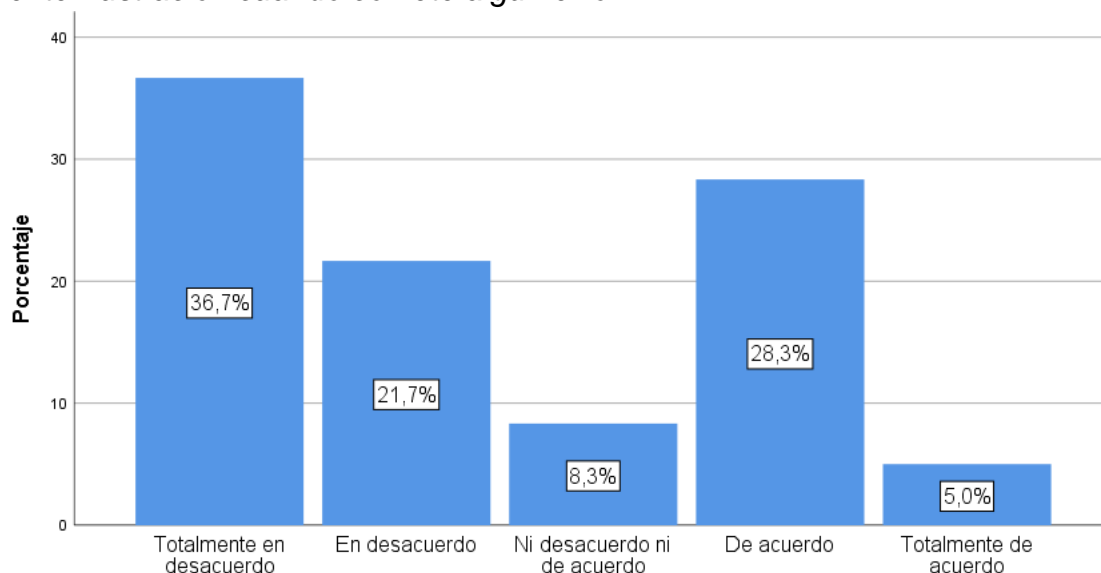
Siente frustración cuando comete algún error

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	22	36,7
En desacuerdo	13	21,7
Ni desacuerdo ni de acuerdo	5	8,3
De acuerdo	17	28,3
Totalmente de acuerdo	3	5,0
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 24

Siente frustración cuando comete algún error



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 36,7% muestran estar totalmente en desacuerdo y solo el 5% totalmente de acuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere siente frustración cuando comete algún error ante los cambios dispuestos por la institución.

Tabla 39

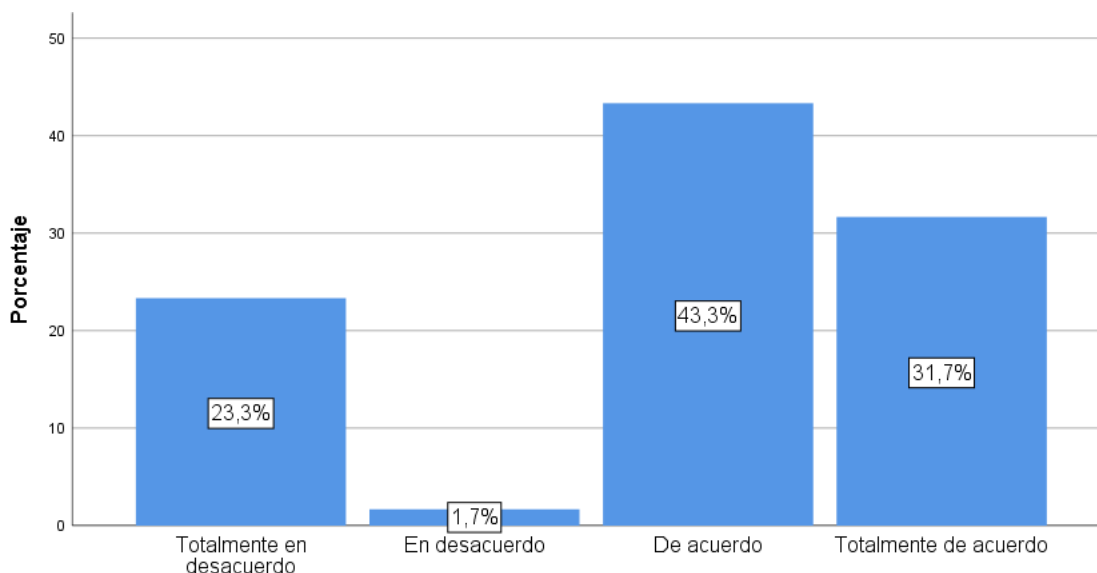
Los cambios son para mejora de la institución

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	23,3
En desacuerdo	1	1,7
De acuerdo	26	43,3
Totalmente de acuerdo	19	31,7
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 25

Los cambios son para mejora de la institución



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 43,3% muestran estar de acuerdo y solo el 1,7% en desacuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere considera que los cambios son para mejora de la institución

Tabla 40

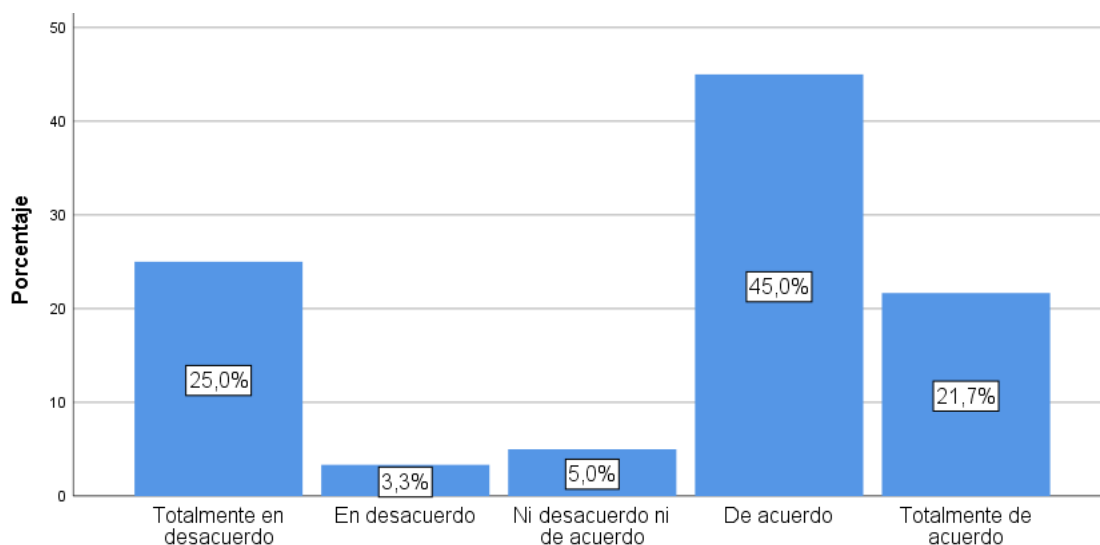
Los cambios están orientados hacia el logro de los objetivos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	25,0
En desacuerdo	2	3,3
Ni desacuerdo ni de acuerdo	3	5,0
De acuerdo	27	45,0
Totalmente de acuerdo	13	21,7
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 26

Los cambios están orientados hacia el logro de los objetivos



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 45% muestran estar de acuerdo y solo el 3,3% en desacuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere consideran que los cambios están orientados hacia el logro de los objetivos.

Tabla 41

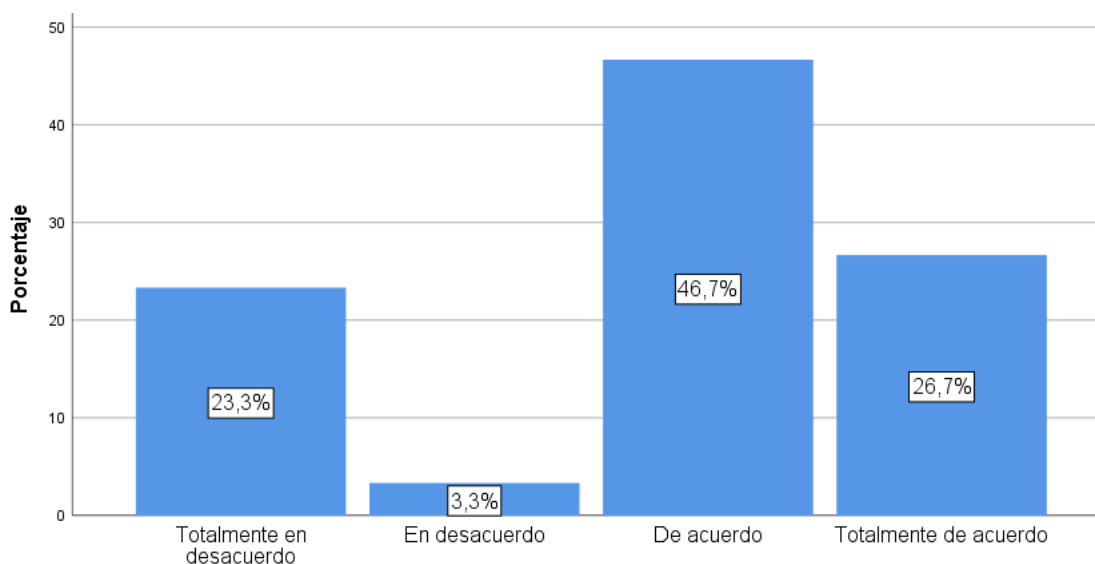
El compromiso influye en la eficiencia de su área de trabajo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	23,3
En desacuerdo	2	3,3
De acuerdo	28	46,7
Totalmente de acuerdo	16	26,7
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 27

El compromiso influye en la eficiencia de su área de trabajo



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 46,7% muestran estar de acuerdo y solo el 3,3% en desacuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere consideran que el compromiso influye en la eficiencia de su área de trabajo.

Tabla 42

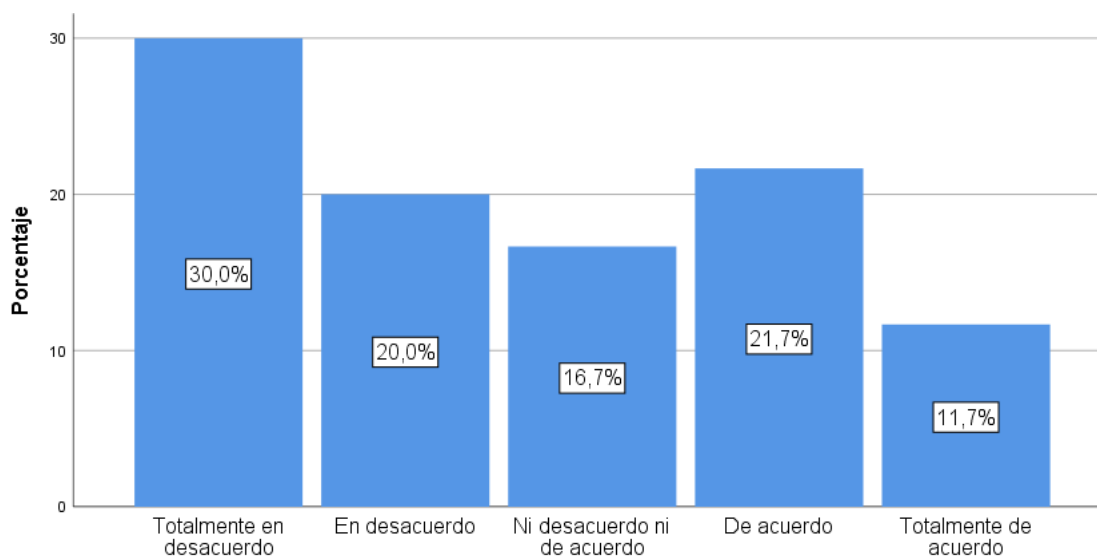
Es necesario obtener algún tipo de recompensa

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	30,0
En desacuerdo	12	20,0
Ni desacuerdo ni de acuerdo	10	16,7
De acuerdo	13	21,7
Totalmente de acuerdo	7	11,7
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 28

Es necesario obtener algún tipo de recompensa



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 30% muestran estar totalmente en desacuerdo y solo el 11,7% totalmente de acuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere consideran que es necesario obtener algún tipo de recompensa.

Tabla 43

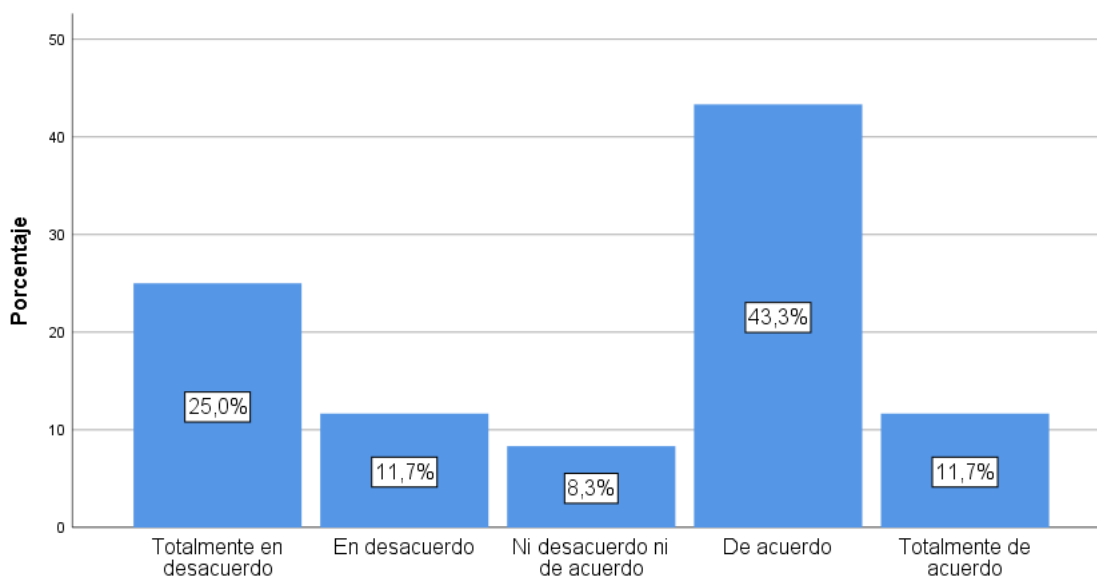
La estructura organizacional es la correcta

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	25,0
En desacuerdo	7	11,7
Ni desacuerdo ni de acuerdo	5	8,3
De acuerdo	26	43,3
Totalmente de acuerdo	7	11,7
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 29

La estructura organizacional es la correcta



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 43,3% muestran estar de acuerdo y el 8,3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere considera que la estructura organizacional es la correcta.

Tabla 44

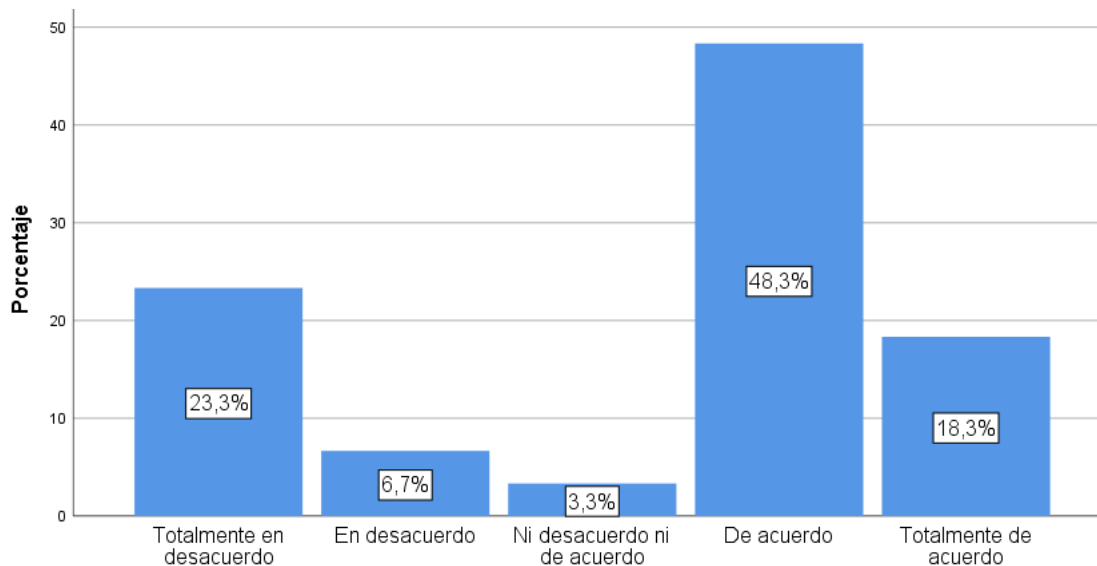
El organigrama ayuda a que las tareas sean divididas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	23,3
En desacuerdo	4	6,7
Ni desacuerdo ni de acuerdo	2	3,3
De acuerdo	29	48,3
Totalmente de acuerdo	11	18,3
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 30

El organigrama ayuda a que las tareas sean divididas



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 48,3% muestran estar de acuerdo y solo el 3,3% ni en desacuerdo, ni de acuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere considera que el organigrama ayuda a que las tareas sean divididas de manera correcta.

Tabla 45

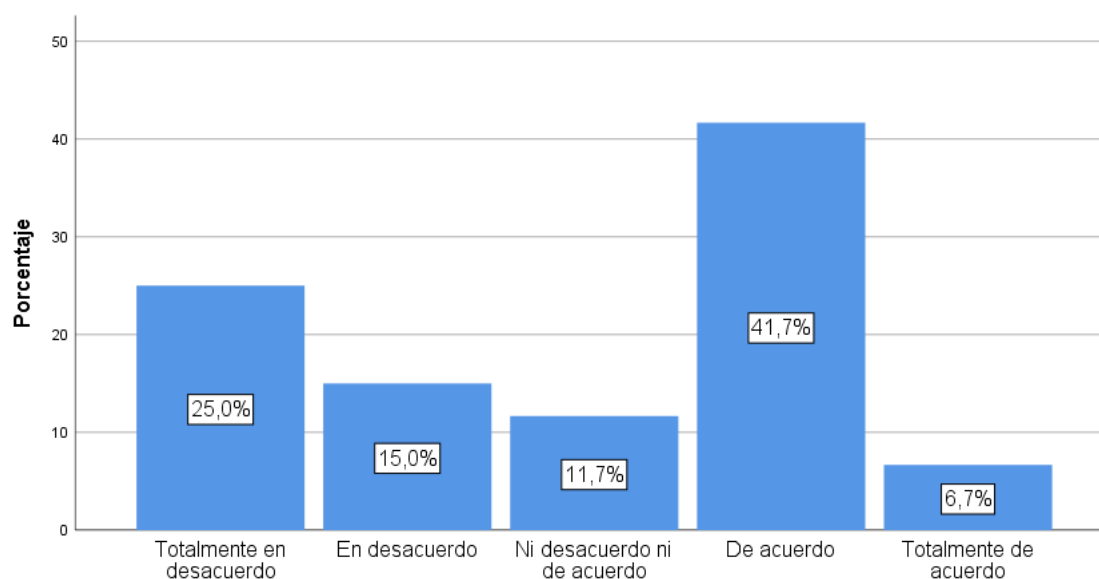
Se divide el trabajo agrupando equipos por especialidades

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	25,0
En desacuerdo	9	15,0
Ni desacuerdo ni de acuerdo	7	11,7
De acuerdo	25	41,7
Totalmente de acuerdo	4	6,7
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 31

Se divide el trabajo agrupando equipos por especialidades



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 41,7% muestran estar de acuerdo y el 6,7% totalmente de acuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere consideran que se divide el trabajo agrupando equipos por especialidades.

Tabla 46

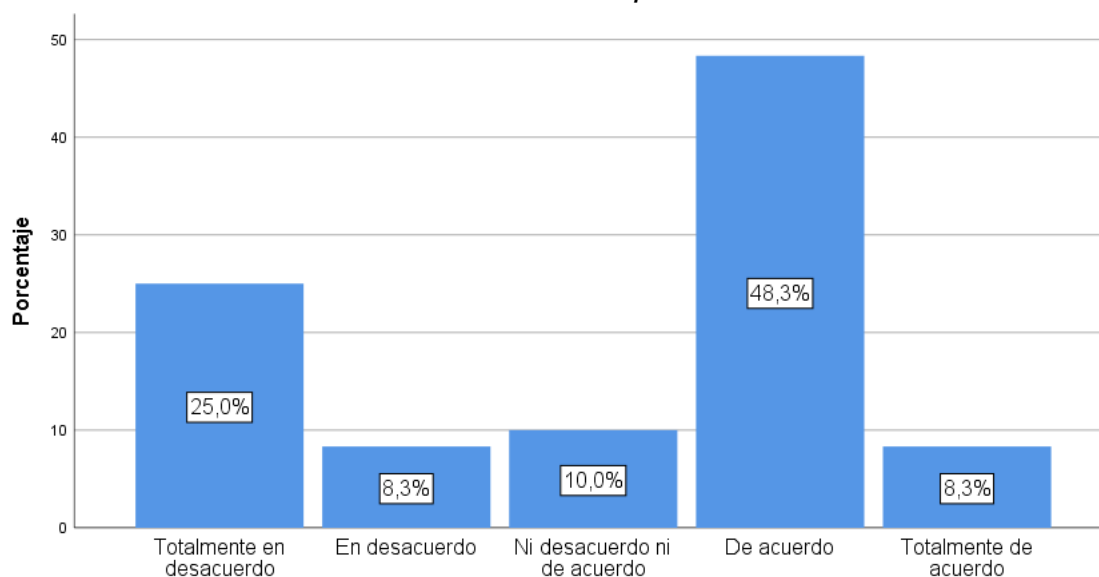
Las tareas se realizan de acuerdo con los requerimientos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	25,0
En desacuerdo	5	8,3
Ni desacuerdo ni de acuerdo	6	10,0
De acuerdo	29	48,3
Totalmente de acuerdo	5	8,3
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 32

Las tareas se realizan de acuerdo con los requerimientos



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 48,3% muestran estar de acuerdo, y solo el 8,3% en desacuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere consideran que las tareas se realizan de acuerdo con los requerimientos.

Tabla 47

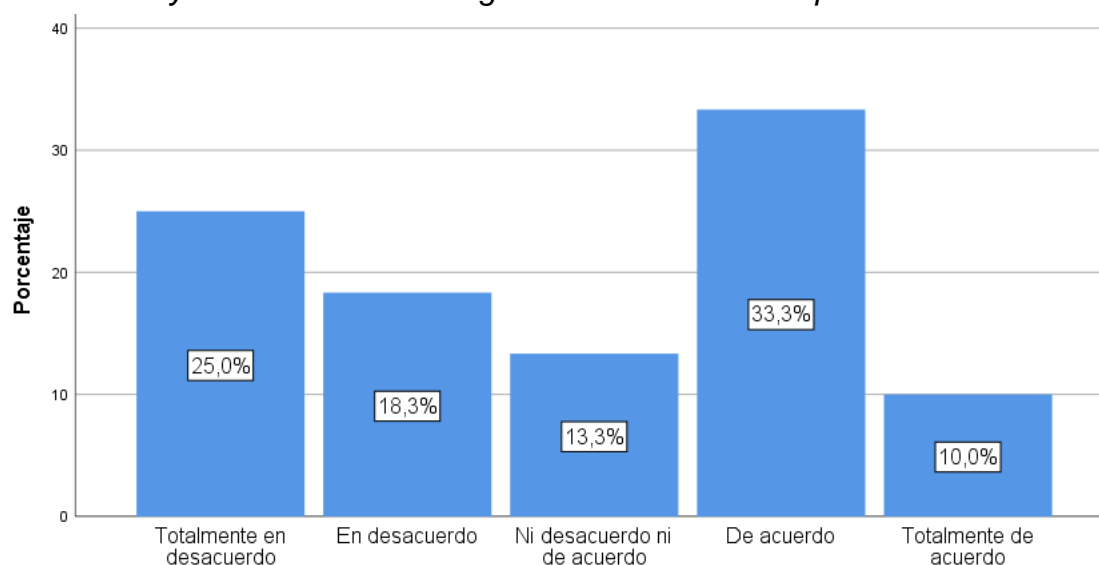
La autoridad y toma de decisiones gira entorno a una sola persona

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	25,0
En desacuerdo	11	18,3
Ni desacuerdo ni de acuerdo	8	13,3
De acuerdo	20	33,3
Totalmente de acuerdo	6	10,0
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 33

La autoridad y toma de decisiones gira entorno a una sola persona



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 33,3% muestran estar de acuerdo y el 10% totalmente de acuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere consideran que la autoridad y toma de decisiones gira entorno a una sola persona.

Tabla 48

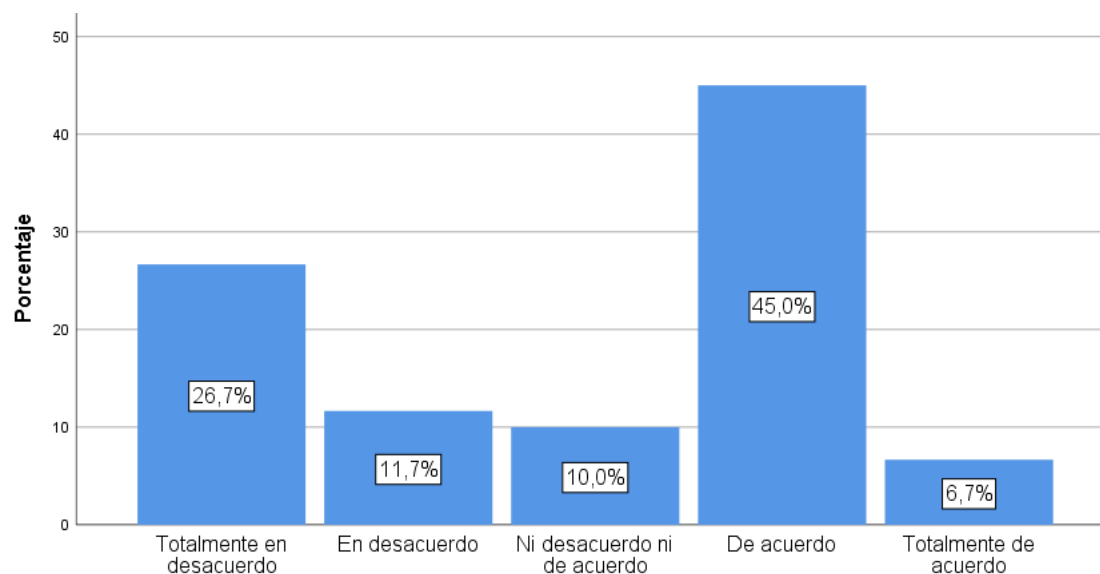
Existe una coordinación directa con los superiores

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	16	26,7
En desacuerdo	7	11,7
Ni desacuerdo ni de acuerdo	6	10,0
De acuerdo	27	45,0
Totalmente de acuerdo	4	6,7
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 34

Existe una coordinación directa con los superiores



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 45% muestran estar de acuerdo y el 6,7% totalmente de acuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere considera que existe una coordinación directa con los superiores .

Tabla 49

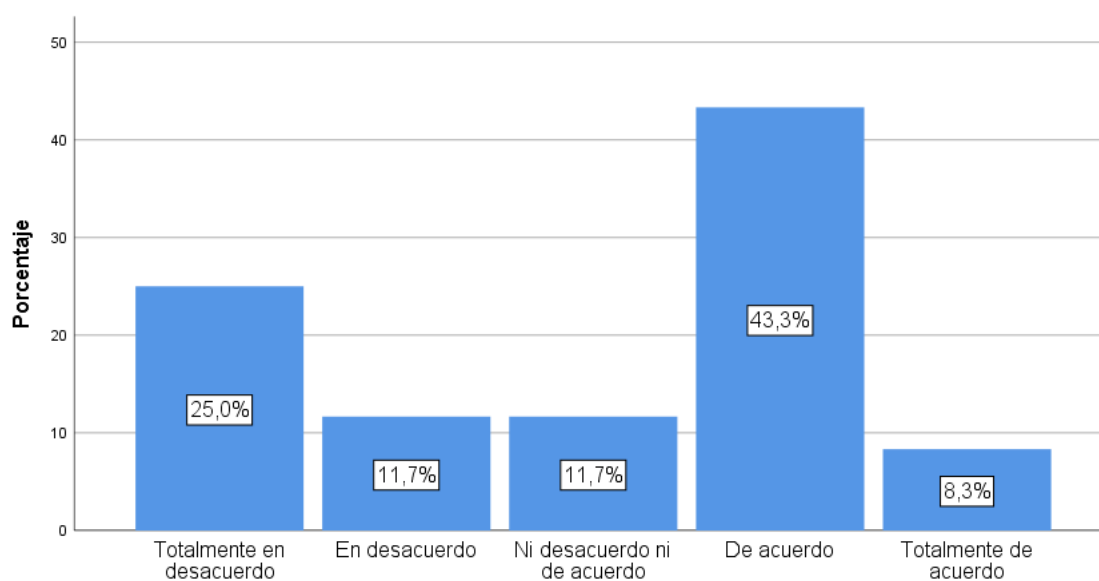
En el MOF están planteadas las funciones de cada puesto

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	25,0
En desacuerdo	7	11,7
Ni desacuerdo ni de acuerdo	7	11,7
De acuerdo	26	43,3
Totalmente de acuerdo	5	8,3
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 35

En el MOF están planteadas las funciones de cada puesto



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 43,3% muestran estar de acuerdo y el 8,3% totalmente de acuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere consideran que en el MOF están planteadas las funciones de cada puesto .

Tabla 50

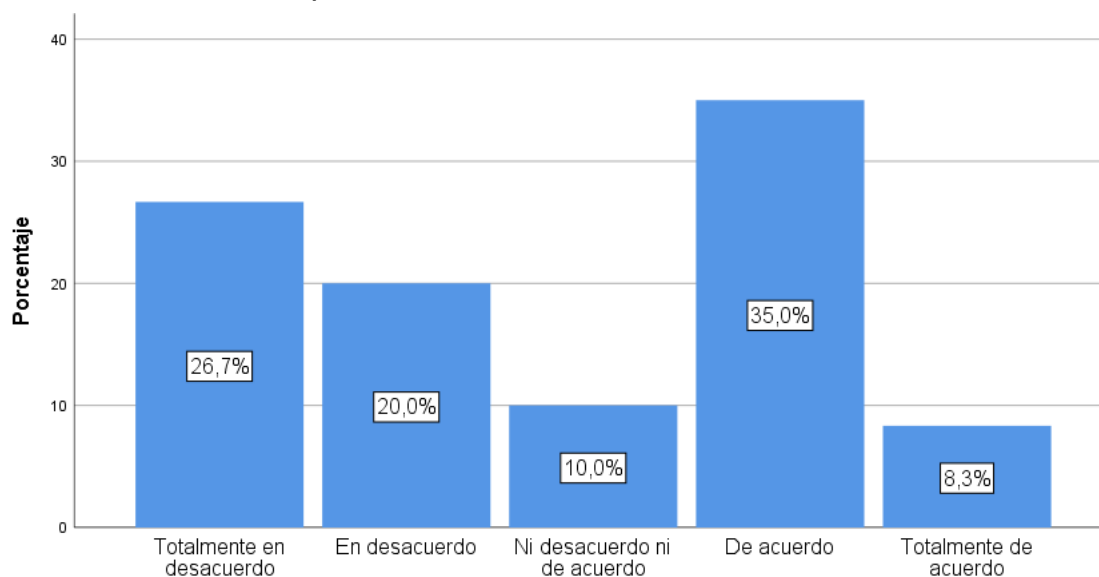
Las funciones se cumplen de acuerdo con el MOF

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	16	26,7
En desacuerdo	12	20,0
Ni desacuerdo ni de acuerdo	6	10,0
De acuerdo	21	35,0
Totalmente de acuerdo	5	8,3
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 36

Las funciones se cumplen de acuerdo con el MOF



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 35% muestran estar de acuerdo y el 8,3% totalmente de acuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere considera que las funciones se cumplen de acuerdo con el MOF.

Tabla 51

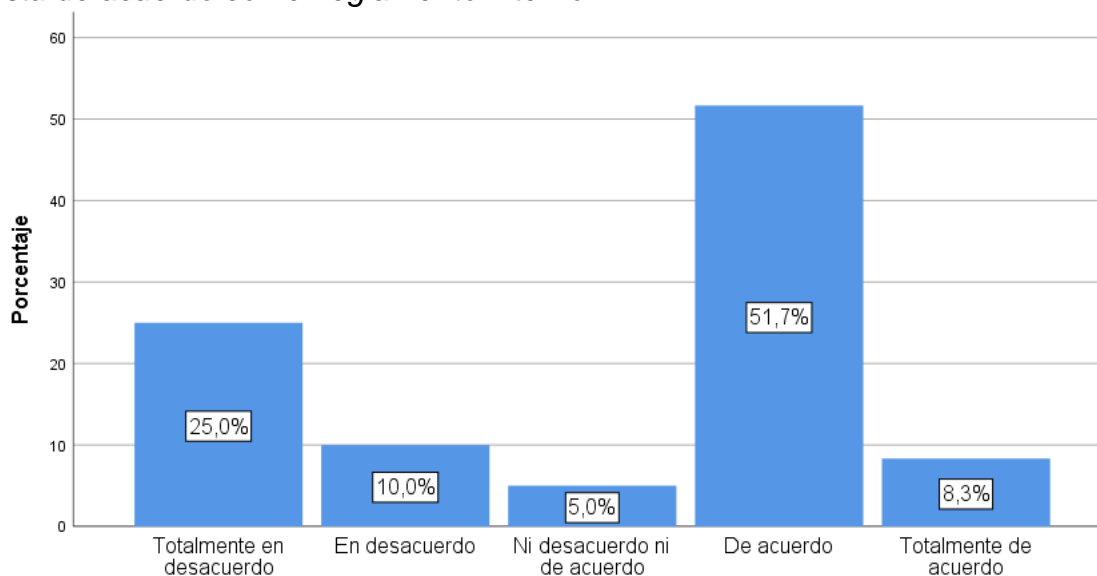
Está de acuerdo con el reglamento interno

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	25,0
En desacuerdo	6	10,0
Ni desacuerdo ni de acuerdo	3	5,0
De acuerdo	31	51,7
Totalmente de acuerdo	5	8,3
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 37

Está de acuerdo con el reglamento interno



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 51,7% muestran estar de acuerdo y solo el 5% ni desacuerdo ni de acuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere consideran que están de acuerdo con el reglamento interno.

Tabla 52

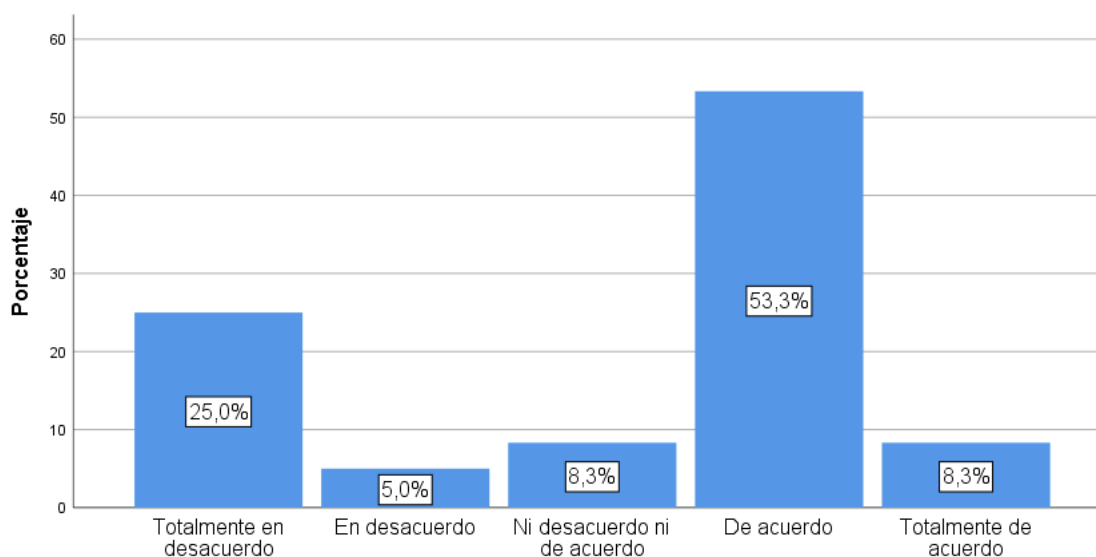
El comportamiento del personal está orientado a las reglas establecidas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	25,0
En desacuerdo	3	5,0
Ni desacuerdo ni de acuerdo	5	8,3
De acuerdo	32	53,3
Totalmente de acuerdo	5	8,3
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 38

El comportamiento del personal está orientado a las reglas establecidas



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 53,3% muestran estar de acuerdo y solo el 5% en desacuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere consideran que su comportamiento está orientado a las reglas establecidas.

Tabla 53

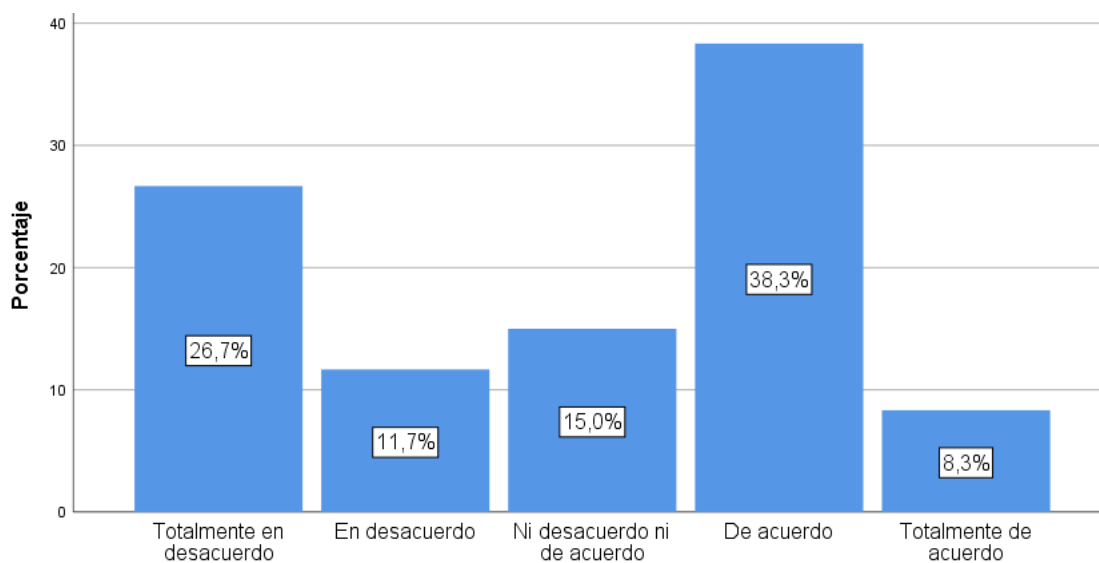
En el MAGEPRO están detalladas de forma correcta los procesos

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	16	26,7
En desacuerdo	7	11,7
Ni desacuerdo ni de acuerdo	9	15,0
De acuerdo	23	38,3
Totalmente de acuerdo	5	8,3
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 39

En el MAGEPRO están detalladas de forma correcta los procesos



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 38,3% muestran estar de acuerdo y el 8,3% totalmente de acuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere consideran que en el MAGEPRO están detalladas de forma correcta los procesos.

Tabla 54

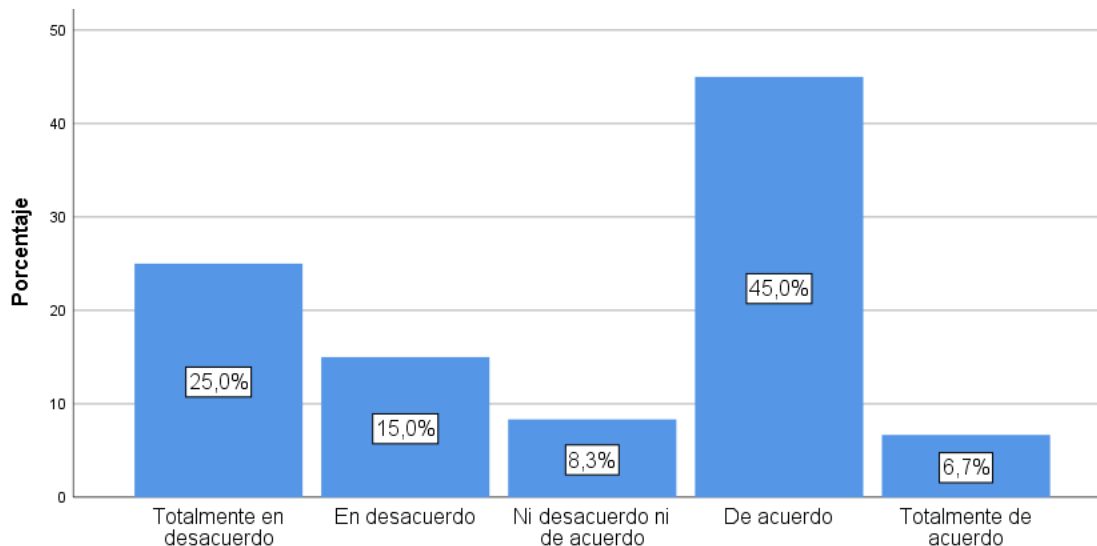
Se apoya del manual de procedimientos en su trabajo diario

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	25,0
En desacuerdo	9	15,0
Ni desacuerdo ni de acuerdo	5	8,3
De acuerdo	27	45,0
Totalmente de acuerdo	4	6,7
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 40

Se apoya del manual de procedimientos en su trabajo diario



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 45% muestran estar de acuerdo y el 6,7% totalmente de acuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere considera que se apoya del manual de procedimientos en su trabajo diario

Tabla 55

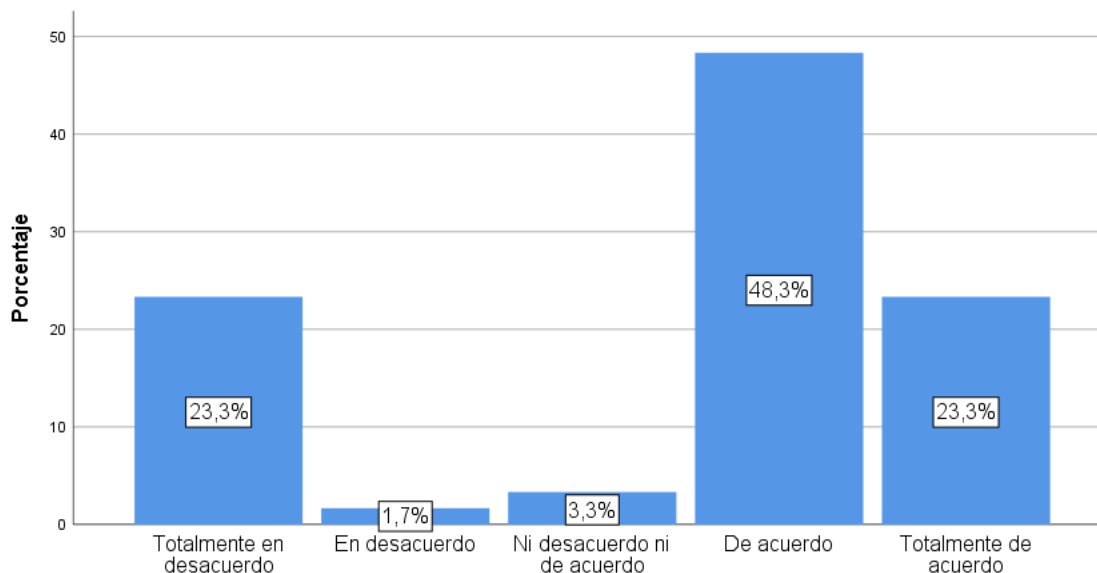
La información que brinda es clara

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	23,3
En desacuerdo	1	1,7
Ni desacuerdo ni de acuerdo	2	3,3
De acuerdo	29	48,3
Totalmente de acuerdo	14	23,3
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 41

La información que brinda es clara



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 48,3% muestran estar de acuerdo y solo el 1,7% en desacuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere considera que la información que brinda es clara.

Tabla 56

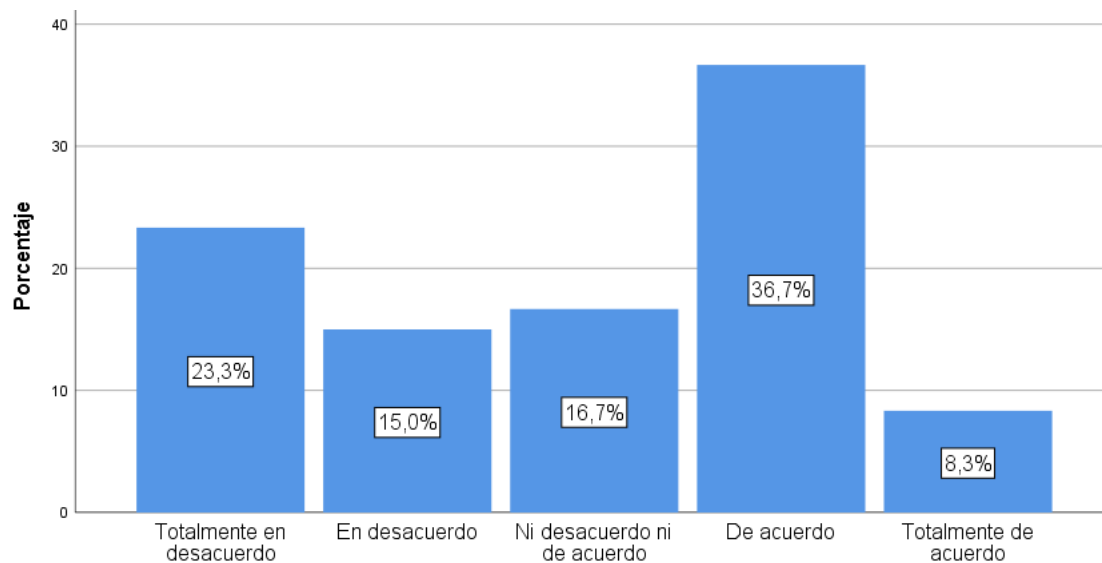
Cuenta con protocolos de atención adecuados

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	23,3
En desacuerdo	9	15,0
Ni desacuerdo ni de acuerdo	10	16,7
De acuerdo	22	36,7
Totalmente de acuerdo	5	8,3
Total	60	100,0

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Figura 42

Cuenta con protocolos de atención adecuados



Fuente: Programa estadístico SPSS25

Interpretación. Se halló que, de los 60 encuestados, el 36,7% muestran estar de acuerdo y solo el 8,3% totalmente de acuerdo, con ello se conoce que, gran parte del personal de Copere cuentan con protocolos de atención adecuados.

Anexo 06: Autorización de la institución



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20131369124
Ejército del Perú	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Crnl. Jorge Martin Urbina Romero	DNI: 43265628

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión del cambio y división de tareas en el Departamento Administrativo del Copere, Lima 2022.	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Shirley Oyoní Paima Arévalo	DNI: 70081792

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha



(Titular o Representante legal de la Institución)

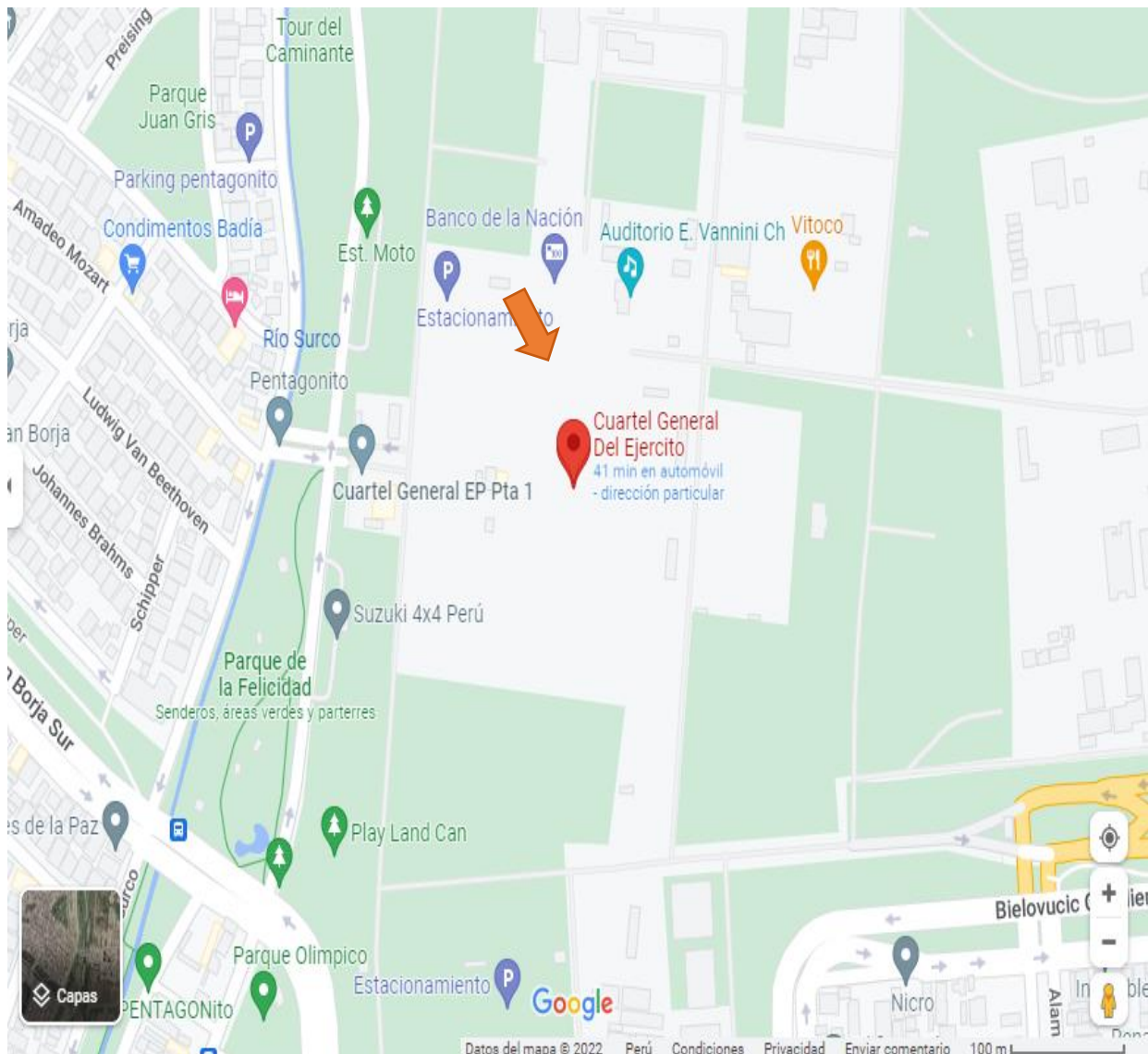
(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la Institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 07: Croquis del centro laboral

Dirección: Av. Boulevard s/n, San Borja

Referencias como llegar al centro de prácticas:

Entrando por el Jr. Paseo del Bosque



Anexo 09: Base de datos

Gestión del cambio

*RESULTADO ENCUESTA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

23: P11 1 Visible: 49 de 49 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	.
1	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	2	
2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	2	
3	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	3	2	2	4	4	4	3	
4	3	2	4	3	2	4	2	2	2	2	2	5	1	4	1	5	3	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
6	2	5	4	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	5	5	4	5	
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	3	4	3	
10	3	3	4	4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	5	5	4	3	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
14	2	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	1	1	4	2	5	5	5	3	5	2	1	1	1	5	5	4	4	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
20	4	4	2	2	4	4	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3	
21	3	4	5	4	1	3	4	3	5	5	5	2	3	5	3	4	2	
22	5	4	4	1	5	3	1	1	4	2	3	3	4	5	4	5	1	
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

19:36 4/12/2022

BASE DE DATOS DE V2 DIVISIÓN DE TAREAS

*RESULTADO ENCUESTA.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

23: V1 17 Visible: 49 de 49 variables

	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31
1	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
4	3	5	3	3	3	3	2	5	3	1	5	1	5	4
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	2	5	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3
10	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	2	2	2	5	2	2	3	2	4	3	2	5	3
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	4	5	2	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	2
21	1	5	3	3	3	4	2	2	2	4	1	3	4	3
22	5	5	2	4	5	4	3	2	2	4	3	3	3	4
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

19:37 4/12/2022



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LARROCHE CUETO BENITO ARMANDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión del Cambio y División de Tareas en el Departamento Administrativo del Copere, Lima 2022.", cuyo autor es PAIMA AREVALO SHIRLEY OYONI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LARROCHE CUETO BENITO ARMANDO DNI: 10618780 ORCID: 0000-0002-5854-5770	Firmado electrónicamente por: BLAROCHECT el 07- 12-2022 17:20:43

Código documento Trilce: TRI - 0473801