



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión del Cambio y Desempeño Laboral de los Trabajadores Municipales
de Administración Tributaria del distrito La Victoria**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro En Gestión Pública**

AUTOR:

Sanchez Puican, Jose Roman (orcid.org/0000-0003-2998-9951)

ASESORA:

Dra. Fernandez Otoy, Fiorela Anaí (orcid.org/0000-0003-0971-335X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por brindarme vida, salud, sabiduría; ser guía de mis acciones, y del aprendizaje diario.

A mi Familia, mi esposa Ysolina, mis hijos José Edwin, Carlos Michael, Cynthia Beatriz, Luis Fernando, Milagros y Manuela Verennisse, quienes han brindado siempre comprensión y apoyo.

A la memoria de mi madre, por su amor eterno, su comprensión, solidaridad, cuidándome y deseándome lo mejor.

A mi hermano en la Eternidad, Carlos Alberto, por su apoyo incondicional, y sus bendiciones que recaen sobre mí.

El Autor

Agradecimiento

Siempre a nuestro Padre celestial, por la vida, salud, paz y tranquilidad, por permitirme culminar uno de mis objetivos profesionales.

A mi familia, mis hijos, esposa, por su amor y apoyo. A mi madre, y hermano, que desde el cielo me siguen guiando.

A la Dra. Fiorela Anai Fernández Otoy, por su excelente asesoría y la oportunidad para culminar esta maestría.

El Autor

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de la investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS.....	34

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Dimensiones de la variable Gestión del Cambio</i>	18
Tabla 2: <i>Nivel de Gestión del Cambio</i>	18
Tabla 3: <i>Dimensiones de la variable Desempeño Laboral</i>	19
Tabla 4: <i>Nivel de desempeño laboral</i>	19
Tabla 5: <i>Prueba de normalidad</i>	20
Tabla 6: <i>Correlación entre las variables</i>	20

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre gestión de cambio y desempeño laboral en trabajadores municipales del área denominada Administración Tributaria, Victoria, Chiclayo, Lambayeque, 2020. La metodología aplicada fue no experimental, con diseño correlacional explicativo. Como resultados, se determinó que dichas variables se relacionan. Con los procedimientos la gestión de cambio lograría que los trabajadores tengan una adecuada comunicación e información, fomentaría la participación y compromiso, para entregar los servicios de manera eficiente, eficaz y con valores vinculados a transparencia y ética. Con las prácticas de las teorías del desempeño laboral, los trabajadores reflejarían mejor predisposición a incrementar su producción administrativa dentro de ambientes físicos adecuados, considerando factores de satisfacción, motivación, autoestima, trabajo en equipo, capacitación, como principales elementos del desarrollo y crecimiento institucional. Se concluyó que el Área de Administración Tributaria, Municipalidad distrital La Victoria – Chiclayo, 2020, existe una relación directa entre gestión del cambio y desempeño laboral.

Palabras clave: cambio, desafío, retos, laboral

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between change management and work performance in municipal workers of the area called Tax Administration, Victoria, Chiclayo, Lambayeque, 2020. The methodology applied was non-experimental, with an explanatory correlational design. As results, it was determined that these variables are related. With the procedures, change management would ensure that workers have adequate communication and information, encourage participation and commitment, to deliver services efficiently, effectively and with values linked to transparency and ethics. With the practices of work performance theories, workers would reflect a better predisposition to increase their administrative production within adequate physical environments, considering factors of satisfaction, motivation, self-esteem, teamwork, training, as the main elements of institutional development and growth. It was concluded that the Tax Administration Area, District Municipality of La Victoria - Chiclayo, 2020, there is a direct relationship between change management and job performance.

Keywords: change, challenge, challenges, labor

I.- INTRODUCCIÓN

Presidencia del Consejo de Ministros (2019), considera que los servicios públicos municipales presentan carencias elementales sobre la percepción del ciudadano victoriano respecto a gobernanza gubernamental y performance al Estado Peruano; cuyos principales problemas deben ser identificados. La nueva gestión pública implica una gestión del conocimiento, que transfiere saberes y perfecciona las competencias, esenciales en los organismos públicos para compartir, utilizar, valorar y asimilar en sus integrantes.

Es esencial la articulación de una normativa pública para reforzar éticamente a sus funcionarios. Ello involucra inducir, capacitar y reforzar a todos los funcionarios en materia de ética; además supone la actualización permanente de políticas y operaciones que eviten actuaciones opuestas a la ética gubernamental, a fin de reforzar los principios éticos en funcionarios públicos (Pliscoff-Varas, 2017).

El Perú, viene trabajando a fin de restaurar los sistemas relacionados a gestión en instituciones públicas, incluyendo a los Gobiernos Locales, es decir, a las municipalidades. La gestión administrativa se encuentra evolucionado, cambiando y modernizando, busca acercarse a la ciudadanía mediante el fortalecimiento de la legitimidad y gobernabilidad democrática. La Política Nacional de Modernización sobre gestión pública, debe crear un sistema para informar, acompañar, vigilar, valorar y administrar el conocimiento, Diario El Peruano (2013).

La Secretaría de gestión pública refiere que renovar aquella administración pública implica conceder al ciudadano servicios eficientes y eficaces con valores alineados con transparencia y/o ética. Su éxito y confianza poblacional está sujeto a la honestidad y honradez de los funcionarios, Diario El Peruano (2013).

La policía Nacional de Modernización sobre Gestión del Estado Peruano, formulada a nivel nacional, está apoyado en el modelo Kotter; quien señalo que todo cambio a ejecutar debe ser un proceso guiado por dirigentes, con plena ideología interactiva, cuyo proyecto transformacional es diseñada por funcionarios trabajando en equipo. Dicha política nacional, tiene cinco (05) pilares, tres (03) ejes transversales, y lineamientos basados en ocho (08) principios. Las políticas públicas como el planeamiento, presupuesto para resultados, gestión de procesos, organización institucionales, servicio civil meritocrático; seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión del conocimiento.

La presente investigación se efectúa en el área denominada Administración Tributaria del municipio distrito de La Victoria, Chiclayo, entidad pública descentralizada, autónoma, con personalidad jurídica de derecho público, que brinda servicios públicos a los vecinos de su jurisdicción. Se contó con 50 trabajadores, nombrados y contratados, que ejecutan las ocupaciones determinadas en el Reglamento de Organización y Funciones – R.O.F., admitido y aprobado mediante ordenanza N°014-2020-MDLV.

Respecto a Gestión de Cambio, ésta a sido considerada como una serie de actividades dirigidas a guiar las expectativas personales, culturales y organizaciones, con la finalidad de comprender, aceptar e implementar los cambios esperados. Al respecto, Brucet (2005), señalo que es un factor interdisciplinario donde concurren la psicología, antropología, economía, sociología, teoría de sistemas, el diseño cultural, así como, ingeniería institucional.

Esta variable está sustentada en la Teoría de Kotter, quien propuso ocho (08) etapas para lograr un cambio efectivo, ayudando a identificar como gestionar los cambios organizacionales de una institución, de manera efectiva.

Sobre el Desempeño Robbins y Judge (2013), mencionan que es el acatamiento de deberes y compromisos, que ayudan a producir bienes y servicios. Refiere, que las actuaciones favorecen al clima institucional: se debe brindar asistencia a los demás, proteger las metas organizacionales, dar un trato respetuoso, sugerir constructivamente. Considera que la falta de productividad, es una acción que daña de manera activa a la organización.

La institución municipal viene desarrollando este estudio mediante actividades con diferentes modelos de gestión organizacional que genera cambios en su estructura orgánica, muchas veces afectando el desarrollo laboral del recurso humano. Se investiga la relación entre gestión del cambio institucional y desempeño laboral. El problema queda formulado ¿Cuál es la relación entre gestión del cambio y desempeño laboral en trabajadores municipales de Administración Tributaria, La Victoria, Chiclayo, ¿2020?

El estudio tiene relevancia científica, académica, y práctica, se acentúan en nuevos conocimientos científicos acerca de la gestión del cambio y desempeño laboral, identificando aspectos relevantes al cambio institucional. En la relevancia educativa, los resultados obtenidos serán usados como guía para futuras investigaciones sobre el quehacer municipal.

El objetivo general determinó la relación entre gestión del cambio y desempeño laboral de trabajadores municipales que laboran en administración tributaria, La Victoria-Chiclayo, 2020. Los objetivos específicos fueron: Identificar el nivel de gestión del cambio, identificar el nivel de desempeño laboral, establecer el grado de relación entre ambas variables. Hipótesis: La gestión del cambio se relaciona con desempeño laboral, en dichos trabajadores.

II.- MARCO TEÓRICO

El presente estudio considera antecedentes a nivel mundial, nacional y local: Bencsik (2022), investigó acerca de la sostenibilidad como alternativa a las organizaciones, por ello es necesario fortalecer aspectos culturales organizativos que estén innovados para hacer frente aquellos retos impostergables.

Bilichenko et al. (2022), propusieron fundamentos teóricos, metodológicos, aplicados y brindaron recomendaciones prácticas entorno a la gestión de cambios estratégicos. Se aplicaron diversos métodos como el análisis comparativo y económico, que permite evaluar retos dentro de una cultura corporativo.

Bubenik et al. (2022), dada la alta competitividad que tienen las empresas actualmente es necesario cambios estratégicos en ese sentido, la finalidad del estudio fue diseñar un procedimiento sistemático para generar cambios sobre segmentos comerciales.

Del Castillo-Feito et al. (2022), cuantificaron los efectos positivos de capital social y la legitimidad organizacional frente a la lealtad y compromiso del cliente. Se aplicaron instrumentos validados y se concluye que a mayor conexión positiva y relevancia generará lazos más fuertes con sus clientes.

Deren et al. (2022), refieren al conocimiento como fuente inagotable que permite solucionar problemas en la sociedad, por ello la investigación buscó identificar soluciones innovadoras bajo entornos virtuales para empoderar el conocimiento electrónico empresarial.

Jankovic et al. (2022), consideran que dado la explosión tecnológica hace necesario incorporarlas de manera gradual en las empresas para mejorar sus ingresos financieros.

Kim y Choi (2022), muestran relación positiva entre la gerencia de recursos humanos y autoorganización de los empleados para hacer frente a nuevos retos que esta sociedad innovadora genera.

Lokesh et al. (2022), refieren la necesidad de incorporar el CRM como método innovador en las empresas ya que ello genera tendencia sobre negocios competitivos marcando aquella fidelidad del cliente y rentabilidad a largo plazo.

Losada-Vasquez (2022), sostienen que el conocimiento mejora el nivel de una empresa ya que es un insumo clave para generar sinergia entre los trabajadores fortaleciendo por tanto sus capacidades.

Lozano y Barreiro-Gen (2022), manifiestan que las PYMES deben integrar sistemas holísticos sostenibles para generar sostenibilidad empresarial logrando impactar socialmente y culturalmente.

Mandivasa et al. (2022), analizó los efectos del liderazgo creativo y satisfacción laboral con respecto al comportamiento ciudadano organizacional así como el desempeño que presentan los empleados. La muestra fue 216 empleados, se aplicó un cuestionario para recoger información luego pasó al análisis descriptivo inferencial. Los resultados señalan que existen influencia moderada y significativa entre ambas variables. Concluyeron que se confirmó la teoría sobre el intercambio social. Asimismo, ponen énfasis en la importancia que tiene toda administración frente a una empresa.

Mingaleva et al. (2022), analizaron la relevancia que tiene una innovadora cultura organizacional sobre el desarrollo sostenible en empresas rusas, a fin de evitar inconsistencias y pérdidas económicas.

Moric et al. (2022), señalan que las empresas deben considerar aspectos relacionados con la psicología ya que genera en los trabajadores mayor sinergia, trabajo en equipo y liderazgo para elevar los compromisos laborales así como inyectar motivación a sus empleados

Nagy et al. (2022), analizó la relación entre enfoque corporativo con rostro social e imagen corporativo sobre las ganancias de una empresa. Aplicaron técnicas estadísticas como el ANOVA a 35 empresas. Los hallazgos reflejan que ambas variables se relacionan, y van en pro de la calidad financiera.

Revutska y Antlová (2022), consideran que las empresas deben emplear metodologías dinámicas para generar una respuesta rápida a retos como lo fue el COVID19.

Rodríguez-González et al. (2022), refieren la necesidad que tienen ahora las empresas al momento de implementar procesos innovadores en las industrias automotrices para generar un impacto positivo.

Shahul et al. (2022), estudiaron el impacto de la reingeniería sobre los procesos de negocios en una industria que produce objetos electrónicos en Malasia, durante COVID19. Se recogieron 103 muestras de un cuestionario y los resultados muestran que es muy necesario realizar reingeniería en aquellos procesos comerciales lo cual impacta sobre el desempeño organizacional.

Stoianova et al. (2022), manifiestan que estamos viviendo en un mundo digital por ello es imprescindible considerar nuevas estrategias innovadoras con plataforma online para dar paso a una transformación sobre economías digitales sostenibles.

Sujová y Simanová (2022), realizaron el estudio sobre los modelos administrativos para empresas eslovacas a fin de optimizar los procesos internos para optimizar aquellos flujos que dinamizan la entidad.

Torelli y Balluchi (2022), expresan la necesidad de explorar los ecosistemas y las empresas desde un enfoque constructivista para generar negocios sostenibles y ecologías innovadoras.

En Huaraz, De La Cruz (2020), buscó establecer la correlación entre gestión administrativa y desempeño docente en una I.E. para ello se aplicó dos cuestionarios a 80 docentes, los hallazgos refieren un nivel regular, 53.8% en gestión administrativa, 43.6% desempeño. Se concluye que la gestión administrativa es eficiente y el desempeño docente también lo es.

Luna y Sánchez (2019), plantearon establecer la correlación entre gestión institucional y calidad de servicio educativo, el estudio fue descriptivo correlacional, se aplicó cuestionarios a docentes y estudiantes. Los resultados señalan la existencia de una correlación significativa entre ambas variables.

En Cusco, Chuctava (2019), aplicaron un estudio descriptivo correlacional, se estudió la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en 80 funcionarios municipales. Los hallazgos señalan que 19% manifiestan desempeño laboral malo, 71% regula y un 10% bueno. Se concluye en una relación positiva entre ambas variables.

Contreras (2019), determinó la correlación de satisfacción con desempeño laboral de 15 funcionarios municipales de Carhuacayán, quienes respondieron a escalas de actitud sobre el desempeño laboral y satisfacción laboral. La conclusión fue que hubo una correlación significativa entre ambas variables.

Quiñonez (2019), comprobó la relación entre gestión del cambio y desempeño laboral en 65 empleados pertenecientes a la Municipalidad de Huaraz. El enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional, se aplicó un cuestionario, los resultados permitieron establecer relación directa entre ambas variables.

Sauñe (2019), estableció la relación entre gestión del cambio y talento humano en las UGELES de Huamanga y Huanta. La investigación fue descriptivo correlacional, trabajó con 46 funcionarios, se aplicó la encuesta y cuestionario. El 68% de los trabajadores refiere que es regular en la gestión del cambio y desarrollo del potencial humano. Se concluye una relación directa y significativa entre las variables.

Argote (2018), estableció la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral en servidores municipales, distrito Cayma. La muestra fueron 140 servidores públicos (32 jefes y 108 subalternos). Se aplicaron la Escala de satisfacción laboral y desempeño, llegó a concluir que existe correlación directa proporcional entre variables.

En Ica, Hernández (2018), se aplicó la investigación no experimental y correlacional, analizó aquella relación de compromiso institucional y gestión del cambio en 151 empleados municipales, quienes respondieron a dos cuestionarios, demostrando que el 6,6% de empleados poseen un bajo nivel de compromiso organizacional; el 43,7%, regular; 35,1%, alto, y el 14,6% muy alto. Se concluyó, que existió una correlación significativa.

En Lamas, Flores (2018), abordó la investigación cuantitativa, descriptiva-correlacional y transversal, determinó aquella relación de competencia laboral y desempeño laboral en 157 trabajadores municipales. Se encontró, que el 78% de los empleados presentaron un nivel muy bueno de competencia laboral, el 62% un nivel bueno; el 80% son técnicos, regular; y, el 53% de auxiliares son malos; asimismo, el 64% del personal tuvo un nivel desempeño laboral alto, donde el 54% fue alto, el 62% de técnicos, regular; 48% auxiliares, en regular. Se concluyó, una correlación directa y significativa entre ambas variables.

En Ecuador, Navarrete (2018), a través de un enfoque mixto, se propuso como objetivo encontrar las necesidades de capacitación y propuestas para fortalecer el desempeño laboral de 100 trabajadores pertenecientes a una empresa, quienes respondieron al cuestionario. Se llegó a concluir que, la mayor parte de empleados necesitan capacitarse en saberes, sus cimientos orgánicos que la componen como talento humano, eficacia, innovación y atención al cliente.

Rodríguez-González et al. (2022), refieren la necesidad que tienen ahora las empresas al momento de implementar procesos innovadores en las industrias

automotrices para generar un impacto positivo.

En Abancay, Sullcahuaman (2018) se propuso establecer la relación entre gestión y cambio institucional de los administrativos del Ministerio Público. La investigación fue descriptiva correlacional. Se empleó la encuesta mediante un cuestionario a 29 trabajadores. Halló relación significativa.

Ortiz (2017), buscó establecer la relación sobre gestión administrativa y satisfacción de usuarios externos; para ello, aplicó una investigación transversal, no experimental y correlacional con 156 usuarios, provenientes de unidad orgánica juventudes, recreación y deportes, los cuales respondieron a dos cuestionarios con Escala de Likert. Se halló que, 13.5% percibió una deficiente gestión administrativa, el 76.3% refirió que fue buena y 10.3%, excelente. En cuanto a su satisfacción, un 16.7% señaló como servicio deficiente, 73.1% bueno y 10.3% excelente. Las conclusiones muestran una relación significativa.

Rojas (2017) analizó la correlación entre servicio y gestión del cambio a 150 docentes de una I.E. quienes respondieron al cuestionario con escala Likert. Los resultados revelaron una relación significativa entre ambas variables.

En Ecuador, Benavides (2016), propuso establecer la relación entre gestión de talento humano y desempeño laboral, se empleó técnicas como entrevista aplicada al CEO y encuesta para empleados. Se halló que no tiene trabajadores aptos, comprometidos y competentes. Concluyó que las diligencias ejecutadas vulneran los desempeños de funciones cotidianas y personal a cargo, por tener carga laboral excesiva.

Borsic & Zlata (2016), el enfoque fue cuantitativa, no experimental y correlacional, comprendió procesos, las fuerzas que originan al objeto de investigación así como estructura. La muestra fue 338 educandos: 102 mujeres y 236 hombres. Se concluyó que la gestión del talento humano y desempeño laboral de manera positiva.

La presente investigación se sustenta en sendas teorías: Modelo de Kotter, para gestión del cambio; y, teoría sobre necesidades de Maslow, para desempeño laboral.

Respecto a la Gestión del Cambio, ha sido considerada como una serie de actividades dirigidas a guiar las expectativas personales, culturales y organizacionales con la finalidad para comprender, aceptar e implementar los

esperados. Al respecto, Burcet (2005), señaló que es un factor interdisciplinario donde concurren la psicología, antropología, economía, sociología, teoría de sistemas, el diseño cultural, así como ingeniería institucional. Esta variable está sustentada en la Teoría de Kotter, quien propuso 08 etapas: Anclar el cambio en la cultura de la empresa, construya sobre el mismo cambio, asegúrese triunfos a corto plazo, elimine obstáculos, comuníquese visión, desarrolle una visión clara, forme una coalición y establezca un sentido de urgencia; para lograr un cambio efectivo, ayudando a identificar cómo gestionar los cambios organizacionales de manera efectiva.

Etapa 1: Crear sentido de urgencia. Procura desarrollar una insuficiencia de transformación como motivación inicial, esto mediante el inicio de una conversación sincera y persuasiva sobre aquello que se desea transformar. Para ello, se debe identificar las posibles amenazas a través del desarrollo de contextos que permitan mostrar lo que sucedería en el futuro; además analizar oportunidades a utilizar; iniciar debates decentes, dar argumentos concluyentes para la actuación del personal; pedir apoyo a especialistas, para reforzar argumentos. Para seguir al siguiente paso, se requiere que el 75% del personal esté involucrado en esta etapa.

Etapa 2: Formar una poderosa unión. Busca convencer que la transformación es necesaria; mediante la gestión de un liderazgo de un equipo de personas influyentes, con experiencia e importancia política; trabajar con ese equipo para impulsar la necesidad de transformación. Para ello, se debe reconocer a los líderes de la empresa; solicitándoles su involucramiento emocional, capacidad para trabajar en equipo; reconocer las áreas débiles; asegurarse de tener buena combinación entre trabajadores de diversos departamentos.

Etapa 3: Crear una visión para la transformación. Ante el pensamiento de un cambio, es probable que haya buenas opiniones y alternativas de solución; por lo que debe vincularse esas ideas con un punto de vista general para que las personas entiendan y recuerden con facilidad porqué se está pidiendo que hagan algo para el cambio. La comprensión de las personas sobre el objetivo, permite que las directivas emitidas tengan mejor sentido. Para ello, se debe establecer los valores esenciales para la transformación; resumir brevemente lo que se ve; establecer una táctica que permita lograr la visión; certificar que se describa la visión con frecuencia.

Etapa 4: Comunicar la visión. La comunicación siempre y con fuerza, el mensaje; tener en cuenta que aquello se realiza es más trascendental de lo que se dice, para ello, se debe platicar siempre sobre la visión de transformación; responder con honestidad a las inquietudes y angustias de los demás; emplear la visión en todas aquellas operaciones a realizar; instruir basado en el ejemplo.

Etapa 5: Eliminar los obstáculos. En caso haya resistencia al cambio, o existan obstáculos durante el camino. Para ello, se debe reconocer al personal nuevo que lidere con orientación al cambio; prestar atención a aquella distribución de la organización, puestos y los métodos de reconocimiento a fin de asegurar una armonía con la visión; a los individuos opuestos al cambio, ayudarles a ver que lo necesitan.

Etapa 6: Asegurar triunfos a corto plazo. Consiste en dar a la institución el sabor de triunfo durante su fase de inicio al proceso de cambio, en un corto tiempo (mes o año, según el cambio). Para ello, se debe buscar planes de éxito consolidado, que se viable su implementación; evitar la lección de petas tempranas caras; probar la inversión de cada plan; reconocer las ventajas y desventajas de cada plan, considerar que, el éxito debe obtenerse en el primer objetivo para no dañar toda la propuesta de cambio; distinguir el empeño y ahínco de aquellos trabajadores que contribuyen en el logro de metas institucionales.

Etapa 7: Construir sobre el cambio. El fracaso de las aspiraciones de transformación institucional muchas veces suele suceder porque se decreta el triunfo antes de obtenerlo. Cada triunfo brinda una oportunidad de mejora, por ello, después se debe realizar un análisis y reflexión sobre lo que contribuyó al éxito para seguir enfatizando y establecer qué aspectos precisan corregir; debe establecerse objetivos aprovechando el incentivo conseguido; se debe instruir acerca de pensamientos sobre perfeccionamiento permanente; conservar nuevas opiniones añadiendo empleados, así como líderes de cambio.

Etapa 8: Anclar el cambio con cultura de la organización. En la cultura institucional se debe establecer qué hacer y porqué los valores de la visión deben exponerse a diario; haciendo que los esmeros constates garanticen el cambio institucional para darle solidez. Para ello, se debe dialogar acerca de los avances; narrar acontecimientos exitosos afines con el proceso de cambio; reconocer de manera pública a los trascendentales integrantes de su asociación, y resaltar las

contribuciones del resto de personal; y establecer proyectos para suceder a los líderes trascendentales del cambio para cuando se marchen.

A nivel nacional, se ha formulado la Política Nacional de Modernización sobre Gestión del Estado Peruano, apoyado en el modelo de Kotter; quien señaló que todo cambio a ejecutar debe ser un proceso guiado por dirigentes, con plena ideología interactiva, cuyo proyecto transformacional se diseña por funcionarios trabajando en equipo. Dicha política nacional, tiene 5 pilares, 3 ejes transversales, y lineamientos basados en 8 principios: Las políticas públicas como el planeamiento, presupuesto para resultados, gestión por procesos y organización institucional; servicio civil meritocrático; y, seguimiento, monitoreo, evaluación, así como gestión del conocimiento.

Según el primer pilar, un servidor público sirva a las personas de manera eficiente y transparente. El segundo pilar, insta, la obligación para ayudar a las transformaciones del régimen presupuestal implementadas por el Ministerio de Economía y Finanzas, que buscan optimizar aquella gestión. El tercer pilar, instituye responsabilidad de acoger la Gestión por Procesos para conseguir servicios cuyos resultados favorezcan al ciudadano, eliminando las dificultades o gastos superfluos que ocasionan una inapropiada labor de la gestión gubernamental. El cuarto pilar, hace referencia aquella articulación sobre Política con la Reforma del Servicio Civil, a fin de optimizar al recurso humano gubernamental, armonizando sus derechos con los beneficios ciudadanos. El quinto pilar, instituye un sistema de información que recoge, organiza y analiza los procesos, Presidencia del Consejo de Ministros (2013).

Estos cinco pilares se apoyan en tres ejes transversales:

- 1)** El Gobierno Abierto, certifica y fomenta transparencia, participación ciudadana e integridad pública, emplea la tecnología para realzar el grado de eficacia y avalar aquella fiscalización de cuentas.
- 2)** El Gobierno Electrónico; alusivo a la utilización de TIC, a fin de lograr eficacia y eficiencia, así como acrecentar su transparencia e intervención ciudadana; y
- 3)** La Articulación Interinstitucional; el Estado solicita mecanismos concretos de coordinación y colaboración entre organismos gubernamentales Vertical, es

decir, entre entidades gobierno local, nacional, y regional; y, Horizontal, están las instituciones a un mismo nivel de gobierno; como mostramos en:

Mediante la Presidencia del Consejo de ministros, aprobó los Lineamientos “*Principios de actuación para la Modernización entorno a Gestión Pública*”, cuyo propósito es que los trabajadores públicos entiendan su función en el Estado, y la función de sus instituciones frente a las poblaciones y sociedad. Se basan en 08 principios: 1) diseño e implementación de políticas con efectos que creen valor; 2) medición de esos resultados; 3) pensar sistemáticamente en los problemas; 4) responder mejor a las personas; 5) contar con bienes y servicios de calidad; 6) emisión de regulaciones de calidad; 7) mejorar la productividad de las entidades; y, 8) diseño de estructuras organizacionales interconectadas, ágiles y adaptables.

En cuanto a la segunda variable, es decir, al Desempeño Laboral, según Chávez (2014) consiste en actuaciones relevantes del personal para alcanzar las metas organizacionales, los cuales son medidos mediante competencias individuales y su nivel de tributo a la entidad; en tanto que, Tejedor y García (2010), señalan que es cumplir responsablemente aquello que se está comprometido a hacerlo, pero de la mejor manera posible, a fin de alcanzar la mejora continua y lograr niveles más elevados, implicando saberes, destrezas, actitudes y valores.

Al respecto, Robbins y Judge (2013), mencionan que desempeño, es el acatamiento de deberes y compromisos, que ayudan a producir bienes y servicios. Refiere, además, que las actuaciones favorecen al clima institucional; se debe brindar asistencia a los demás, proteger las metas organizacionales, dar un trato respetuoso, sugerir constructivamente. Considera que la falta de productividad, es una acción que daña de manera activa a la organización.

Esta variable, se sustenta en la Teoría de Maslow, que organiza las necesidades del ser humano mediante una pirámide, según el impacto e importancia en actuaciones diarias; jerarquizando aspectos como: satisfacción de la persona, aumento de autoestima, trabajo en equipo, obtención de capacitación, entre otras necesidades, que motivan el desempeño laboral.

Según Chiavenato (2000) la pirámide de Maslow presenta las siguientes necesidades:

- a) Necesidades primarias: Se hallan: Necesidades fisiológicas, que es el nivel más bajo de la pirámide, dado que son requerimientos biológicos como: alimentación, sueño y reposo, abrigo, o pretensión sexual. Estas necesidades básicas requieren satisfacción constante dado que avalan la supervivencia humana. Necesidades de Seguridad, estas permiten que el ser humano se salvaguarde ante un riesgo real o imaginario, físico o abstracto como escape frente a una situación de peligro, etc. Estas necesidades, tienen una gran importancia al desenvolvimiento dentro de la organización porque dependen de ella.
- b) Necesidades secundarias: Tenemos: Necesidades Sociales, las cuales se relacionan con la interacción humana, se sitúan aquellas necesidades para asociar, participar, aceptar la amistad, efecto o amor; cuando estas necesidades no son satisfechas, el individuo se vuelve renuente, antagonista y discrepante con los demás. Necesidades de Autoestima, se relacionan con la forma de ser, estas necesidades envuelven aquella seguridad y confianza en sí mismo, necesidad de ser aprobados y reconocidos socialmente, de jerarquía, autoridad, notoriedad y respeto. Necesidades de Autorrealización, estas necesidades resultan ser las más excelsas; están en la cima, y permiten que los seres humanos desarrollen su propio potencial y se realice durante toda su vida. Se relacionan con la libertad, autocontrol, competencia y actuación de sus talentos. Esta teoría es importante porque se puede aplicar para determinar el desarrollo profesional de cada trabajador, evaluando en que escalón se encuentra, y los problemas que tenga. Si al trabajador le cubren sus necesidades, *estarán motivados* para el mejor desempeño laboral.

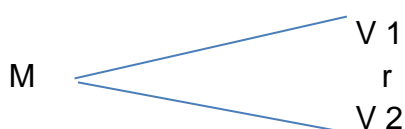
III.- METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta indagación correspondió al tipo aplicada; se fundamentó en teorías de otros autores, empleadas en el desarrollo y respaldo técnico del estudio, hasta su culminación. El enfoque fue cuantitativo, porque tiene aspectos observables y viables de ser cuantificados, y la recolección de datos, permite establecer tendencias en un comportamiento. Al respecto Hernández et al. (2014), señala que permite recolectar datos para probar una hipótesis, mediante medidas numéricas, usándose softwares estadísticos, que establece predisposiciones en una conducta, además de probar teorías.

El nivel, fue una investigación descriptiva, porque señala las bases, los lineamientos de las teorías que la fundamentan; describen los pasos a realizar para cumplir el objetivo. Fue transversal porque realizó una descripción de las variables, analizando su impacto y relación, en un tiempo establecido (Hernández et al., 2014). Además, la investigación fue No experimental, porque no se manipularon las variables en estudio. Al respecto, Hernández et al. (2014), estableció que son investigaciones ejecutadas sin alterar variables; se observa los hechos en un ambiente tal como es, y así se analiza.

El diseño es correlacional, establece la relación entre dos variables, no explica las causas y análisis estadístico:



Dónde:

M = Muestra: Servidores municipales

V₁ = Variable 1: Gestión del Cambio

V₂ = Variable 2: Desempeño Laboral

r = correlación entre dichas variables

3.2. Variables y Operacionalización

Definición Conceptual de Gestión del Cambio V1; Kotter, (1996), señaló que, Para generar el cambio es necesario entender un sentido de urgencia en torno a la

escasa transformación; es decir, generar un impulso de realizar las cosas bien en el momento, en pensamiento y sentimiento, para poder derrotar los peores obstáculos; a través del enfoque o modelo de los 8 pasos.

Definición operacional. - El instrumento utilizado, el cuestionario, constituido por 8 dimensiones: Sentido de urgencia, formación de coalición, desarrollo de la visión, comunicación de la visión, eliminación de obstáculos, aseguramiento de triunfos a corto plazo, construcción sobre el cambio, y fijación del cambio de cultura.

Definición Conceptual de Desempeño laboral V2; Robbins y Judge (2013), conceptualizaron al Desempeño laboral, como una sucesión de actos para medir el nivel de satisfacción personal, en ejecución de sus responsabilidades o cumplimientos de los objetivos asignados.

Definición operacional. - Instrumento utilizado fue el cuestionario para medir la variable constituida por cuatro dimensiones: Satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación del trabajador.

3.3. Población, Muestra y Muestreo

Para Hernández *et al.* (2014); población viene a ser el conjunto de todos los casos que coinciden con determinados detalles. La población considerada fue de 50 trabajadores que laboran en el órgano de Administración tributaria de Municipalidad distrital La Victoria - Chiclayo.

- Criterios de inclusión:
Trabajadores activos, pertenecientes a Administración Tributaria de la municipalidad distrital La Victoria, Chiclayo.
- Criterios de exclusión:
Trabajadores que no pertenecen a Administración Tributaria de municipalidad distrital La Victoria, Chiclayo; trabajadores contratados con menos de 1 año de servicios; y, operadores con licencia laboral.

Muestra, según Castro (2003) las muestras pueden ser Probabilística y No Probabilística. La muestra estuvo representada por 30 trabajadores de Administración Tributaria de Municipalidad distrital La Victoria, Chiclayo; y el Muestreo, de tipo no probabilístico, se utilizó sendos cuestionarios, a los 30

trabajadores de manera directa, dada la accesibilidad y proximidad del grupo de estudio con el investigador.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

La técnica, fue la encuesta, aplicados a los trabajadores municipales de Administración tributaria del distrito La Victoria, Chiclayo.

Como instrumento de recolección de datos: El Cuestionario, formulario que contiene un listado de preguntas estandarizadas y estructuradas, ya validadas, que se aplicaron a los encuestados. El cuestionario sobre Gestión del Cambio, con 8 dimensiones, y 5 ítems para responder; y, sobre Desempeño laboral, 4 dimensiones con 5 ítems.

Validez y confiabilidad del instrumento

Se llevó acabo de la siguiente manera:

Validez:

La encuesta 1, con 40 interrogantes, recogió información sobre el nivel de conocimiento de Gestión del Cambio en los trabajadores municipales. El instrumento fue validado en una anterior investigación, en estudios de maestría realizado por Romero (2020).

La encuesta 2, de 30 interrogantes, recogió información sobre el desempeño laboral de los trabajadores. El instrumento, fue validado en anterior investigación, en estudios de Maestría realizado por Muñoz (2017).

Confiabilidad:

Los resultados del instrumento, fue medido cuantitativamente por medio del coeficiente Alfa de Cronbach: Para el cuestionario Gestión del Cambio, la consistencia estimada fue de 0.873. Para el cuestionario Desempeño Laboral, la consistencia fue de 0.752. Con ello, se garantiza una buena confiabilidad.

3.5. Procedimientos

Tuvo los siguientes pasos:

Se aplicó dos cuestionarios, con el propósito de medir las variables: gestión del cambio (40 ítems), y desempeño laboral (30 ítems).

Para recolectar la información se usaron dos instrumentos. Después, se organizó la base de datos y determinó el método estadístico que responda a cada uno de los objetivos planteados en el estudio.

Los datos recolectados en los cuestionarios, se procesó con el software estadístico SPSS y Excel. Se analizaron e interpretaron los resultados. Se discutieron los resultados logrados. Se elaboró las conclusiones.

Se realizaron las recomendaciones pertinentes.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se procesaron con los programas SPSS, Microsoft Excel y Word 2016. Para el análisis cuantitativo, se emplearon tablas denominadas distribución de frecuencias y figuras. Asimismo, medidas estadísticas para el análisis de la relación entre variables estudiadas.

3.7. Aspectos éticos

El estudio consideró principios como autonomía, no maleficencia, justicia y beneficencia. Asimismo, el rigor científico asegura la confidencialidad, credibilidad, objetividad, conformabilidad y auditabilidad. Las normas que se emplean será el APA 7ma edición.

IV.- RESULTADOS

Tabla 1.

Dimensiones de la variable Gestión del Cambio

N	Sentido de urgencia		Formación de una Coalición		Desarrollo de la Visión		Comunicar la visión		Eliminar los obstáculos		Asegurar triunfos a corto plazo		Construya sobre el cambio		Fijar el cambio de cultura	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	9	30	6	20	6	20	7	23	10	33	6	20	9	30	7	23
Regular	13	43	17	57	18	60	19	63	13	43	18	60	19	63	19	63
Bueno	8	27	7	23	6	20	4	13	7	23	6	20	2	7	4	13
Total	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100

Se observa que, el 43% de los trabajadores encuestados muestra un nivel regular en su sentido de urgencia siendo la mayoría, además el 57% se encuentra en un regular nivel de formación de una coalición, luego el 60% se encuentra en un regular nivel de desarrollo de la visión, así mismo el 63% se encuentra en regular nivel de comunicar la visión, también el 43% presenta un regular nivel de eliminar los obstáculos, luego el 60% presenta un regular nivel de asegurar triunfos a corto plazo; además el 63% presentan un regular nivel de construcción sobre el cambio y por último el 63% presentan un regular nivel de fijación de cambio de cultura.

Tabla 2.

Nivel de Gestión del Cambio

N	f	%
Malo	6	20.00
Regular	19	63.33
Bueno	5	16.67
Total	30	100.00

Se observa que, el 63% de los trabajadores encuestados presentan un nivel regular sobre gestión en cambios, luego el 20% exhibe un nivel malo y por último solo el 17% está al nivel bueno.

Tabla 3.
Dimensiones de la variable Desempeño Laboral

N	Satisfacción del trabajador		Autoestima		Trabajo en equipo		Capacitación del trabajador	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	6	20	6	20	10	33	6	20
Regular	21	70	21	70	13	43	18	60
Bueno	3	10	3	10	7	23	6	20
Total	30	100	30	100	30	100	30	100

Se observa que, el 70% de los encuestados, poseen un nivel regular de satisfacción del trabajador, luego el 70% presentan un regular nivel de autoestima, así mismo el 43% muestra un regular nivel de trabajo en equipo y por último el 60% están en un regular nivel de capacitación del trabajador.

Tabla 4.
Nivel de desempeño laboral

N	f	%
Malo	5	17
Regular	22	73
Bueno	3	10
Total	30	100

Se observa que, el 73% de los trabajadores presentan un nivel regular en desempeño laboral, luego el 17% presenta un nivel malo y por último solo el 10% está bueno.

Tabla 5.
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de cambio	,170	30	,000	,858	30	,000
Desempeño laboral	,170	30	,000	,871	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors.

El análisis de los datos muestra que la mayoría obtuvo 0.05 lo cual indica una inadecuada curva en su distribución, por tanto, las estadísticas paramétricas permiten probar la hipótesis.

Tabla 6.
Correlación entre las variables.

			Gestión del cambio	Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Gestión del cambio	Coefficiente de correlación	1,000	,996**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
			N	30	30
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,996**	1,000	
Sig. (bilateral)		,000	.		
		N	30	30	

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

La correlación determinó un valor menor a lo recomendado por tanto el valor 0,996 es alta. Por tanto, la correlación es significativa.

Se obtuvo el 0,996 de correlación entre las variables gestión del cambio y del desempeño laboral es decir altamente confiable así lo establece Rho de Spearman, por lo tanto, genera confianza al momento de recoger información.

V.- DISCUSIÓN

Como objetivo específico 1, se identificó el nivel de Gestión del Cambio, en los Trabajadores Municipales de Administración Tributaria del distrito La Victoria-Chiclayo, 2020; hallándose que, el 43% mostró un nivel regular en su sentido de urgencia siendo la mayoría; además, el 57%, un regular nivel de formación de una coalición; el 60%, en un regular nivel de desarrollo de la visión; asimismo, el 63% en nivel regular de comunicar la visión, también el 43% presenta un regular nivel de eliminar los obstáculos, luego el 60% exhibe un nivel regular de asegurar triunfos a corto plazo; además el 63% presentan un regular nivel de construcción sobre el cambio y por último el 63% presentan un regular nivel de fijación de cambio de cultura, y así se determinó el nivel de gestión de cambios y solo el 63% exhibe un nivel regular, luego el 20% presenta un nivel malo.

Por último, solo el 17% está un nivel bueno existiendo una similitud con las consecuencias del examen de Benavides (2016), propuso conocer la relación entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral, aplicando una investigación cualitativa, usando las técnicas de entrevista aplicada al CEO y la encuesta para los empleados y la observación. Se halló que, el departamento de Gestión del talento humano carece de trabajadores aptos, comprometidos y competentes. Se concluyó que, las diligencias que ejecuta la gerencia en el área de Gestión del Talento Humano, que vulnera el desempeño de sus funciones cotidianas y del personal a cargo, por tener carga laboral excesiva.

Borsic y Zlata (2016), en su estudio cuantitativo, no experimental y correlacional, su objetivo fue comprender procesos, las fuerzas que originan al objeto de investigación y la estructura. La muestra lo conformaron 338 educandos: 102 mujeres y 236 hombres. Se llegó a concluir que, la gestión del talento humano y el desempeño laboral, sí tienen una relación positiva.

Sauñe (2019), planteó como objetivo fijar la relación entre la gestión del cambio y el talento humano en las UGELES de Huamanga y Huanta. Fue una investigación, tipo descriptiva correlacional; se trabajó con 46 funcionarios como muestra; se aplicó técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. Se encontró que, un 68% de los trabajadores refiere que es regular la gestión del cambio y el desarrollo del potencial humano. Como conclusión, existe una relación directa y significativa entre las variables seleccionadas.

Rojas (2017), en su investigación cuantitativa y correlacional estableció la relación entre Calidad del servicio y Gestión del cambio, en 150 docentes de una I.E., quienes respondieron a un cuestionario con escala Likert. Los resultados obtenidos revelaron una relación significativa entre las variables estudiadas. La conclusión, existencia de relación significativa entre la calidad del servicio y gestión del cambio en la IE 1047.

Como objetivo específico 2, se identificó el nivel de Desempeño Laboral, en los Trabajadores Municipales de Administración Tributaria del distrito La Victoria-Chiclayo, 2020; para ello se hayo las dimensiones y del total de encuestados solo el 70% presenta un nivel regular de satisfacción del trabajador, luego el 70% de ellos presentan un regular nivel de autoestima, así mismo el 43% presenta un regular nivel de trabajo en equipo y por último el 60% están en un regular nivel d capacitación del trabajador y así se determinó de encuestados solo el 73% presenta un nivel regular de desempeño laboral, luego el 17% exhibe un nivel malo y por ultimo solo el 10% está un nivel bueno, existiendo una similitud con las consecuencias del examen.

Navarrete (2018), a través de un enfoque mixto, se propuso como objetivo encontrar las necesidades de capacitación y las propuestas para el fortalecer el desempeño laboral de 100 trabajadores de una empresa, quienes respondieron a un cuestionario. Se llegó a concluir que, la mayor parte de los empleados necesitan

capacitarse en saberes de la compañía, sus cimientos orgánicos que la componen como talento humano, eficacia, innovación y atención al cliente.

Chuctava (2019), en su estudio descriptivo correlacional, se propuso fijar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los 80 funcionarios municipales. Los resultados demostraron que 19% (15) manifiestan que desempeño laboral es malo; el 71% (57) dice regular, y un 10% (8) sostiene que es bueno. Se llegó a concluir, una relación directa, positiva y ascendente del clima organizacional con el desempeño laboral en los servidores públicos.

Flores (2018), en su investigación cuantitativa, descriptiva-correlacional y transversal, determinó la relación de la competencia laboral y el desempeño laboral de 157 trabajadores municipales. Se encontró, un 78% de los empleados presentó un nivel bueno de competencia laboral, el 62% de los profesionales presentaron un nivel bueno; el 80% de los técnicos, regular; y, el 53% de los auxiliares, malo; asimismo, el 64% del personal tuvo un nivel desempeño laboral alto, donde el 54% de los profesionales fue alto, el 62% de los técnicos, regular; 48% de los auxiliares, regular. Se concluyó, una correlación directa y significativa de la competencia laboral con el desempeño laboral del personal municipal.

Contreras (2019), determinó la correlación de la satisfacción con el desempeño laboral de quince funcionarios municipales de Carhuacayán, quienes respondieron a escalas de actitud sobre el desempeño laboral y respecto a satisfacción laboral. Se halló un nivel bueno de satisfacción laboral y el desempeño laboral de los funcionarios municipales. La conclusión fue que hubo una correlación significativa en la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los empleados de dicho municipio.

Como objetivo específico 3, se estableció el grado de relación entre la Gestión del Cambio y el Desempeño Laboral, en los Trabajadores Municipales de Administración Tributaria del distrito La Victoria-Chiclayo, 2020 el análisis de los

datos, la mayoría de los casos se obtuvieron un valor de significancia menor a 0.05. Esto indica que los datos no coinciden con el estándar de la curva de distribución. Por lo tanto, para probar la hipótesis, usaremos las estadísticas paramétricas para determinar el nivel de gestión de cambios y el nivel de desempeño laboral lo que indica que existe relación entre ambas variables con el valor de 0,996 siendo alta. Además, se obtuvo una significancia de cero, logrando deducir que existe relación significativa, existiendo una similitud con las consecuencias del examen.

Quiñones (2019), se propuso comprobar la correlación de la gestión del cambio y el desempeño laboral de 65 empleados del municipio de Huaraz. Para ello, llevó a cabo un estudio cuantitativo, no experimental y correlacional, se utilizó el cuestionario, cuyos resultados permitieron concluir que, la presencia de una relación significativa de la gestión del cambio con el desempeño laboral en los empleados del municipio de Huaraz, demostrando que la gestión del cambio resulta propicia para conservar un desempeño laboral eficaz por los trabajadores municipales.

De la Cruz (2020), en su estudio cuantitativo y descriptivo-correlacional, buscó fijar la correlación de la gestión administrativa con el desempeño docente de una I.E. Para lograr tal fin, aplicó dos cuestionarios a 80 docentes, hallándose que dichas variables lograron un nivel regular, con 54% en la gestión administrativa y 43.6% para el desempeño. Se llegó a concluir que, si la gestión administrativa es eficiente, el desempeño docente también lo será o viceversa.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó el nivel de Gestión del Cambio, en los Trabajadores Municipales de Administración Tributaria del distrito La Victoria-Chiclayo, 2020; y del total de encuestados solo el 63% presenta un nivel regular de gestión de cambios, expectativas de las personas, la cultura y la organización para lograr que comprendan, acepten e implementen los cambios no son los deseados.
2. Se identificó el nivel de Desempeño Laboral, en los Trabajadores Municipales de Administración Tributaria del distrito La Victoria-Chiclayo, 2020; y del total de encuestados solo el 73% presenta un nivel regular de desempeño laboral siendo el desarrollo profesional de cada trabajador, evaluando en que escalón se encuentra, y los problemas que tenga siendo este el menos adecuado.
3. Se estableció el grado de relación entre la Gestión del Cambio y el Desempeño Laboral, en los Trabajadores Municipales de Administración Tributaria del distrito La Victoria-Chiclayo, 2020, Se aprecia que al correlacionar las variables se halló un valor menor a lo recomendado, lo que indica que existe relación entre ambas variables con el valor de 0,996 siendo alta. Además, se obtuvo una significancia de cero, logrando deducir que existe relación significativa.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Los responsables de la ejecución de los procesos de cambio, deberán mantener informados a todos los trabajadores de la forma y procedimientos de los procesos de cambio a fin que los trabajadores tomen conocimientos del proceso para integrarse al mismo.
- 2.** Establecer mecanismos virtuales, físicos y personalizados para brindar las comunicaciones confiables y directas al personal de todas sus dependencias cuando se efectúen cambios organizacionales, a fin de brindar la confianza necesaria durante los procesos de cambios y evitar la inseguridad de los trabajadores para no afectar su desempeño laboral.
- 3.** Para poder llegar a estos puntos o metas es necesario contar con todas las herramientas tecnológicas, que permitan la capacitación actualizada del país, conocer los objetivos y estrategias principales, que serán los soportes en esta nueva forma de crecimiento de gestión de cambios, lo que permitirá acercar, entablar la comunicación y crear diferentes mecanismos de manera conjunta.

REFERENCIAS

Amoros, A. & Tippelt, R. (2005). *Gestión del cambio y la innovación: un reto de las organizaciones modernas*. Inwent – Beiträge aus der Praxis der Beruflichen Bildung. Alemania.

<https://silo.tips/download/gestion-del-cambio-y-la-innovacion>

Argote, C.V. (2018). *Relación entre satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cayma, año 2017*, [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú].

Repositorio Institucional UNSA.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6681>

Benavides, T. (2016). *Gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa ICAPAR de la ciudad de Machala, Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Machala]. Repositorio Institucional UTMACHALA.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/7786>

Bencsik, A. (2022). Background on the Sustainability of Knowledge.Sustainability. DOI.10.3390/su14159698

Bilichenko, O.; Tolmachev, M.; Polozova, T.; Polozova, T.; Aniskevych, D.; Mohammad & Alzoubi, A. K. (2022). Managing Strategic Changes in Personnel Resistance to Open Innovation in Companies. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3).

DOI. 10.3390/joitmc8030151

Borsic, L. & Zlata, D. (2016). La gestión del talento humano y la inteligencia emocional en el desempeño laboral del cuerpo docente de instituciones de educación superior. [Trabajo de investigación presentado en el XXI Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática, Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE Ecuador].

Bubenik, P.; Capek, J.; Rakyta, M.; Binasova, V. & Staffenova, K. (2022). Impact of Strategy Change on Business Process Management. *Sustainability*, 14(17).

DOI. 10.3390/su141711112

Burcet, J. (2005). *Gestión del cambio*

https://nanopdf.com/download/gestion-del-cambio-i_pdf.

Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. Caracas: Uyapal.

<https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=9590>

Contreras, R.A. (2019). *Satisfacción para el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayan*

[Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP.
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/5607>.

Chávez, A. (2014). Gestión del Desempeño en las Organizaciones Educativas. *Horizonte de la Ciencia* 4 (6), julio 2014. FE-UNCP/ISSN 2304 – 4330
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5420475.pdf>

Chiavenato, I. (2000). *Clima organizacional y desempeño laboral*. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
<http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>

Chuctaya, E. F. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pallpata Cusco*, [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú]. Repositorio Institucional UNE.
<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3248>

Del-Castillo-Feito, C.; Blanco-González, A.; Díez-Martín, F. & Cachón-Rodríguez, G. (2022). Social capital and organizational legitimacy as competitive advantages in the information and communications technology sector. *Journal of High Technology Management Research*, 33(2).
https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=th&user=3lO95YwAAAAJ&citation_for_view=3lO95YwAAAAJ:Zph67rFs4hoC

De la Cruz, P. (2020). *Gestión administrativa y desempeño docente en la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaral*, [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/49200>

Dereñ, A. M.; Skonieczny, J. & Łukaszczykiewicz, S. (2022). E-Learning as an Instrument for Managing Knowledge of in the Field of Sustainable Development in a Chemical Company in Poland. *Sustainability*, 14(14).
<https://doi.org/10.3390/su14148351>

Diario El Peruano (2013). Normas Legales. D.S. 004-2013-PCM.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf?v=1567454992>

Diario El Peruano (2013). Normas legales. SGP-PCM, 2013.
<https://vlex.com.pe/vid/pcm-aprueba-nacional-modernizacion-414532890>

Flores, C. (2018). *Competencia laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, período 2017*, [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/31573>

- Jung, T.; Scott, T.; Davies, H.; Bower, P.; Whalley, D.; McNally, R. & Mannion, R. (2011). *Instruments for exploring organizational culture: A review of the literature*. *Public Administration Review*, 69(6), 1087-1096.
<https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2009.02066.x>
- Kant, I. (1785). *Groundwork of the metaphysics of Morals*.
<https://cpb-us-w2.wpmucdn.com/blog.nus.edu.sg/dist/c/1868/files/2012/12/Kant-Groundwork-ng0pby.pdf>
- Kotter, J. (1996). *Leading Change*. [ed.] Harvard Business Review Press. ISBN-10: 0875847471.
<https://www.iberlibro.com/9780875847474/Leading-change-Kotter-John-P-0875847471/plp>
- Kotter, J. & Heskett, J. (1992). *Corporate Culture and performance*. New York: McGraw Hill.
<https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=139>
- Hernández, C.E. (2018). *Compromiso institucional y gestión del cambio en trabajadores de la municipalidad del distrito de Parcona-Ica*, [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32740/hernandez_hc.pdf?sequence=1
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Janković, A.; Adrodegari, F.; Sacconi, N. & Simeunović, N. (2022). Improving service business of industrial companies through data: conceptualization and application. *International Journal of Industrial Engineering and Management* 13(2), 78 – 87.
 DOI. 10.24867/IJIEM-2022-2-302
- Kim, J. Y. & Choi, J.H. (2022). The Impact of Adaptation-Oriented HRM on Exploration: Mediating Effects of Self-Organization. *Sustainability*, 14(23)
 DOI. 10.3390/su142315772
- Lokesh S.; Menaga, A. & Vasantha, S. (2022). Influence Of Customer Relationship Management Towards Customer Loyalty with Mediating Factor Customer Satisfaction in Insurances Sector. *Quality - Access to Success*, 23(187), 169 - 173
 DOI. 10.47750/QAS/23.187.21
- Losada-Vazquez, A. (2022). Organizational Learning at Purpose-Driven Enterprise: Action–Research Model for Leadership Improvement. *Sustainability*, 14 (3).
 DOI. 10.3390/su14031301

- Lozano, R. & Barreiro-Gen, M. (2022). Embedding Sustainability in Small and Medium-Size Enterprises: Experiences From Sweden, *IEEE Engineering Management Review* 50(1), 211 – 219.
DOI. 10.1109/EMR.2021.3130107
- Luna, N. E. & Sánchez, D. (2019). *Evaluación de la gestión institucional y su relación con la calidad del servicio académico en el centro pre universitario de la Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima. 2018. IGOBERNANZA*
<https://www.igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/49/45>
- Mandiyasa, K. S.; Riana, G.; Manuati, I. G.A. & Surya, K. (2022). The Nexus between Creative Leadership, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behaviour, and Employee Performance Moderation through Transparency. *Quality - Access to Success*, 23, 190, 399-406.
DOI: 10.47750/QAS/23.190.42
- Mayo, E. (1933). *The human problems of an industrial civilization*, New York, Macmillan Co.
<https://www.worldcat.org/es/title/human-problems-of-an-industrial-civilization/oclc/304903>
- Mingaleva, Z.; Shironina, E.; Lobova, E.; Olenev, V.; Plyusnina, L. & Oborina, A. (2022). Organizational Culture Management as an Element of Innovative and Sustainable Development of Enterprises. *Sustainability*, 14(10).
DOI. 10.3390/su14106289
- Moric, B.; Bubas, Z. & Cvjetkovic, M. (2022). Employee Readiness for Organizational Change in the SME Internalization Process: The Case of a Medium-Sized Construction Company. *Social Sciences*, 11(3).
DOI. 10.3390/socsci11030131
- Muñoz, M.E. (2017). *Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales*, [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6674>
- Nagy, M.; Valaskova, K. & Durana, P. (2022). The Effect of CSR Policy on Earnings Management Behavior: Evidence from Visegrad Publicly Listed Enterprises. *Risks*, 10(11). 1-14.
DOI. 10.3390/risks10110203
- Navarrete, M. J. (2018). Necesidades de capacitación y las propuestas para el fortalecimiento del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Megamaxi Mall de los Andes de Corporación Favorita C.A. de la ciudad de Ambato, Ecuador, 2018, [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. Repositorio Institucional UTA.
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28329>

- Ortiz, F. R. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad de Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja*, [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14638>
- Pliscoff-Varas, C. (2017). Implementando la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública. El caso chileno. *Revista de Ciencias Sociales*. 73, 141-164.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v24n73/1405-1435-conver-24-73-00141.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013). D.S. 004-2013-PCM. *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Normas Legales.
https://www.minsa.gob.pe/presupuestales/doc2021/Normas/Decreto-Supremo_004-2013-PCM.pdf
- Presidencia del Consejo de Ministros (2019). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021*.
<http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Quiñones, M. J. (2019). *Gestión del cambio y el desempeño laboral en los servidores de la Municipalidad de Huaraz*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/39046>.
- Revutska, O. & Antlová, K. (2022). Application of agile management approaches in selected automotive companies in liberec and central bohemian regions. *E a M: Ekonomie a Management*, 25(3), 174 – 189.
https://dspace5.zcu.cz/bitstream/11025/49710/1/EM_3_2022_11.pdf
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México D.F: Pearson Educación.
- Rojas, R. E. (2017). *Relación entre la calidad del servicio y gestión del cambio en la institución educativa 1047 “Juana Infantes Vera – Agustino”, 2017*, [Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/8884>.
- Rodríguez-González, R. M.; Maldonado-Guzmán, G.; Madrid-Guijarro, A. & Garza-Reyes, J. A. (2022). Does circular economy affect financial performance? The mediating role of sustainable supply chain management in the automotive industry. *Journal of Cleaner Production*, 379.
 DOI. 10.1016/j.jclepro.2022.134670
- Romero, L. L. (2020). *Gestión del cambio y su influencia en el desempeño laboral de la I.E. “Santa Magdalena”, Guadalupe, Pacasmayo*, [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/46290>.

- Schaffer, R. (2017). *All management is change management*. Harvard Business Review, 2-4.
<https://hbr.org/2017/10/all-management-is-change-management>
- Shahul, N. S.; Salamzadeh, Y.; Abdul, N. F. & Salamzadeh, A. (2022). The impact of business process reengineering on organizational performance during the coronavirus pandemic: moderating role of strategic thinking. *Foresight*, 24(5), 637 – 655.
DOI. 10.1108/FS-02-2021-0036
- Sauñe, L. (2019). *La gestión del cambio y el desarrollo del potencial humano en las Unidades de Gestión Educativa Local de Huamanga y Huanta* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/44186>.
- Stoianova, O.; Lezina, T. & Ivanova, V. (2022). How to Manage Companies in the Digital Age. *Journal of Telecommunications and the Digital Economy*, 10(2), 6 – 25
DOI. 10.18080/jtde.v10n2.498
- Sullcahuaman, E. (2018). *Gestión del cambio y cultura organizacional en el personal administrativo del Ministerio Público de Abancay*, [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/37521>
- Sujová, A. & Simanová, L. (2022). Management models of changes – the empirical study in slovak companies. *Business, Management and Economics Engineering*, 20(1), 23 – 40.
<https://journals.vilniustech.lt/index.php/BMEE/article/view/15397>
- Tejedor, F. & García, A. (2010). *Evaluación del desempeño docente*. Universidad de Salamanca.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3300545.pdf>
- Torelli, R. & Balluchi, F. (2022). Biodiversity management approaches in small and innovative businesses: insights from a systems thinking perspective. *Social Responsibility Journal*.
DOI. 10.1108/SRJ-03-2022-0113

ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión del Cambio	Para establecer el cambio es necesario iniciar un sentido de urgencia en torno a la transformación. Es decir, generar un impulso para realizar las cosas bien, y poder derrotar todos los obstáculos. Kotter (1996)	Se analiza considerando el modelo de Kotter, 8 pasos, referidos a: Sentido de Urgencia, Formar una coalición, Crear la visión, Comunicar la visión, Eliminar los obstáculos, Asegurar triunfos a corto plazo, Construir sobre el cambio, y Anclar la cultura.	-Sentido de urgencia. -Formación de una Coalición -Desarrollo de la Visión. -Eliminación de obstáculos.	Identificar amenazas. .Apoyar en especialistas. Identificar a líderes. Trabajar en equipo. Determinar valores. Ejecutar la visión. Mirar los puestos de trabajo.
Desempeño Laboral	El desempeño laboral: Sucesión de actos para medir el nivel de satisfacción personal, responsabilidades,	El instrumento utilizado es el cuestionario que midió la variable, de 4 dimensiones: Satisfacción del	-Satisfacción del trabajador. -Autoestima.	Otorgar un ambiente físico óptimo. Brindar un buen Sueldo. Motivar al trabajador.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
	<p>cumplimientos de objetivos Robbins y Judge (2013). Las necesidades básicas exigen satisfacción para la supervivencia. La autoestima está relacionada con la forma de ser y se autoevalúa, Chiavenato (2000)</p>	<p>trabajador, Autoestima, Trabajo en equipo y Capacitación del trabajador</p>	<p>-Trabajo en equipo.</p> <p>-Capacitación del trabajador.</p>	<p>Tratar bien al servidor, reconociendo sus fortalezas.</p> <p>Comunicar de manera clara y oportuna.</p> <p>Establecer normas y actividades.</p> <p>Desarrollar las habilidades.</p> <p>Capacitar de manera especializada.</p>

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE GESTIÓN DEL CAMBIO

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información, para establecer el nivel de gestión del cambio de los trabajadores de la Administración Tributaria del distrito de La Victoria, 2020. Se pide ser sincero en sus respuestas.

INSTRUCCIONES: El cuestionario consta de 40 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada una de los ítems y las opciones de las repuestas que le siguen. Marque sólo una respuesta con una equis (x) en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad.

- Si no ocurre jamás, marca la alternativa **NUNCA**
- Si ocurre rara vez, marca la alternativa **CASI NUNCA**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A VECES**
- Si ocurren muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE**
- Si ocurren continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE**

ÍTEM	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
SENTIDO DE URGENCIA					
1. ¿Identificas potenciales amenazas que podrían suceder en el futuro y Presentas escenarios posibles que muestren lo que podría suceder en el futuro?					
2. ¿Examinas oportunidades que deben ser o podrían ser explotadas?					

ÍTEM	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
3. ¿Inicias debates honestos y das razones convincentes para hacer a las personas pensar y hablar de tu institución?					
4. ¿Solicitas el apoyo de clientes estratégicos para reforzar tus argumentos?					
FORMAR UNA COALICIÓN					
5. ¿Identificas los verdaderos líderes de tu organización?					
6. ¿Generas compromiso emocional en tu entorno?					
7. ¿Realizas el trabajo en equipo en la construcción del cambio?					
8. ¿Identificas áreas débiles dentro del equipo?					
9. ¿Te aseguras en tener una buena mezcla de personas de diferentes departamentos y diferentes niveles de la institución?					
DESARROLLAR LA VISIÓN					
10. ¿Determinas los valores que son fundamentales para el cambio?					
11. ¿Elaboras un breve resumen que capture “lo que ve” como futuro de la organización?					
12. ¿Creas estrategias para ejecutar esa visión?					

ÍTEM	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
13. ¿Te aseguras que tu coalición pueda entender la visión?					
14. ¿Practicas la “declaración de la visión” a menudo en tu institución?					
COMUNICAR LA VISIÓN					
15. ¿Hablas a menudo de su visión de cambio en la institución?					
16. ¿Respondes abierta y honestamente a las preocupaciones y ansiedades de las personas?					
17. ¿Aplicas la visión en todos los aspectos operativos?					
18. ¿Realizas el entrenamiento hasta la evaluación de la performance?					
19. ¿Consideras que está unido a la visión los mejores objetivos que se pretenden hacer en el futuro?					
20. ¿Predicas los valores con el ejemplo?					
ELIMINAR LOS OBSTÁCULOS					
21. ¿Identificas o tomas personas nuevas que sean líderes del cambio y cuyas funciones principales sean hacer el cambio?					
22. ¿Miras la estructura orgánica, puestos, y sistemas de					

ÍTEM	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
recompensas para asegurarse de que están en consonancia con su visión?					
23. ¿Considera que se Reconoce y recompensa a la gente que trabaja para el cambio?					
24. ¿Identificas a las personas que se resisten al cambio y les ayudas a ver que lo necesitan?					
25. ¿Adoptas medidas para eliminar las barreras (humanas o no)?					
ASEGURAR TRIUNFOS A CORTO PLAZO					
26. ¿Buscas proyectos de éxito asegurado, que se pueda implementar sin la ayuda de aquellos que sean críticos del cambio?					
27. ¿No eliges metas tempranas que sean costosas para tu institución?					
28. ¿Deseas poder justificar la inversión de cada proyecto?					
29. ¿Realizas el análisis cuidadosamente de los pros y contras de cada proyecto?					
30. ¿Reconoces el esfuerzo de las personas que te ayudan a alcanzar los objetivos institucionales?					
CONSTRUYA SOBRE EL CAMBIO					

ÍTEM	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMP RE	SIEMP RE
31. Analizas después de cada logro, ¿que salió bien y en que se necesita mejorar?					
32. ¿Fijas más metas para aprovechar el impulso que has logrado?					
33. ¿Aprendes sobre Kaizen, la idea de la mejora continua para aplicarlo en tu organización?					
34. ¿Mantienes ideas frescas sumando más agentes y líderes del cambio para tu institución?					
FIJAR EL CAMBIO DE CULTURA					
35. ¿Hablas acerca de los avances cada vez que se da la oportunidad en donde te encuentres?					
36. ¿Cuentas historias de éxito sobre procesos de cambio, y repites otras historias que escuches?					
37. ¿Incluyes los ideales y valores del cambio cada vez que contrates y entrenes gente nueva para tu institución?					
38. ¿Reconoces públicamente los principales miembros de tu coalición de cambio original en tu institución?					
39. ¿Te aseguras de que el resto del personal nuevo y viejo se acuerden de sus contribuciones dada a la institución?					

ÍTEM	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMP RE	SIEMP RE
40. Creas planes para sustituir a los líderes principales del cambio, a medida que éstos se vayan. y esto te ayudará a asegurar que tu legado no se ha perdido u olvidado.					

Fuente. Romero Delgado Lady Lisset (2020)

CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

OBJETIVO: El cuestionario tiene como objetivo recolectar información sobre desempeño laboral en los trabajadores municipales de Administración Tributaria de La Victoria, Chiclayo, 2020.

DATOS GENERALES: Sexo: Edad:

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador, lea detenidamente cada pregunta y marca dentro de los recuadros, sólo un aspa (**x**). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que pongas tu nombre, por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta.

Escalas:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

Nº	SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR	CALIFICACION				
		1	2	3	4	5
01	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
02	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
03	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
04	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
05	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
06	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
07	El ambiente donde trabajo es confortable.					
08	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					

Nº	SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR	CALIFICACION				
		1	2	3	4	5
09	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
10	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
	AUTOESTIMA					
11	Me siento motivado(a) en el lugar que laboro					
12	Existe un trato agradable por parte del jefe					
13	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
14	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
15	Los jefes son comprensivos.					
16	Me siento mal con lo que gano.					
17	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
18	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
19	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
20	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
	TRABAJO EN EQUIPO					
21	Los objetivos del equipo de trabajo están claros y aceptados por todos					
22	El jefe establece normas y actividades para que todos trabajemos eficazmente					
23	La comunicación es clara, fluida y precisa entre todos los trabajadores					


Nº	SATISFACCIÓN DEL TRABAJADOR	CALIFICACION				
		1	2	3	4	5
24	Se escuchan las opiniones de todos.					
25	Las decisiones se toman por consenso					
	CAPACITACIÓN DEL TRABAJADOR					
26	El área de recursos humanos capacita constantemente a los trabajadores					
27	Se realizan programas de entrenamiento de acuerdo a las necesidades del puesto					
28	La capacitación que se realiza está orientada al desarrollo de mis habilidades					
29	Considero que con la capacitación mejoraré el grado de precisión y calidad en mi trabajo					
30	Considero que con la capacitación mejoraré mi autoestima e incrementaré conductas positivas					

Fuente: Muñoz Angulo María Elena (2017)

ANEXO 3: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

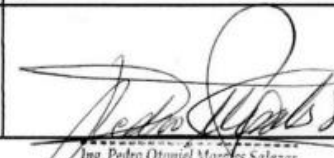
VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión del cambio		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de gestión del cambio de la I.E Santa Magdalena, 2019.		
Aplicado a la Muestra Participante	Docentes y administrativos de la I.E Santa Magdalena, 2019.		
Nombres y Apellidos del Experto	<i>Pedro Otaniel Morales Salazar</i>	DNI N°	<i>17910106</i>
Título Profesional	<i>Ingeniero Mecánico, Abogado</i>	Celular	<i>966814497</i>
Dirección Domiciliaria	<i>Calle Las Esmeraldas 350 - Urb. Sta Inés-Trujillo</i>		
Grado Académico	<i>Doctor en Administración de la Educación</i>		
FIRMA		Lugar y Fecha:	<i>Trujillo, 4 de Junio del 2020</i>


Ing. Pedro Otaniel Morales Salazar
 LIC. EDUCACIÓN SECUNDARIA
 M.G. EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL
 DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de desempeño laboral		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel alcanzado del desempeño laboral de la I.E Santa Magdalena, 2019.		
Aplicado a la Muestra Participante	Docentes y administrativos de la I.E Santa Magdalena, 2019.		
Nombres y Apellidos del Experto	<i>Pedro Otaniel Morales Salazar</i>	DNI N°	<i>17910106</i>
Título Profesional	<i>Ingeniero Mecánico - Abogado</i>	Celular	<i>966814497</i>
Dirección Domiciliaria	<i>Calle Las Esmeraldas 350 - Urb. Sta Inés-Trujillo</i>		
Grado Académico	<i>Doctor en Administración de la Educación</i>		
FIRMA		Lugar y Fecha:	<i>Trujillo, 4 de Junio del 2020</i>


Ing. Pedro Otaniel Morales Salazar
 LIC. EDUCACIÓN SECUNDARIA
 M.G. EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL
 DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión del cambio		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de gestión del cambio de la I.E Santa Magdalena, 2019.		
Aplicado a la Muestra Participante	Docentes y administrativos de la I.E Santa Magdalena, 2019.		
Nombres y Apellidos del Experto	Francisco Alejandro Espinoza Polo	DNI N°	17839286
Título Profesional	Ingeniero Industrial	Celular	949948294
Dirección Domiciliaria	Av. América Norte 2081 Urbanización "Las Quintanas" Trujillo		
Grado Académico	Doctor		
FIRMA		Lugar y Fecha:	31-05-2020

Nombre del Instrumento	Cuestionario de desempeño laboral		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel alcanzado del desempeño laboral de la I.E Santa Magdalena, 2019.		
Aplicado a la Muestra Participante	Docentes y administrativos de la I.E Santa Magdalena, 2019.		
Nombres y Apellidos del Experto	Francisco Alejandro Espinoza Polo	DNI N°	17839286
Título Profesional	Ingeniero Industrial	Celular	949948294
Dirección Domiciliaria	Av. América Norte 2081 Urbanización "Las Quintanas" Trujillo		
Grado Académico	Doctor		
FIRMA		Lugar y Fecha:	31-05-2020

Nombre del Instrumento	Cuestionario de gestión del cambio		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel de gestión del cambio de la I.E Santa Magdalena, 2019.		
Áplicable a la Muestra Participante	Docentes y administrativos de la I.E Santa Magdalena, 2019.		
Nombres y Apellidos del Experto	<i>Augusto Díaz Linar</i>	DNI N°	09977803
Título Profesional	<i>Ingeniero Agronomo</i>	Celular	949359229
Dirección Domiciliaria	<i>Mz. H-15 - Urb. Las Cañanillas</i>		
Grado Académico			
FIRMA	 ING. AUGUSTO DÍAZ LINAR Mg. en Gestión Pública Dr. en Gestión Pública y Crd.	Lugar y Fecha:	<i>Trujillo, 16 de Junio de 2020</i>

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

Nombre del Instrumento	Cuestionario de desempeño laboral		
Objetivo del Instrumento	Medir el nivel alcanzado del desempeño laboral de la I.E Santa Magdalena, 2019.		
Aplicado a la Muestra Participante	Docentes y administrativos de la I.E Santa Magdalena, 2019.		
Nombres y Apellidos del Experto	<i>Augusto Díaz Linar</i>	DNI N°	09977803
Título Profesional	<i>Ingeniero Agronomo</i>	Celular	949359229
Dirección Domiciliaria	<i>Mz. H-15 - Urb. Las Cañanillas</i>		
Grado Académico			
FIRMA	 ING. AUGUSTO DÍAZ LINAR Mg. en Gestión Pública Dr. en Gestión Pública y Crd.	Lugar y Fecha:	<i>Trujillo, 16 de Junio de 2020</i>

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

VARIABLE: GESTIÓN DEL CAMBIO		
ÍTEM	DIMENSIONES	ALFA DE CRONBACH
	SENTIDOO DE URGENCIA	
1	1. Identificas potenciales amenazas que podrían suceder en el futuro y Presentas escenarios posibles que muestren lo que podría suceder en el futuro.	,710
2	2. Examinas oportunidades que deben ser o podrían ser explotadas.	,774
3	3. Inicias debates honestos y das razones convincentes para hacer a las personas pensar y hablar de tu institución.	,608
4	4. Solicitas el apoyo de clientes estratégicos para reforzar tus argumentos.	,733
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,766$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		

FORMAR UNA COALICIÓN		
	5. Identificas los verdaderos líderes de tu organización.	,879
	6. Generas compromiso emocional en tu entorno.	,718
	7. Realizas el trabajo en equipo en la construcción del cambio.	,671
	8. Identificas áreas débiles dentro del equipo.	,781
	9. Te aseguras en tener una buena mezcla de personas de diferentes departamentos y diferentes niveles de la institución.	,709
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,0802$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		

DESARROLLAR LA VISIÓN		
	10. Determinas los valores que son fundamentales para el cambio.	,787
	11. Elaboras un breve resumen que capture "lo que ve" como futuro de la organización.	,744
	12. Creas estrategias para ejecutar esa visión.	,569
	13. Te aseguras que tu coalición pueda entender la visión.	,712
	14. Practicas la "declaración de la visión" a menudo en tu institución.	,753
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,768$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		

COMUNICAR LA VISIÓN		
15. Hablas a menudo de su visión de cambio en la institución.		,820
16. Respondes abierta y honestamente a las preocupaciones y ansiedades de las personas.		,789
17. Aplicas la visión en todos los aspectos operativos.		,766
18. Realizas el entrenamiento hasta la evaluación de la performance		,807
19. Consideras que está unido a la visión los mejores objetivos que se pretenden hacer en el futuro.		,743
20. Predicas los valores con el ejemplo.		,843
Alfa de Cronbach: $\alpha = ,826$ La fiabilidad se considera como BUENA		

ELIMINAR LOS OBSTACULOS		
21. Identificas o tomas personas nuevas que sean líderes del cambio y cuyas funciones principales sean hacer el cambio.		,796
22. Miras la estructura orgánica, puestos, y sistemas de recompensas para asegurarse de que están en consonancia con su visión.		,783

23. Considera que se Reconoce y recompensa a la gente que trabaja para el cambio.		,879
24. Identificas a las personas que se resisten al cambio y les ayudas a ver que lo necesitan.		,635
25. Adoptas medidas para eliminar las barreras (humanas o no).		,635
Alfa de Cronbach: $\alpha = ,802$ La fiabilidad se considera como BUENA		

ASEGURAR TRIUNFOS A CORTO PLAZO		
26. Buscas proyectos de éxito asegurado, que se pueda implementar sin la ayuda de aquellos que sean críticos del cambio.		,499
27. No eliges metas tempranas que sean costosas para tu institución.		,565
28. Deseas poder justificar la inversión de cada proyecto.		,783
29. Realizas el análisis cuidadosamente de los pros y contras de cada proyecto.		,456
30. Reconoces el esfuerzo de las personas que te ayudan a alcanzar los objetivos institucionales.		,375
Alfa de Cronbach: $\alpha = ,610$ La fiabilidad se considera como ACEPTABLE		

CONSTRUYA SOBRE EL CAMBIO		
31. Analizas después de cada logro, que salió bien y en que se necesita mejorar?		,815
32. Fijas más metas para aprovechar el impulso que has logrado.		,855
33. Aprendes sobre Kaizen, la idea de la mejora continua para aplicarlo en tu organización.		,823
34. Mantienes ideas frescas sumando más agentes y líderes del cambio para tu institución.		,641
Alfa de Cronbach: $\alpha = ,833$ La fiabilidad se considera como BUENA		

FIJAR EL CAMBIO DE CULTURA		
35. Hablas acerca de los avances cada vez que se da la oportunidad en donde te encuentres.		,695
36. Cuentas historias de éxito sobre procesos de cambio, y repites otras historias que escuches.		,627
37. Incluyes los ideales y valores del cambio cada vez que contrates y entrenes gente nueva para tu institución		,712
38. Reconoces públicamente los principales miembros de tu coalición de cambio original en tu institución.		,713
39. Te aseguras de que el resto del personal nuevo y viejo se acuerden de sus contribuciones dada a la institución.		,700
40. Creas planes para sustituir a los líderes principales del cambio, a medida que éstos se vayan. y esto te ayudará a asegurar que tu legado no se ha perdido u olvidado.		,713
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,732$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		

El valor del instrumento del Coeficiente del Alfa de Cronbach: $\alpha = ,833$ siendo la fiabilidad se considera como BUENA

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL		
ÍTEM	DIMENSIONES	ALFA DE CRONBACH
	DESEMPEÑO DE TAREA	
	1. Tienes capacidad de realizar eficientemente varias tareas propias del puesto e incluso de otros.	,904
	2. Organizas tus tareas de modo tal que te permite obtener resultados ideales.	,864
	3. Te sientes satisfecho con las tareas que realizas.	,873
	4. Percibes que quienes evalúan el desempeño laboral, lo hacen con transparencia.	,858
	5. Consideras que quienes lideran la I.E motivan y dan soporte para mejorar el servicio educativo.	,868
	6. Consideras que los jefes de la I.E informan con claridad el trabajo a realizar lo que influye en el buen desempeño.	,861
	7. La comunicación entre personal docente y administrativo es asertivo lo que repercute en el buen desempeño laboral.	,834
	Alfa de Cronbach: $\alpha = ,883$ La fiabilidad se considera como BUENA	

	8. Las relaciones interpersonales en tu grupo pedagógico o administrativo, incide en el cumplimiento oportuno de objetivos.	,765
	9. Consideras que el compañerismo con todo el personal mejora el desempeño laboral.	,835
	10. El personal en general comparte actividades que optimizan el desempeño.	,819
	11. Eres accesible al sociabilidad con los demás y te adaptas fácilmente	,839
	12. Te adaptas de modo, fácil, rápido y eficaz a cambios inesperados y a situaciones poco claras.	,835
	13. Si un colaborador realiza tareas adicionales recibes la compensación que te corresponde.	,882
	14. Promueves el buen clima laboral.	,814
	Alfa de Cronbach: $\alpha = ,849$ La fiabilidad se considera como BUENA	

DESEMPEÑO ADAPTATIVO		
15. Eres entusiasta a nuevos métodos, creas nuevos métodos y procedimientos de trabajo más eficaces.		,924
16. Consideras que si se presentan cambios en el trabajo, puedes adaptarte.		,894
17. Aceptas los cambios y motivas a tus compañeros a hacerlo.		,897
18. Refuerzas tus actividades de trabajo.		,919
19. Si sientes que un cambio se avecina, tomas medidas para prevenirlos y adecuarlos.		,906
20. Te interesa conocer y adecuarlos a los estudiantes con el fin de adaptarte a sus necesidades		,890
21. Te adaptas con facilidad a un nuevo reto en el trabajo.		,899
22. Observas las nuevas situaciones como una oportunidad de mejorar.		,898
Alfa de Cronbach: $\alpha = ,915$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE		

DESEMPEÑO PROACTIVO		
23. Tomas iniciativa y haces lo necesario para alcanzar los objetivos, yendo más allá del deber y del resultado esperado.		,897
24. Sugieres a tu coordinación acciones para que tu área funcione mejor.		,906
25. Desde tu conocimiento, recomiendas a otras personas para que mejoren el desempeño.		,891
26. Estas dispuesto a la capacitación con el fin de mejorar tu desempeño.		,917
27. Visualizas el impacto de tu desempeño laboral futuro.		,905
28. Tratas de innovar en el desempeño de tus funciones.		,901
29. No te conformas con lo que conoces, buscas ver más allá y contribuir con tu I.E.		,883
30. Te agrada fijarte objetivos nuevos con el fin de mejorar tu desempeño		,918
Alfa de Cronbach: $\alpha = ,914$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE		

ANEXO 4: AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA

Honestidad y Trabajo

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Por medio de la presente se deja constancia de la autorización otorgada a nuestro trabajador municipal José Román Sánchez Puican para que aplicara los instrumentos sobre Gestión del cambio y desempeño laboral en los trabajadores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de la Victoria - Chiclayo, con fines educativos en el marco de la Maestría en Gestión Pública que realiza en la Universidad César Vallejo.

Dicha aplicación de los instrumentos las realizó en noviembre del 2020.

Se extiende la presente para fines que estime conveniente la parte interesada.

Chiclayo, enero 2021

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA
Unidad de Personal

Prof. Wilmer Castillo Núñez
J.E.P.E.

ANEXO 5. CONSENTIMIENTO INFORMADO

D. /Dña., de años de edad y con DNI nº

Manifiesto que he leído y entendido la hoja de información que se me ha entregado, que he hecho las preguntas que me surgieron sobre el informe de tesis y que he recibido información suficiente sobre el mismo.

Comprendo que mi participación es totalmente voluntaria, que puedo retirarme del estudio cuando quiera sin tener que dar explicaciones y sin que esto repercuta en mis cuidados médicos.

Presto libremente mi conformidad para participar en el Informe de Investigación titulado Gestión del Cambio y Desempeño Laboral de los Trabajadores Municipales de Administración Tributaria del distrito La Victoria.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos en lo que respecta al tratamiento de datos personales

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto.

La Victoria, enero 2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL ESTUDIO:

Título del Informe de Tesis: Gestión del Cambio y Desempeño Laboral de los Trabajadores Municipales de Administración Tributaria del distrito La Victoria.

Investigador Principal: Sánchez Puican, José Román

Yo,

(Nombre y apellidos en MAYÚSCULAS)

Declaro que:

- He leído la hoja de información que me han facilitado.
• He podido formular las preguntas que he considerado necesarias acerca del estudio.
• He recibido información adecuada y suficiente por el investigador abajo indicado sobre:
-Los objetivos del estudio y sus procedimientos.
-Los beneficios e inconvenientes del proceso.
-Que mi participación es voluntaria y altruista
- El procedimiento y la finalidad con que se utilizarán mis datos personales y las garantías de cumplimiento de la legalidad vigente.
-Que en cualquier momento puedo revocar mi consentimiento (sin necesidad de explicar el motivo y sin que ello afecte a mi atención médica) y solicitar la eliminación de mis datos personales.
-Que tengo derecho de acceso y rectificación a mis datos personales.

CONSIENTO EN LA PARTICIPACIÓN EN EL PRESENTE ESTUDIO

SÍ NO

(marcar lo que corresponda)

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Fecha

Firma.....

Nombre investigador

Firma del investigador.....

APARTADO PARA LA REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Yo,

.....
revoco el consentimiento de participación en el proceso, arriba firmado.

Firma y Fecha de la revocación

ANEXO 6: REGISTROS DE LOS EXPERTOS EN LA SUNEDU

REGISTRO NACIONAL DE		Aplicativo	Guía
<u>GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES</u>			
MORALES SALAZAR, PEDRO OTONIEL DNI 17910106	MAESTRO EN CIENCIAS ECONOMICAS GESTION PUBLICA Y DESARROLLO LOCAL Fecha de diploma: 15/07/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>	
MORALES SALAZAR, PEDRO OTONIEL DNI 17910106	DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION - Fecha de diploma: 18/07/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>	
MORALES SALAZAR, PEDRO OTONIEL DNI 17910106	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 15/04/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 10/04/2013 Fecha egreso: 05/01/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>	
MORALES SALAZAR, PEDRO OTONIEL DNI 17910106	ABOGADO Fecha de diploma: 19/08/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>	

REGISTRO NACIONAL DE		Aplicativo	Guía
<u>GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES</u>			
	Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)		
ESPINOZA POLO, FRANCISCO ALEJANDRO DNI 17839286	MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 11/06/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>	
ESPINOZA POLO, FRANCISCO ALEJANDRO DNI 17839286	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA MATEMATICA, FISICA Y COMPUTACION Fecha de diploma: 29/12/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN PEDRO <i>PERU</i>	
ESPINOZA POLO, FRANCISCO ALEJANDRO DNI 17839286	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 15/06/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>	
ESPINOZA POLO, FRANCISCO ALEJANDRO DNI 17839286	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 18/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 25/04/2017 Fecha egreso: 23/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>	

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
DIAZ LINARES, AUGUSTO DNI 09977807	INGENIERO AGRONOMO Fecha de diploma: 23/11/1983 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA PERU
DIAZ LINARES, AUGUSTO DNI 09977807	BACHILLER EN AGRONOMIA Fecha de diploma: 22/04/1983 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA PERU
DIAZ LINARES, AUGUSTO DNI 09977807	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 16/03/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
DIAZ LINARES, AUGUSTO DNI 09977807	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 22/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 25/08/2014 Fecha egreso: 30/08/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Dra. Fernández Otoya Fiorela Anaí, docente de la Escuela de posgrado, del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo de la filial Chiclayo, asesora de la Tesis titulada:


“Gestión del Cambio y Desempeño Laboral de los Trabajadores Municipales de Administración Tributaria del distrito La Victoria”

Del autor Sánchez Puican, José Román, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% 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 el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

Chiclayo, 02 de octubre del 2021

Apellidos y Nombres de la Asesora: Fernández Otoya Fiorela Anaí	Firma 
DNI: 16806272	
ORCID: 0000-0003-0971-335X	