



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión del cambio y el desempeño laboral en la empresa
Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

Pizan Corcuera, Diego Antonio (orcid.org/0000-0002-5525-8127)

Zuñiga Rugel, Sifredo Jose (orcid.org/0000-0003-1342-1210)

ASESORA:

Dra. Aguilar Aragon, Nancy Deifilia (orcid.org/0000-0002-1536-3109)

CO-ASESORA:

Dra. Mosqueira Rodriguez, Guisella Balbina (orcid.org/0000-0001-6170-5838)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios que nos bendice y nos da fuerza, a mi familia y seres queridos por todo el apoyo que me brindan para seguir adelante y me alientan a cumplir mis metas.

Diego Antonio Pizan Corcuera

A Dios, a mi familia y todos los que me han apoyado incondicionalmente, en alentarme a seguir adelante y poder cumplir con mis objetivos y metas.

Sifredo José Zuñiga Rugel

Agradecimiento

A Dios por bendecir y guiarnos en la vida, a mis padres Antonio y Yeny por estar siempre conmigo y a mis hermanos por alentarme, de igual manera a nuestra asesora Dra. Nancy Aguilar Aragón, por su orientación y apoyarnos en todo el proceso de esta investigación y a la Dra. Guisella Mosqueira Rodriguez, por compartir sus conocimientos.

Diego Antonio Pizán Corcuera

Agradezco a Dios por bendecirnos y guiarme en cada momento, a mis padres Sifredo y Elena, a mis abuelos José Guillermo y Etelvina a mis hermanas Linda Cristina, Brianna Kristell, Viviana y Rosa, ya que ustedes han sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a mi lado apoyándome cada día, de igual manera a nuestra docente la Dra. Nancy Aguilar Aragón y la Dra. Guisella Mosqueira por brindarnos sus conocimientos y guiarnos en esta investigación.

Sifredo José Zúñiga Rugel

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	42

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de la gestión del cambio en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022.....	21
Tabla 2: Niveles de las dimensiones de la gestión del cambio en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022.....	22
Tabla 3: Nivel del desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022.....	23
Tabla 4: Niveles de las dimensiones del desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022.....	24
Tabla 5: Correlación entre la dimensión conocimiento y el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C	25
Tabla 6: Correlación entre la dimensión habilidades y el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C	26
Tabla 7: Correlación entre la dimensión desarrollo de personas y el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.....	27
Tabla 8: Correlación entre gestión del cambio y el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C	28

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del cambio y el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., fue una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional. La población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., con una muestra de 35. Se aplicó la técnica de la encuesta, como instrumentos un cuestionario de 13 preguntas y una ficha de evaluación de desempeño con 14 factores, de los cuales se obtuvieron datos que fueron procesados en el programa SPSS v25. El principal resultado fue determinado mediante aplicación del Rho de Spearman, del cual se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.593 que evidencia una relación positiva moderada entre las variables de estudio. Se obtuvo un valor de significancia de 0.000 menor al margen de error de 0.05, el cual indica que la relación es significativa. Se concluyó que la relación es positiva moderada, aceptándose la hipótesis de investigación, lo cual refleja que, a mayor gestión del cambio; mayor será el desempeño de los colaboradores.

Palabras clave: Gestión del cambio, desempeño laboral, productividad, eficiencia, Multiservicios Papillon.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between change management and work performance in the company Multiservicios Papillon S.A.C. It was an applied research, non-experimental design, cross-sectional and correlational. The population consisted of the workers of the company Multiservicios Papillon S.A.C., with a sample of 35. The survey technique was applied, and the instruments used were a questionnaire of 13 questions and a performance evaluation form with 14 factors, from which data were obtained and processed in the SPSS v25 program. The main result was determined by applying Spearman's Rho, from which a correlation coefficient of 0.593 was obtained, showing a moderate positive relationship between the variables under study. A significance value of 0.000 was obtained, less than the margin of error of 0.05, which indicates that the relationship is significant. It was concluded that the relationship is moderate positive, accepting the research hypothesis, which reflects that the greater the change management, the greater the performance of the collaborators.

Keywords: Change management, labor performance, productivity, efficiency, Multiservicios Papillon.

I. INTRODUCCIÓN:

Actualmente, el mundo empresarial presenta muchas transformaciones por motivo del crecimiento tecnológico y las organizaciones deben ser flexibles y competentes para adaptarse rápidamente. Para ello, necesitan personas que tengan la capacidad de cambiar las cosas y sepan hacia dónde ir. La contribución individual de todos los que pertenecen a una organización es fundamental para el éxito por lo que cada colaborador tiene el potencial de acercar o alejar a la organización de conseguir sus objetivos. Diversas organizaciones experimentan inconvenientes cuando los empleados no logran adecuarse a los cambios por el motivo de que no están debidamente preparados o no logran cumplir con el cargo que les asignaron, lo cual se refleja en su desempeño, esto genera un impacto en la empresa. Por ello, gestionar el cambio es un procedimiento decisivo que permite a las organizaciones e identidades a pasar a una nueva etapa de calidad y eficiencia estratégica, impulsando el crecimiento y el desarrollo logrando que consiga gestionar sus procesos de manera exitosa. (Durán, 2018). De tal modo, las organizaciones más triunfantes apuestan a la gestión del desempeño laboral, estas invierten en recursos económicos y tiempo para conservar un buen desempeño donde la productividad y la innovación logren desarrollarse en cada trabajador a través de una buena gestión añadiendo un valor agregado. (Bautista et al., 2020)

En el ámbito internacional, el cambio organizacional se está desarrollando de una manera rápida tanto que está afectando al crecimiento y dificultando a las empresas al logro de sus metas, en estos tiempos les beneficiaría tener colaboradores profesionalmente preparados y habilidosos, debido a que se producen cambios socioeconómicos y tecnológicos que se ven reflejados en la sociedad. Por tal razón las empresas poseen la necesidad de obtener progresos en el desempeño de sus colaboradores, a fin de que sean competentes, innovadores, creativos y lograr un progreso continuo con altos estándares de eficacia. Para que la organización tenga acciones competitivas y salga bien librada en el mundo globalizado de hoy, el desempeño laboral debe ser excelente en todo momento. (Chiavenato, 2011)

En el Perú, el desempeño laboral se ve debilitado por la escasez de formación educativa recibida por la población económicamente activa, generando conflictos al momento de acoplarse a los procedimientos de una organización, debido a lo

cual trae como consecuencia que el país en general pierda competitividad frente al mercado global tan extenso por la disminución en la productividad laboral. (Agencia Peruana de Noticias y Publicidad, 2022) menciona mientras que Perú, tres de cada 10 empresas impulsan nuevas ideas y una cultura de innovación, una cifra que convendría aumentar en el tiempo. Las empresas en el Perú han sufrido cambios a raíz de la pandemia que, en muchos casos, les ha hecho replantearse sus estrategias, objetivos hasta sus actividades laborales y si las organizaciones aún no han realizado las gestiones para el proceso de cambio es posible que tengan consecuencias de desaparecer, quebrar o se fusione con otras empresas debido a la pandemia. Asimismo, Wineinger (2021) refiere que la gestión debe ser un conducto de personas que trabajan juntas de forma eficaz, por ello, los mejores líderes deben ser capaz de elegir la inspiración sobre la autoridad para apoyar a las personas.

Según lo mencionado anteriormente; en la ciudad de Trujillo se tiene a empresas que fueron afectadas por situaciones emergentes inesperadas, las cuales se vieron en la necesidad de actuar de forma inmediata sin tener claro el panorama, afectando la productividad de los trabajadores para desarrollarse y adaptarse a nuevos escenarios.

En la empresa Multiservicios Papillon, se aprecia deficiencia en la experiencia laboral que hace que los trabajadores donde realizan sus labores no cuenten con la preparación e información apropiada por la falta de formación, perjudicando el cumplimiento de las tareas, consecuentemente, se hace difícil la capacidad para adaptarse a los cambios constantes, por ende, la empresa está en la obligación de capacitar a sus colaboradores para que comprendan los procesos que se van optimizando para la eficiencia en la organización y así proporcionar conocimientos orientados para el buen desempeño del colaborador. Asimismo, la carencia de creatividad es otro inconveniente, por lo que tener esta habilidad permite que sea aprovechado en toda su totalidad para que los colaboradores desarrollen todo su potencial y puedan cumplir sus actividades. De igual forma, la escasa innovación hace que sus estrategias no sean claras teniendo temor al fracaso, por lo que toda empresa debe de atreverse a enfrentar entornos cambiantes y severos con métodos ágiles y respuestas rápidas para conseguir la competitividad empresarial

de un modo eficiente y eficaz. En relación a la adaptabilidad al cambio se percibe como un riesgo en la empresa, ya que tienen temor a la desestabilidad económica, adaptarse al cambio es parte del proceso de transformación y crecimiento de una organización, cuyos beneficios se verán reflejados directamente en su trabajo diario. La poca competitividad trae dificultades para la empresa ya que la falta de compromiso hace que sea lento su crecimiento empresarial por consecuencia permite que se reduzca la capacidad de establecer y realizar tácticas competitivas e incrementar su porcentaje en el mercado de forma sostenible para evitar poner en riesgo la estabilidad económica. Asimismo, otra dificultad que se da es que no forjan el compromiso laboral entre sus colaboradores y la organización, esto conlleva efectos negativos que repercuten en sus actividades como la del incumplimiento con los horarios establecidos o con sus labores, esto hace que no se cumplan los objetivos y por tal razón no se sientan identificados con la empresa. Considerando la problemática mencionada anteriormente; surge la necesidad de realizar una investigación en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., con la finalidad de gestionar el cambio y el desempeño de los colaboradores, ya que presentan dificultades para adaptarse a los cambios constantes y, por tal motivo, el desempeño puede repercutir de manera negativa para la empresa por lo que tienen que actuar de acuerdo a las situaciones que aparezcan en la sociedad.

Es esencial y necesario efectuar esta investigación con la finalidad de brindar herramientas de la gestión del cambio y el desempeño laboral para facilitar el proceso en Multiservicios Papillon S.A.C., en la ciudad de Trujillo, ya que si los colaboradores no cuentan con el conocimiento o la experiencia para lograr desempeñar sus actividades y obligaciones de una manera muy eficaz no podrán acoplarse a los nuevos escenarios que se muestren en la actualidad, por ende las organizaciones demandan de personal sumamente capacitados y con el compromiso, responsabilidad e iniciativa para alcanzar los objetivos o metas organizacionales. Según Cardona (2018), indica que es primordial adquirir habilidades conceptuales y de procesos que brinde una comprensión clara a los interesados para realizar el cambio organizacional. De esta problemática se podrá verificar si cuenta con trabajadores creativos, hábiles para poder solucionar las dificultades para adaptarse y enfrentar a cualquier cambio que se presenten.

De la problemática se desprende la siguiente pregunta ¿Qué relación existe entre la gestión del cambio y el desempeño laboral en la Empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo 2022?

La siguiente investigación tuvo como justificación práctica que servirá para futuras investigaciones como herramienta que puedan consultar y así dar repuesta a nuevas dificultades que se puedan hallar en las empresas por medio de las recomendaciones lo cual se utilicen posteriormente que los resultados hayan sido analizados, también sirve como punto de referencia para nuevos trabajos de investigación con las mismas variables de estudio. En cuanto a la justificación social es muy significativa, por la apreciación de la gestión del cambio y el desempeño laboral para el impulso de una organización, ya que es indispensable por que ocupa de las diferentes dificultades que obtienen estar entre los trabajadores y las diferentes áreas en las que consiguen influir. Por lo tanto, en la justificación metodológica, aportará herramientas de recolección de información para aplicar mediante la gestión del cambio y el desempeño laboral, se obtendrá resultados confiables y de validez. Esto servirá como guía para otros investigadores por lo que brinda información y sugerencias a la problemática encontrada.

Para este estudio el objetivo general es: Determinar la relación que existe entre la gestión del cambio y el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo 2022, también tenemos como objetivos específicos: Analizar la gestión del cambio en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo 2022. Evaluar el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo 2022. Determinar la relación de las dimensiones de la gestión del cambio con el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022. Como hipótesis se formuló de que existe una relación moderada entre la gestión del cambio y el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO:

A nivel nacional, se hace mención a Fuentes y Castillo (2019), quienes, en su estudio, tuvieron como objetivo mostrar un modelo de gestión del cambio para el área de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo. El tipo de estudio fue aplicada y descriptiva simple. Tuvo como muestra 24 trabajadores. Los datos obtenidos indican que los cambios son impulsados principalmente por la tecnología, estabilidad laboral, la eliminación de la monotonía, la participación en capacitaciones, el cumplimiento de metas y objetivos, la eficacia del servicio, también, se muestra que la gestión del cambio conduce a mejorar la calidad de servicio de los empleados, mejora de procesos y reducción de servicios falta burocracia, además, es importante impulsor de la aceleración o conducción del cambio que es la nueva administración pública moderna. Se concluyó que el modelo de cambio planteado permitiría describir la dificultad, identificar metas y objetivos, identificar indicadores y actividades a realizar, obtener recursos y evaluar resultados.

Agurto (2020), en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación que hay entre la gestión administrativa y desempeño laboral de la Subgerencia de Transporte Terrestre de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, 2020. Utilizó un estudio cuantitativo, nivel descriptivo simple, diseño correlacional, no experimental y transversal. La muestra fue de 35 trabajadores. Los resultados muestran una correlación directa, positiva muy fuerte con un valor Rho de Spearman de 0.786. Finalmente, concluye que existe una relación significativa entre la las variables.

Así mismo, Huancahuari (2021), en su investigación, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa G4S Perú, San Isidro – 2020, el estudio fue de tipo descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo y transversal. El estudio incluía a 78 colaboradores como muestra. Según la confiabilidad obtenida para la primera variable fue 0,830 y para la segunda variable fue 0,824, que fueron realizados a través de un formulario online. De igual forma, se encontró que las variables de la tesis poseen una relación moderada, mediante el estadístico R de Pearson de escala 0,652 y un nivel de significancia $p < 0,05$.

Finalmente se halló una correlación significativa, mientras se realice de manera correcta las gestiones para el cambio en cada uno de sus procesos, también mejorará el desempeño de los colaboradores de la empresa

Por lo tanto, Huaccha y Vigo (2021), en su estudio, tuvieron como objetivo determinar la relación que existe entre Gestión del cambio y rendimiento de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén - 2021. Su investigación fue aplicada, no experimental y transversal. Conformado por 25 colaboradores como muestra, el instrumento fue el cuestionario. Finalmente, se muestra que existe una relación directa, positiva alta entre las variables de estudio con un 0,810 y con una significancia menor a $p < 0,05$. Es decir, cuanto mejor sea la comprensión funcional y las habilidades de resolución de problemas, más eficaz serán los trabajadores para adaptarse a los cambios mientras mejoran sus niveles de desempeño.

Ramos (2018), en su estudio planteó como objetivo determinar si existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores contratados de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Junín 2018. La investigación fue de tipo descriptivo, correlacional, no experimental. Conformado de 45 colaboradores contratados como muestra. Se utilizaron métodos científicos, estadísticos y descriptivos, el instrumento fue el cuestionario. Luego de aplicar los instrumentos de investigación se obtuvo una correlación de 0,674, lo que determinó que existe una relación directa y moderada en ambas variables.

Callante y Velásquez (2019), en su investigación su objetivo fue determinar el desarrollo de personal y su impacto en el desempeño laboral en los trabajadores de Sede de la Unidad de Gestión Educativa Local La Joya - Arequipa 2019. El método fue de tipo cuantitativo correlacional explicativa no experimental. Conformado de 40 trabajadores como muestra. Los resultados demuestran que existe una relación positiva entre las variables en estudio ($p = 0.017$), siendo esta relación directa y fuerte ($r = 0.534$), podemos deducir que mientras más haya desarrollo personal, incrementara el desempeño en el trabajo. Se concluye que el desarrollo de las personas está conformado por la experiencia, no es un factor determinante en relación al puesto actual, lo que quiere decir que abarca lo aprendido durante el servicio en la organización que brinda la oportunidad para su desarrollo y crecimiento profesional.

Por lo tanto, Samaniego (2020), en su estudio estableció como objetivo determinar la relación que existe entre gestión del conocimiento y desempeño laboral de la empresa D&D Soluciones Ambientales, Villa El Salvador, 2019. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional, con un diseño no experimental; la muestra estuvo conformada por 32 colaboradores de la empresa. Se dio como consecuencia un estadístico R de Pearson que asciende a 0,912 con un nivel de significancia menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva y muy alta entre las variables. Se concluye así que, si la empresa maneja y desarrolla de manera adecuada la gestión del conocimiento, afectaran positivamente al desempeño laboral de los colaboradores, es decir, a mayor aplicación de gestión de conocimiento mayor será el desempeño laboral en los colaboradores.

En las investigaciones a nivel internacional, se hace mención a Vargas (2017), quien en su investigación tuvo como objetivo plantear un modelo de gestión de cambio que provea el proceso de adaptación de los trabajadores del área administrativa de una empresa familiar para la ejecución de la Norma ISO 9001-2015, el tipo de indagación es, un diseño no experimental. Está conformado por 112 administrativos en la muestra. Con los datos conseguidos por medio de la investigación realizada en este estudio, se creyó necesario que los directivos de la familia consideren el uso de propuestas de gestión del cambio para que pudieran realizarlas a través de un modelo de cambio, el cual se muestre todo el procedimiento para conseguir de manera exitosa realizar el proyecto y de igual forma se consiguió resultados positivos de las encuestas porque los colaboradores demuestran una actitud de receptividad al cambio. Finalmente se concluyó, al ser una empresa conformada por familiares y teniendo en cuenta el impacto de las posiciones de parentesco en la toma de decisiones, los objetivos del proyecto general deben estar bien explicados, incorporados dentro de los procesos y ejecución de la norma ISO y vinculados para obtener la participación y el cumplimiento de los objetivos.

Vera (2020), en su investigación tuvo como objetivo desarrollar un modelo del sistema gestión de la calidad y desempeño organizacional en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador. El estudio es cuantitativo de forma explicativa. La población comprende 2059 colaboradores de la ULEAM. Estuvo conformado de

438 personas como muestra. Según los datos obtenidos señalan que es muy importante el clima en la labor de los empleados, la cual se manifiesta en una estimación en los individuos de manera positiva en el entorno; así como, un clima solidario e innovador en la naturaleza es propicio para cumplir con entusiasmo y energía las tareas y metas planteadas, confirmando que el clima organizacional tiene las capacidades como variable mediadora. Finalmente se concluyó, que el factor SGC, principalmente las dimensiones y sus indicadores que lo conforman, necesita fortalecer el método de un mejoramiento continuo y funcionamiento para proceder, así que el eje dinámico para formar un impacto favorable y significativo en las universidades públicas ecuatorianas.

Del mismo modo, Zans (2017), en su estudio estableció como objetivo analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa – 2016. Su estudio fue cuantitativa, no experimental. Comprende de 375 personas como población y de 59 colaboradores como muestra. Los resultados del estudio revelan que el Clima en la organización actual en la FAREM, es de optimismo, entusiasmo, e indiferencia y distanciamiento a un mínimo de providencia, por esa razón se cree que entre moderadamente propicia y perjudicial, la mejora del clima empresarial trascendería de carácter efectivo en los empleados para su desempeño laboral en la facultad. Posteriormente se concluyó, que los colaboradores como maestros y empleados de la facultad creen el progreso en el clima organizacional incurriría de un modo positivo en el desempeño del colaborador, y las relaciones entre compañeros, para lograr encontrarse bien en el trabajo, así que reflexionan lo que van a practicar.

De igual forma, Lavid y Vera (2017), en la investigación tuvo como objetivo desarrollar estrategias que promuevan el eficiente clima laboral de la empresa Arca Ecuador S.A. de Guayaquil. La investigación fue con un enfoque cuantitativo y cualitativo, tipo descriptiva y documental. La población fue de 214 participantes y lo mismo como muestra. Se obtuvo como resultados, sacando el porcentaje de las relaciones interpersonales, el 31% de los colaboradores se encuentran en un grado insoportable y no hay compañerismo entre áreas y el 28% piensan que la empresa no es muy beneficiosa. Además, en relación a la motivación el 40% se hallaba en

un nivel inaceptable, el 28% se hallaba en un nivel aceptable, esto puede deberse que la empresa abunda la falta de respeto y falta de atención por parte de los clientes internos. Concluyen, que se han evidenciado factores influenciados por el clima laboral, que incide en la productividad y es transcendental vincular esto con el nivel de vida de los empleados, porque una persona es más productiva cuando trabaja en un ambiente agradable de trabajo.

Por lo tanto, Zeballos (2019), en su estudio precisó como objetivo plantear un modelo de gestión del talento humano para optimizar en los trabajadores su desempeño laboral de la sociedad Industria de Cerámicas Mattaz Zeballos en la ciudad de Sucre. El método aplicado fue descriptivo mixto, cuantitativo, tipo explicativo y correlacional. Su población y muestra está formada por 37 individuos, implicando a los trabajadores administrativos y operarios de la planta. Según los resultados, se confirma claramente que existe una dependencia de la variable del desempeño laboral para la inconstante gestión del talento humano. La conclusión final es la empresa INCERMAZ S.R.L., ejecutando el modelo de gestión del talento por medio de las capacidades de la fuerza laboral, sin duda aprobará la optimización de los procesos de admisión, aplicación, crecimiento y apoyo de su personal, pero carecerá de calidad para el progreso de sus trabajadores en su desempeño de actividades, escenario que estimula de forma crítica la creación de programas de carrera administrativas y operativas, que se fundamenta razonablemente en la calificación permanente de sus colaboradores.

Según Navarrete (2017), en su tesis planteó como objetivo indagar la posible relación entre la inteligencia emocional del líder del proyecto de gestión del cambio y el impacto final del proyecto que dirige. Se enmarca dentro de un estudio transversal ex post facto que tuvo como objetivo analizar la autoridad de la inteligencia emocional en las consecuencias de última etapa de los proyectos de gestión del cambio. Se ha escogido una muestra de 31 gerentes los cuales han encaminado en persona un plan de gestión del cambio, considerando estos 31 gerentes y los oportunos 31 proyectos, la información solicitada hacia esta investigación se recopiló por medio de una entrevista, una encuesta y un test personal de inteligencia emocional. Los hallazgos muestran una correspondencia entre la inteligencia emocional de los líderes de procesos de cambio y el éxito

oportuno de los proyectos. Dando el valor correspondiente a la gestión del cambio, en determinados eventos o situaciones que puedan ayudar a mejorar el valor del éxito de este modelo de procesos será de gran importancia y en conclusión al considerar el éxito o fracaso, la inteligencia emocional de los líderes puede afectar el resultado de los procesos de cambio y lo mejor es seguir algunos de los modelos de gestión del cambio ya establecidos por lo que confiar únicamente en la experiencia no es recomendable, donde puede ahorrar tiempo y molestias. Es prioritario contar con un buen plan creativo para mantener a todos los empleados involucrados en el cambio, informados y comprometidos en el sentido de que la gestión del cambio y la transformación es algo cada vez más utilizado y necesario dentro de las organizaciones y en su totalidad revela que esta tendencia perpetuará en el futuro.

Finalmente, Zárate (2018), en su investigación determinó como objetivo analizar la gestión del cambio y habilidades laborales asociadas a la aceptación de los cambios en proyectos de innovación tecnológica, el estudio fue no experimental y transversal, conformado por 24 colaboradores como población y el instrumento fue el cuestionario. Se obtuvo como resultado una correlación de 0.895, esto indica que hay una relación fuerte entre las variables. Concluye que el 70% representa un alto nivel de la gestión del cambio que tiene la empresa, mientras que los trabajadores externalizan altos niveles de habilidades en 60%, y que hay una relación directa y positiva entre las dos variables de la tesis, porque los trabajadores deben comprometerse con apoyar a la empresa en la adaptación al mercado ante posibles cambios que se presenten.

En la presente investigación se ha considerado algunas definiciones de la variable gestión del cambio que se indican a continuación:

Para Muo y Adepoju (2020) la gestión del cambio es un proceso mediante el cual un grupo de personas acuerdan una serie de acciones bajo límites formales y propósito común en un tiempo determinado. Asimismo, Cummings y Worley (2015) refiere que la gestión del cambio es la transición del estado actual al estado deseado lo que implica planificar actividades, acciones estructurales y sostener acciones que promuevan el cambio hasta que exista la capacidad de fortalecer los comportamientos organizacionales y las habilidades necesarias para lograr el

cambio con éxito. Entonces, el cambio es un conjunto de innovaciones tanto estructurales como de comportamiento basado en estrategias la cual les permita obtener resultados óptimos para toda la empresa. (Prieto et al., 2018)

Las dimensiones e indicadores de la variable gestión del cambio son las siguientes:

El conocimiento: según Neil y Cortez (2017) es una de las competencias más significativas porque le permite comprender mediante el razonamiento la naturaleza de las cosas que lo rodean, sus relaciones y cualidades, establece el recurso más beneficioso de una organización, y de preferencia es que cada uno de los colaboradores aporte más para el éxito de la organización que cada vez más importante. Por lo consiguiente Ruíz (2009) en su publicación menciona que la gestión del cambio organizacional para las PYMES que los líderes deben ser innovadores, brindar incentivos para la mejora, capitalizar las oportunidades y alentar a los equipos a encontrar creativamente nuevas formas de enfocarse en el futuro y en el proceso de cambio.

Esta dimensión presenta los siguientes indicadores:

La experiencia es la forma de conocimientos que surge de prácticas u observaciones y nos enseña que casi siempre es más fácil y rápido para la mayoría de nosotros cambiar habilidades, comportamientos y relaciones laborales cuando de ello dependen los resultados específicos. (Zimmermann, 2000)

La capacidad son las habilidades, destrezas, aptitudes o potencialidades del colaborador que le capacitan para desempeñar en la empresa. Se refieren a su condición para organizar, gestionar, coordinar o emprender actividades y habilidades específicas. (Chiavenato, 2011)

La capacitación es un procedimiento formativo de corta duración, aplicado a través de métodos establecidos, a través del cual los colaboradores adquieren conocimientos nuevos, desarrollan destrezas y competencias de acuerdo con los objetivos fijados. (Chiavenato, 2011)

Las habilidades: según Atencio (2019) son las destrezas y capacidades para desempeñarse en diferentes actividades, ya sea mental o física, y la suma de los conocimientos es clave para realizar adecuadamente sus labores en el trabajo

beneficiando a la organización. Para Álvarez-Panta (2017) indica que no es fácil para los trabajadores descubrir sus habilidades y dejar el conformismo por consecuencia esto permite que las empresas identifiquen que trabajadores no cumplen con los requisitos necesarios para desempeñar su labor.

A continuación, los indicadores de esta dimensión:

La creatividad es la capacidad intelectual, emocional y motora de un individuo que, a través de la enseñanza, puede expresarse por medio de estímulos y motivaciones internas y externas para encontrar soluciones únicas a problemas específicos, así como para crear y transformar de lo que ya existe. Por ende, es el talento que deben tener todos los colaboradores para resolver situaciones complicadas que se presenten en las empresas. (Velásquez et al., 2010)

La innovación es la capacidad de las empresas para facilitar los servicios y productos creativos y nuevos que transforman a los que ya son antiguos e inservibles y la habilidad de una organización de progresar ante la competencia y así captando clientes, brindando mayor satisfacción y calidad para los consumidores. (Chiavenato, 2011)

La rapidez en la solución de problemas, es la habilidad de afrontar los infortunios de la sociedad de forma inteligente, creativa y de reconocer nuevas alternativas para gestionar el cambio y permita el crecimiento en el ámbito social, organizacional y personal. (Fernández, 2006)

El desarrollo de las personas: según Arias et al. (2008) hace referencia como la pretensión de superación que estimula para seguir adelante, o lo que una persona puede realizar más allá de su día a día, por ello es importante darse cuenta de que para lograrlo se requiere de mucho empeño y disposición. Además, Gómez-Mejía et al. (2008) menciona que el desarrollo humano es un esfuerzo por facilitar a los trabajadores que poseen las destrezas que la empresa requerirá en un futuro para concentrarse tanto en el trabajo actual al igual que los empleados que se debe hacerse en el futuro.

Por último, sus indicadores de esta dimensión:

La adaptabilidad al cambio es el procedimiento por el cual los individuos deben modificar su forma de comportarse para adecuarse a nuevos procesos para desenvolver la capacidad de adecuarse y ejecutar con eficacia y marcar la diferencia sin que afecte las actividades. Es fundamental para el sano ejercicio del liderazgo dentro de una organización por lo que el cambio es parte del proceso de transformación y crecimiento organizacional y los beneficios se verán reflejados. (Guzmán, 2018)

La competitividad es la capacidad de sostener y expandir la participación de una empresa de manera rentable en el mercado empresarial, permitiéndoles crecer y entenderse de diferentes maneras; en general, se refiere a un conjunto de herramientas que, combinadas entre sí, hacen más fácil para salir adelante en el mercado y vencer a la competencia. (Díaz et al., 2020).

El compromiso se refiere a la creación de responsabilidades entre los colaboradores para que creen roles propios de la organización, establezcan metas, objetivos, aporten más allá de las expectativas, acepten todo tipo de cambio y tengan una actitud favorable ante cualquier panorama, porque les será más fácil adaptarse. (Guzmán, 2018)

Se tiene como definiciones de la variable desempeño laboral a los siguientes autores:

Bautista et al. (2020) mencionan que el desempeño laboral son las acciones y comportamientos que los trabajadores toman para lograr los objetivos establecidos para el éxito de la empresa. Además, Bohórquez et al. (2020) se refieren al desempeño laboral como el rendimiento que tiene cada trabajador en la realización de las actividades asignadas y al desarrollo de las acciones que realiza. Entonces, el desempeño es una condición para el desarrollo efectivo de los colaboradores en la empresa, para alcanzar las metas de acuerdo con las reglas ya establecidas y es una forma en que los trabajadores evalúan y fomentan el logro de los objetivos trazados. (García, 2014)

Las dimensiones e indicadores del desempeño laboral son los que se indican a continuación:

Los factores operacionales: para Guevara y Marín (2017) es un conjunto de procedimientos o recursos utilizados en una actividad, principalmente cuando se obtienen de la práctica y requieren habilidades. Es decir, los factores operativos son relacionados con el trabajo y que se forman en la práctica.

Esta dimensión tiene como indicadores a los siguientes:

El cumplimiento de actividades, es importante para generar el éxito diario en el centro de labores de acuerdo a las habilidades, destrezas, capacidades y conocimientos de los colaboradores comprendidos en las actividades definidas para cada cargo que impulsa la organización. (Bautista et al., 2020)

La responsabilidad e iniciativa, es una peculiaridad personal, que favorece a un trabajador a conservar su cargo u obtener otro mucho mejor, esto forma que los colaboradores sean más eficaces para la mejora de las organizaciones, en este medio tan cambiante las personas con responsabilidad y toma de decisión están más preparados alcanzar los objetivos muy rápidamente, logrando el éxito de la empresa, asimismo estas acciones que llevan a ello, son perseverantes para alcanzar las barreras deseadas. (Gamboa et al., 2007).

Factores actitudinales: es un conjunto de características que hace más fácil que una persona sea útil, capaz y competente en una determinada actividad. Se refiere a la estructura que poseen los individuos ante la sociedad a la que desempeñan en la empresa, jefes, subordinados, compañeros y alrededor de sí mismos. (Guevara y Marín, 2017)

Por último, esta dimensión presenta a los siguientes indicadores:

La puntualidad al llegar a la oficina es seguir los horarios establecidos ya que es una virtud y parte de la cultura de la empresa, lo que permitirá que la organización funcione bien y cumpla con las normas establecidas. Tiene relación con el aumento de horas que el colaborador realiza en su centro de trabajo, de esta manera se puede recalcar que el programa de trabajo debe establecerse de acuerdo al tipo de funciones que desarrolla y realiza el trabajador. (Huanca, 2020).

La identidad laboral, es la imagen que una persona forma de sí misma y el lugar que conquista dentro del mundo empresarial y dentro del grupo de trabajo. En la

actualidad, la identidad en el lugar de trabajo tiene una condición de flexibilidad, por lo que se acomoda al mundo laboral en constante cambio y evoluciona en el tiempo a medida que evolucionan las características del rol, función y puesto. (León, 2018).

Finalmente, Chiavenato (2011) hace mención sobre la evaluación del desempeño, es una actividad que tiene como objetivo precisar y fijar las políticas de recursos humanos, mediante las carencias de la organización, por ende, la responsabilidad de la evaluación incurre en el gerente, el área de RR. HH, que son los responsables de aplicar esta calificación a los trabajadores.

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo aplicada; Baena (2017) menciona que tuvo como objetivo la utilización de los conocimientos adquiridos para resolver un determinado problema contando con un enfoque cuantitativo.

Se empleó el diseño no experimental porque que solo se limitará específicamente para describir las variables tal como aparecen en su contexto sin manipularlas. De acuerdo a la temporalidad fue transversal por lo que el objetivo es referirse a las variables para describir y analizar su impacto en un periodo establecido. Además, tuvo un diseño correlacional por que buscara si hay relación entre las variables y dimensiones. (Hernandez et al., 2014)

3.2. Variables y operacionalización

Las variables que son utilizadas para esta investigación fueron gestión del cambio y el desempeño laboral.

Variable: Gestión del Cambio

Definición conceptual: Según Barajas & Orduz (2019), la gestión del cambio es un tipo de transformación que tiene lugar en acciones coordinadas de tareas encaminadas a optimizar procesos que conducen al logro de metas u objetivos planteados dentro de la empresa.

Definición operacional: En esta investigación de la variable se utilizará el cuestionario de Huaccha y Vigo (2021) como instrumento. Lo cual se aplicará en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.

Indicadores: Experiencia, capacidad, capacitación, creatividad, innovación, rapidez en la solución de problemas, adaptabilidad al cambio, competitividad y compromiso.

Escala de medición: Se utilizó una escala ordinal

Variable: Desempeño laboral

Definición conceptual: Según Chiavenato (2000), el desempeño es la eficiencia de los colaboradores dentro de las empresas, los esfuerzos dependen de cada colaborador con sus habilidades, capacidades y de su percepción del rol a desempeñar.

Definición operacional: Para la investigación de esta variable se usó una matriz de evaluación de Echevarría (2018) como instrumento. Lo cual se aplicó a los jefes inmediatos de áreas en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.

Indicadores: Cumplimiento de actividades, responsabilidad e iniciativa, puntualidad al llegar a su oficina e identidad institucional.

Escala de medición: Se utilizó una escala ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: La población estuvo conformado por los colaboradores administrativos y conductores de la empresa de Papillon S.A.C. Arias (2012) menciona que la población es un conjunto finito o infinito de elementos que comparten características comunes como objeto de estudio.

Muestra: El tamaño de muestra fue de 35 colaboradores entre conductores y administrativos. Según Hernández et al. (2014) explica que la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.

Muestreo: El muestreo fue por conveniencia, no se utilizó ninguna técnica

Unidad de análisis: Conformado por cada colaborador de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta. Según Vargas (2017) indica que la encuesta es una técnica de estudio que requiere identificar las preguntas formuladas, de la población seleccionar una muestra representativa,

especificar los resultados e identificar y priorizar los métodos utilizados para recolectar la información obtenida.

En cuanto al instrumento, teniendo en cuenta la naturaleza y objetivos de las preguntas, se utilizó el cuestionario para la gestión del cambio y una matriz de evaluación para el desempeño laboral, el cual nos permitió obtener la información necesaria, dando así mayor objetividad a la investigación.

Para las pruebas de confiabilidad del instrumento, se empleó la fórmula de Alfa de Cronbach para pasar una prueba piloto con 15 trabajadores, para luego pasarlo por el SPSS v.25 para las variables, implicando la gestión del cambio que se consiguió una confiabilidad de 0.927, y en el desempeño laboral de 0.825. De igual forma los instrumentos fueron validados por 3 expertos. (Anexo 4)

3.5. Procedimientos

Para continuar con el procedimiento de la investigación se requirió de la colaboración de los trabajadores administrativos y conductores para el proceso de recopilación de datos, Por ende, se necesitó la autorización de la empresa para poder realizar la investigación y obtener información confiable. La información conseguida se colocó en una tabla de Excel para determinar las variables y se empleó el software SPSS para obtener las tablas y gráficos.

3.6. Método de análisis de datos

Se usó el Excel y el software SPSS v.25 para los datos encontrados que fueron obtenidos de los instrumentos, donde se pudo analizar la correlación de las variables, también se pudo comprobar la hipótesis, donde se utilizó la prueba de Rho de Spearman lo que permitió determinar la correlación entre las variables y dimensiones.

3.7. Aspectos éticos

Los datos del estudio estuvieron orientados en la confidencialidad de la información de fuentes primarias y secundarias, protección de los datos para

su procesamiento y evaluación, adecuado con los principios éticos de los autores. Se consiguió la aprobación de los colaboradores y de la empresa. Del mismo modo, para reducir el riesgo de la obtención de datos y la objetividad de la investigación y el resultado de las encuestas solo podrán ser utilizados con fines académicos, la información que fue obtenida es altamente confidencial, y dado que se consideran datos e información de una empresa privada, la precaución es parte fundamental en la ejecución de esta investigación. Se respetó las normas APA y la guía de investigación establecida por la universidad.

IV. RESULTADOS:

4.1. Generalidades de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.

a. Misión

Somos una empresa peruana dedicada a brindar servicios eficientes y eficaces de transporte de carga pesada a nuestro destino de manera segura, brindando un servicio personalizado a cada una de nuestras operaciones, con personal altamente calificado y vehículos adecuados, comprometidos con el cuidado adecuado de la salud y seguridad de nuestros trabajadores y el medio ambiente están diseñados para buscar la satisfacción del cliente y lograr un servicio de calidad garantizada.

b. Visión

Ser una empresa con adecuadas técnicas de gestión logística, con profesionales especializados, equipos modernos, para ser una empresa de transporte de carga pesada reconocida por brindar un excelente servicio, comprometida con el cumplimiento de nuestras políticas de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente, todo ello basado en nuestro marco de procesos de mejora continua.

4.2. Analizar la gestión del cambio en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022.

En la tabla 1, se efectuó el análisis para saber el nivel de la gestión del cambio en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022.

Tabla 1

Nivel de la gestión del cambio en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.,
Trujillo, 2022

Variable	Nivel	Ni	%
Gestión del cambio	Alto	14	42.86
	Regular	20	54.29
	Bajo	1	2.86
	Total	35	100

Nota: Información recolectada en el mes de octubre del 2022 a una muestra de 35 colaboradores de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.

Interpretación: En la tabla 1, se observa que colaboradores de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., indica que el nivel de gestión del cambio es regular con el 54.29%, por lo tanto, se evidencia que los cambios generados no han mejorado las funciones laborales y que no han permitido auto motivarse para seguir favoreciendo en las tareas de los colaboradores.

En la tabla 2, se efectuó el análisis para saber el nivel de las dimensiones de la gestión del cambio en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022.

Tabla 2

*Niveles de las dimensiones de la gestión del cambio en la empresa
Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022*

Dimensiones	Nivel	Ni	%
Conocimiento	Alto	14	40.00
	Regular	20	57.14
	Bajo	1	2.86
	Total	35	100.00
	Nivel	Ni	%
Habilidades	Alto	12	34.29
	Regular	21	60.00
	Bajo	2	5.71
	Total	35	100.00
	Nivel	Ni	%
Desarrollo de personas	Alto	11	31.43
	Regular	20	57.14
	Bajo	4	11.43
	Total	35	100.00

Nota: Información recolectada en el mes de octubre del 2022 a una muestra de 35 colaboradores de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.

Interpretación: En la tabla 2, se visualiza que los trabajadores de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., manifiesta que la dimensión de habilidades tiene un nivel regular con el 60.00%. Se infiere que se puede mejorar las capacitaciones para fortalecer el conocimiento laboral. Así mismo, se deduce que los cambios generados no han permitido conseguir buenos resultados en el desempeño de los colaboradores.

4.3. Evaluar el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022.

En la tabla 3, se realizó el análisis para saber el nivel del desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022.

Tabla 3

Nivel del desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022.

Variable	Nivel	Ni	%
Desempeño laboral	Bueno	9	25.71
	Regular	24	68.57
	Deficiente	2	5.71
Total		35	100

Nota: Información recolectada en el mes de octubre del 2022 a una muestra de 35 colaboradores de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.

Interpretación: En la tabla 3, se visualiza que el 68.57% de los trabajadores en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., tienen un nivel de desempeño laboral regular, resaltando sobre los demás niveles. Esto evidencia que la mayor parte de los colaboradores no se desempeñan proactivamente y no cumplen con las metas en los plazos establecidos.

En la tabla 4, se realizó el análisis para saber el nivel de las dimensiones del desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.

Tabla 4

*Niveles de las dimensiones del desempeño laboral en la empresa
Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022.*

Dimensiones	Nivel	Ni	%
Factores Operacionales	Bueno	8	22.86
	Regular	25	71.43
	Deficiente	2	5.71
	Total	35	100.00
	Nivel	Ni	%
Factores Actitudinales	Bueno	9	25.71
	Regular	23	65.72
	Deficiente	3	8.58
	Total	35	100.00

Nota: Información recolectada en el mes de octubre del 2022 a una muestra de 35 colaboradores de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.

Interpretación: En la tabla 4, los jefes inmediatos de cada área evaluaron a sus colaboradores de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., obteniendo mayor porcentaje en el nivel regular, que se encuentra en la dimensión de factores operacionales con un 71.43%, Cabe decir que les dificulta trabajar en equipo cuando es necesario para el cumplimiento de sus actividades o no demuestran iniciativa para resolver problemas. Y en los factores actitudinales con el 65.71%, del mismo modo, los colaboradores casi no proponen ideas para mejorar la imagen de la empresa o se sientan identificados con la entidad.

4.4. Determinar la relación de las dimensiones de la gestión del cambio con el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022.

Tabla 5

Correlación entre la dimensión conocimiento y el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.

			Conocimiento	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	0,542**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	35	35
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,542**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	35	35

Nota: Información recolectada en el mes de octubre del 2022 a una muestra de 35 colaboradores de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.

Interpretación: Según el análisis de correlación de Rho de Spearman, se ha encontrado que el valor es de 0.542, resultado que revela que hay una correlación positiva moderada y se visualiza que la significancia bilateral es 0.001, esto muestra que la relación es significativa, entonces existe una relación directa entre la dimensión de conocimiento y la variable desempeño laboral.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión habilidades y el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.

			Habilidades	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Habilidades	Coeficiente de	1,000	0,625**
		correlación		
		Sig. (bilateral)		,0001
		N	35	35
	Desempeño laboral	Coeficiente de	0,625**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,0001	
		N	35	35

Nota: Información recolectada en el mes de octubre del 2022 a una muestra de 35 colaboradores de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.

Interpretación: El análisis de correlación de Rho de Spearman, se ha encontrado que el valor es de 0.625, esto muestra que hay una correlación positiva moderada y se visualiza que la significancia es menor a 0.05, lo que indica que la relación es significativa, lo cual hay una relación directa entre la dimensión de habilidades y la variable desempeño laboral.

Tabla 7

Correlación entre la dimensión desarrollo de personas y el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.

			Desarrollo de personas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Desarrollo de personas	Coeficiente de correlación	1,000	0,542
		Sig. (bilateral)		,001
		N	35	35
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,542	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	35	35

Nota: Información recolectada en el mes de octubre del 2022 a una muestra de 35 colaboradores de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.

Interpretación: Según el análisis de correlación de Rho de Spearman, se ha encontrado que el valor es de 0.542, resultado que indica que existe una correlación positiva moderada y se visualiza que la significancia es 0,001 lo que precisa que hay una relación directa entre la dimensión de desarrollo de personas y la variable desempeño laboral.

4.5. Determinar la relación que existe entre la gestión del cambio y el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022.

Tabla 8

Correlación entre gestión del cambio y el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.

			Gestión del cambio	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión del cambio	Coeficiente de correlación	1,000	0,593**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	35	35
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,593**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	35	35

Nota: Información recolectada en el mes de octubre del 2022 a una muestra de 35 colaboradores de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.

Interpretación: Según el análisis de correlación de Rho de Spearman, se ha encontrado que el valor es de 0.593, resultado que muestra que existe una correlación positiva moderada y también se observa que la significancia es menor a 0.05, esto confirma que la relación es significativa, entonces las variables de gestión del cambio y desempeño laboral están directamente relacionadas.

4.6. Contrastación de hipótesis de investigación

Se propuso la siguiente hipótesis:

Existe una relación moderada entre la gestión del cambio y el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022. De acuerdo a los resultados la hipótesis de la investigación es aceptada.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo general, los datos obtenidos mostraron una correlación de Rho Spearman de 0.593, equivalente a una correlación positiva moderada entre las variables. Además, siendo $p < 0.05$, podemos concluir que la relación es significativa, por lo que se acepta la hipótesis de investigación. Entonces, existe un vínculo directo entre la gestión del cambio y el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., estos resultados coinciden con el estudio realizado por Huanchuari (2021) en su investigación, en la cual se demostró que existe una correlación de 0.652 y nivel significativo bilateral menor al 0,002 entre las variables de la gestión del cambio y el desempeño laboral. También se corrobora con la teoría que mencionan los autores Barajas & Orduz (2019), que la gestión del cambio es un tipo de transformación que tiene lugar en acciones coordinadas de tareas encaminadas a optimizar procesos que conducen al logro de metas u objetivos planteadas en la empresa.

En cuanto al objetivo específico 1, se observó que los empleados de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., mostraron que el nivel de gestión del cambio es regular con el 54.29%, Esto evidencia que los cambios generados no han mejorado las funciones laborales y que no permitieron la automotivación para seguir favoreciendo en las actividades de los colaboradores. Los resultados se corroboran con Huaccha y Vigo (2021) en su investigación, obteniendo un rho de spearman de 0.810 y una significancia bilateral por debajo de 0.05, concluyendo que el nivel de gestión del cambio de los trabajadores es regular, por el hecho de que los empleados no demuestran adecuadamente sus conocimientos y no desarrollan sus habilidades de manera efectiva en las funciones que tienen encomendadas, mostrando que para mejorar este nivel, necesitan estar capacitados y motivados para mejorar. Según la teoría de Ruíz (2009) en su publicación sobre modelos de gestión del cambio organizacional para PYMES que los líderes deben ser innovadores, brindar incentivos para la mejora, capitalizar las oportunidades y alentar a los equipos a encontrar creativamente nuevas formas de enfocarse en el futuro y en el proceso de cambio. De igual forma la teoría de También Neil y Cortez (2017) quien indica que el conocimiento es una de las capacidades más significativas porque permite comprender diferentes circunstancias que se pueda presentar ya que establece el recurso más beneficioso de una organización, y de

preferencia es que cada uno de los colaboradores aporte más para el éxito de la organización que cada vez más importante. De este modo, analizar la gestión del cambio es primordial ya que es un conjunto de procesos que se aplican para ver resultados significativos que conlleva de una manera cuidadosa, controlada e inventiva.

En cuanto al objetivo específico 2, se observó que el 68.57% de los empleados en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., tienen un nivel de desempeño laboral regular, resaltando sobre los demás niveles. Esto evidencia que la mayor parte de los colaboradores no se desempeñan proactivamente y no cumplen con las metas en el tiempo señalado, Esto coincide con Ramos (2018) en su investigación, donde sus resultados fueron similares, lo cual obtuvo una correlación positiva moderada rho de spearman de 0.674 y una significancia bilateral por debajo de 0.05, así también un nivel regular en el desempeño laboral de sus colaboradores. Lo cual se corrobora con la teoría de Gamboa et al. (2007) que la responsabilidad e iniciativa, es una peculiaridad personal, que favorece a un trabajador a conservar su cargo u obtener otro mucho mejor, esto forma que los colaboradores sean más eficaces para la mejora de la empresa, tal motivo que los trabajadores asume el control ya que se desempeñaran proactivamente y tomaran la iniciativa para adelantarse a los sucesos, ser consiente por lo que ocurra y decidir, debido a que será capaz de reaccionar ante cualquier circunstancia y ser parte de la solución no del problema. García (2014) sostiene que el desempeño es un requisito previo para el desarrollo efectivo de los colaboradores en la empresa, con la intención de lograr metas, sometido a las reglas elementales determinadas anteriormente, y es la manera en que los colaboradores asignan importancia que promueven el logro de las metas fijadas.

Con respecto al objetivo específico 3, la correlación entre la dimensión conocimiento y el desempeño laboral en la compañía Multiservicios Papillon S.A.C., de tal modo el análisis de correlación de rho de spearman, ha encontrado que el valor es de 0.542, resultado que revela que existe una correlación positiva moderada y además se observó que la significancia bilateral es 0.001 ya que admite corroborar que la relación es significativa, entonces existe una relación directa entre la dimensión de conocimiento y la variable desempeño laboral. Los datos obtenidos

se corroboran con el estudio realizado por Samaniego (2020) en su investigación, en lo cual demuestra que existe una relación entre gestión del conocimiento y el desempeño laboral que fue de 0.912 y una significancia menor a 0.05, comprobando que hay una correlación positiva alta y significativa. De ese modo para lograr una alta eficiencia de la empresa, es necesario que el personal de las áreas de trabajo esté altamente capacitados y flexibles a los constantes cambios, si la empresa maneja y desarrolla de manera adecuada la gestión del conocimiento, afectaran positivamente al desempeño laboral de los colaboradores. Por otra parte, Castro (2017), indica que el desempeño laboral es muy valorado por su contribución esto permite diferentes comportamientos que una organización puede tener durante un período de tiempo, esto significa que, a pesar de la redundancia, el desempeño laboral es un valor valioso, que los trabajadores aportan en diferentes momentos en función de su comportamiento a lo largo del tiempo.

La correlación entre la dimensión habilidades y el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., De este modo el estudio de correlación de rho de spearman, se ha encontrado el valor es de 0.625, resultado que revela que existe una correlación positiva moderada y además se observa que la significancia está por debajo de 0.05, esto asegura que la relación es significativa, entonces existe una relación directa entre la dimensión de habilidades y la variable desempeño laboral. Los datos obtenidos se corroboran con el estudio realizado por Zarate (2018) en su estudio, donde demostraron que hay una relación fuerte entre la gestión del cambio y habilidades laborales con un coeficiente de correlación de 0.895, concluyendo que la empresa muestra un alto nivel de gestión del cambio y que sus empleados ostentan un alto valor en habilidades. También se corrobora con el estudio de Atencio (2019) que indica que las habilidades son las destrezas y capacidades para desempeñarse en diferentes actividades, ya sea mental o física, y la suma de los conocimientos es clave para realizar adecuadamente sus labores en el trabajo beneficiando a la organización. Álvarez-Panta (2017) manifiesta que no es fácil para los trabajadores descubrir sus habilidades y dejar el conformismo también permite que las empresas sepan que trabajadores no cumplen con los requisitos necesarios para desempeñar su labor.

La correlación entre la dimensión desarrollo de personas y el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., De acuerdo con el análisis de correlación de Rho de Spearman, se ha encontrado el valor es 0.542, resultado que indica que existe una correlación positiva moderada y se visualiza que la significancia es 0,001 lo que precisa que existe una relación directa entre la dimensión de desarrollo de personas y la variable desempeño laboral. Teniendo en cuenta a Callante y Velásquez (2019) en su investigación, en la cual se demostró que encontrarse una relación positiva entre el desarrollo de personal con el desempeño laboral ($p= 0.017$), dado que esta relación directa y fuerte ($r=0.534$), por lo cual alcanzamos deducir que, a mayor desarrollo personal, mejor desempeño en el trabajo. También se corrobora con lo que mencionan los autores Gómez-Mejía et al. (2008) que el desarrollo humano es un esfuerzo por facilitar a los empleados que tienen las habilidades que la entidad exigirá en el futuro para concéntrese tanto en el trabajo actual como en los empleados que se debe hacer en el futuro. Asimismo, Arias et al. (2008) afirma que el desarrollo de las personas es la pretensión de superación que los estimula para seguir adelante, o lo que una persona puede realizar más allá de su día a día, por ello es importante darse cuenta que para lograrlo se requiere de mucho empeño y disposición.

VI. CONCLUSIONES:

1. En relación al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión del cambio y el desempeño laboral. Se concluye, que el coeficiente de correlación de Rho Spearman obtuvo un valor de 0.593, cuyos resultados indican una relación positiva moderada entre la gestión del cambio y el desempeño laboral con un valor $p < 0.05$. Por lo tanto, podemos decir que la relación es significativa, aceptándose la hipótesis de investigación, lo cual refleja que, a mayor gestión del cambio mayor será el desempeño de los colaboradores.
2. Respecto al objetivo específico 1; se concluye que el nivel de gestión del cambio de los colaboradores de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., es regular con un 54.29%, debido a que los cambios generados no han mejorado las funciones laborales y que no han permitido automotivarse para seguir favoreciendo en el desempeño de los trabajadores. Por lo tanto, la gestión del cambio proporciona la transformación que se ejecuta en las acciones de coordinación de las tareas para mejorar los conocimientos, el desarrollo de personas y las habilidades que resultan en el logro de los objetivos o metas propuestas dentro de las empresas, a través de la comunicación efectiva, la capacitación y el manejo de la resistencia, los empleados están preparados para tomar decisiones para participar y apoyar el cambio.
3. De acuerdo al objetivo específico 2; se concluye que el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., es regular con un 68.57%, debido que la mayor parte de los colaboradores no se desempeñan proactivamente y no cumplen con las metas en los plazos establecidos. Por tal razón, el desempeño es la eficiencia del personal dentro de la empresa, es el esfuerzo propio que depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñara aportando calidad de trabajo en las tareas diarias que realiza, sintiéndose identificado con la entidad para ser flexible en los constantes cambios que

se vienen dando y así fomentar el logro de las metas que se hayan trazado para lograr el éxito profesional.

4. Así mismo, en relación al objetivo específico 3; se concluye que existe una relación positiva moderada entre la dimensión conocimientos y la variable desempeño laboral, precisándose que, si el trabajador aplica su experiencia y conocimiento realizando sus funciones eficientemente, entonces tendrá un buen desempeño en sus actividades a realizar. En cuanto a la dimensión habilidades existe; una relación positiva moderada con el desempeño laboral, lo cual refleja que si el trabajador demuestra capacidad y destreza para solucionar los problemas que se presenten en la empresa; se elevará el nivel de desempeño. Por último, se concluye que existe una relación positiva moderada entre la dimensión desarrollo de personas y el desempeño laboral, esto indica que el compromiso y la competitividad que demuestre el trabajador en su área de trabajo; incrementará el nivel de desempeño en la empresa.

VII. RECOMENDACIONES:

De acuerdo a las conclusiones anteriormente se propone las siguientes recomendaciones:

1. Al Gerente General:

Se recomienda que, para mejorar la gestión del cambio, se debe supervisar continuamente a los colaboradores para verificar su desempeño al realizar sus tareas y también deben organizar actividades que permitan desarrollar sus habilidades y trabajo en equipo.

También se debe establecer políticas internas para llevar una mejor comunicación con sus trabajadores, para que estos muestren mejores resultados y en conjunto logren alcanzar la meta deseada.

2. Al jefe de Recursos Humanos:

Por otro lado, se recomienda capacitación continua a los trabajadores para mejorar y fortalecer el nivel de conocimiento, habilidades y desarrollo profesional, esto permitirá mejorar el desempeño de las funciones con eficacia, a tener iniciativa para dar solución a los problemas y lograr cumplir con las actividades asignadas.

Es importante tener programas de recompensas para que los trabajadores adecuadamente compensados agreguen un valor importante en su área de trabajo, estos programas permiten a los colaboradores estar motivados y en constante formación brindando los mejores resultados a la empresa.

3. A los jefes inmediatos de área y al jefe de Recursos Humanos:

Se recomienda motivar a los trabajadores a través de diversos incentivos como bonos, premiaciones o certificaciones para reconocer su trabajo, lo que ayudará a incrementar el nivel de competitividad, identidad y compromiso con la empresa.

REFERENCIAS:

- Agurto, J. (2020). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la subgerencia de transporte terrestre del Gobierno Regional de La Libertad, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49848/Agurto_MJM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Álvarez-Panta, A. (2021). Gestión de recursos humanos y relación con la productividad laboral en las organizaciones comerciales. *CIENCIAMATRIA*, 7(2), 902-915. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.562>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (6ta ed.). EDITORIAL EPISTEME, C.A. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Arias, L., Portilla De Arias, L. & Villa, C. (2008). El desarrollo personal en el proceso de crecimiento individual. *Scientia Et Technica*, 14(40), 117-119. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84920454022>
- Atencio, B. (2019). *Competencias laborales y selección de personal en la oficina de telemarketing de una universidad. Los Olivos, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42765/Atencio_ABN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. (3ra ed.). Grupo Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Barajas, C. & Orduz, A. (2019). Gestión del cambio: el nuevo desafío para mejorar la calidad de la educación superior. *Revista de Investigación*, 43(98), ISSN: 0798-0329. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376168604012>.
- Bautista, R., Cienfuegos, R. & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109-121. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>.

- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60.
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&tlng=es
- Callante Y. & Velásquez, N. (2019). *El desarrollo de personal y su impacto en el desempeño laboral en los trabajadores de la sede de la unidad de gestión educativa local La Joya-Arequipa 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa]
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11347/Rlveing%26catrym.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cardona, I. (2018). *Gestión del cambio en las organizaciones*. *Expomotricidad*, 9(1), 73-78.
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/expomotricidad/article/view/336101>
- Chiavenato, A. (2000). *Administración de los recursos humanos*. (5ta ed.). Mc Graw-Hill.
<http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.%20Chiavenato.pdf>
- Chiavenato, A. (2011). *Administración de los recursos humanos*. (9na ed.). Mc Graw-Hill.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Cummings, T. & Worley, C. (2015) *Organization Development & Change*. (10a ed.) Cengage Learning.
<http://site.iugaza.edu.ps/saross/files/2019/09/Organization-Development-and-Change-10th-2015.pdf>

- Díaz, G., Quintana, M. & Fierro, D. (2020). La competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 145-161. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1465>
- Durán, A. (2018). *Gestión del cambio*. (1ra ed.). Editorial e-learning.
- Fernández, C. (2006). *Habilidades para la vida*. (1ra ed.). Centro de Integración Juvenil A.C. <http://www.sev.gob.mx/prevencion-adicciones/files/2013/02/Libro-Habilidades-para-la-vida.pdf>
- Fuentes, L. & Castillo, T. (2019). *Propuesta de un modelo de gestión del cambio en el área de desarrollo urbano de la municipalidad provincial de Trujillo, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego] https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5214/1/RE_ADMIN_LUCERO.FUENTES_TONY.CASTILLO_MODELO.GESTION_DATOS.pdf
- Gamboa, J., Gracia, F., Ripoll, P & Peiró, J. (2007). La empleabilidad y la iniciativa personal como antecedentes de la satisfacción laboral. *Dialnet*. 1(1), 3-26. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2239700>
- García, M. (2014). *Gestión administrativa para mejorar la eficacia de la oficina de transportes y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo] https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1005/garciagomez_mirtha%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez-Mejía, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2008). *Gestión de recursos humanos*. (5ta ed.). Pearson Educación. <http://190.57.147.202:90/xmlui/bitstream/handle/123456789/516/Gestion%20de%20Recursos%20Humanos.pdf?sequence=1>
- Guevara, D. & Marín, F. (2017). *Influencia del síndrome de burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del área de recursos humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte] <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10920/Guevara%20S%20c%20a1nchez%20Diana%20Katherin%20->

[%20Mar%c3%adn%20Aguilar%2c%20Flor%20Mishel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Guzmán de la Rosa, A. (2018). *Adaptabilidad y proceso de cambio organizacional*. [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar] <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Guzman-Andrea.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Huanca, N. (2020). *Factores de desempeño laboral dentro de las organizaciones*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano] <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14934>

Huanchuari, E. M. (2020). *Gestión del cambio y desempeño laboral en el personal administrativo de la empresa G4S Perú, San Isidro – 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú] <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1449/Huanchuari%20Huanchuari%2c%20Evelin%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ik, M. & Azeez, A. (2020). Organizational green behavioral change: The role of Change Management. *International Journal of Entrepreneurial Knowledge*, 8(1), 34-48. <https://doi.org/10.37335/ijek.v8i2.98>

Lavid, J. & Vera, W. (2017). *Evaluación y planificación estratégica del desempeño laboral de la empresa Arca Ecuador S.A.* [Tesis de licenciatura, Universidad Laica Vicente Roca Fuerte de Guayaquil] <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1743/1/T-ULVR-1559.pdf>

Navarrete, P. (2017). *The emotional intelligence of the manager in change management*. [Tesis de doctorado, Universitat Abat Oliba CEU] <https://www.tesisenred.net/handle/10803/454733#page=1>

Neil, D. & Cortez, L. (2017). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. (1ra ed.). Editorial UTMACH.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>

- Pacheco-Ruíz, C., Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., & Hernández-Palma, H. (2020). Desarrollo integral de procesos de adaptación al cambio en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*, 31(5), 89–100. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000500089>
- Prieto, R., Palacios, A., Estrada, H. & Paz, A. (2018). Factores del cambio organizacional. Claves de éxito en la gestión de empresas del sector petrolero. *Revista de Ciencias Sociales*, 14(1),85-100. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28059578007>
- Ratana, S., Raksmeay, C. & Danut, D. (2020). Conceptualización de un marco: una revisión crítica del desarrollo de las teorías de gestión del cambio. *Estudios en Negocios y Economía*, 15(2), 205–214. <https://doi.org/10.2478/sbe-2020-0035>
- Recuenco, A. (2020). Gestión del cambio: Una revolucionaria visión de transformación en el horizonte. *SCIÉND0*, 23(4), 309-317. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.037>
- Ruiz, J., Ruiz, C., Martínez, I. & Peláez, J. (2009). Modelo para la gestión del cambio organizacional en las pymes. <https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/609/mgc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, A. (2017). *Investigación de mercados*. (1ra ed.). Fondo editorial Areandino. <https://core.ac.uk/download/pdf/326425903.pdf>
- Vargas, G. (2017). *Gestión del cambio en el área administrativa de una empresa familiar como propuesta para la implementación de la norma ISO 9001-2015*. [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia] <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/6ae08c05-e7da-4570-8f0d-b1c8612e7e8b/content>
- Vera, M. (2020). *La gestión de la calidad y su incidencia en el desempeño organizacional en una universidad pública de la zona 4 de Ecuador*. [Tesis

de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/14422?show=full>

Wineinger, C. (2021). Leadership in the POST-COVID WORLD: Our journey of leading through COVID-19 has been a case study in change management. We've seen our teams all go to their most primary responses. *AMA Quarterly*, 6(3), 34–37.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=149799402&lang=es&site=eds-live>

Zambrano, C., Lao, Y. & Moreno, M. (2022). Modelo de gestión del cambio organizacional con pensamiento lean en servicios turísticos. *Contaduría y Administración*, 67(1), 16–39.
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.2912>

Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]
<https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

Zeballos, R. (2019). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de industria de cerámicas MATTAZ Sociedad de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Sucre*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1007/1/2019-018T-EC01.pdf>

Zimmermann, A. (2000). *Gestión del cambio organizacional*. (2da ed.). Ediciones Abya-Yala.
https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1442&conte xt=abya_yala

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
Gestión del cambio	Barajas & Orduz (2019), La gestión del cambio constituye el tipo de transformación que se ejecuta en las acciones de coordinación de las tareas para optimizar los procesos que derivan en el logro de los objetivos o metas propuestas dentro de las empresas.	Para la investigación de esta variable se utilizará la encuesta y el cuestionario de Huaccha y Vigo (2021) como instrumento. Lo cual se aplicará en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.	Conocimiento	Experiencia Capacidad Capacitación	Ordinal
			Habilidades	Creatividad Innovación Rapidez en la solución de problemas	
			Desarrollo de personas	Adaptabilidad al cambio Competitividad Compromiso	
Desempeño laboral	Chiavenato (2000), el desempeño es la eficiencia del personal dentro de las organizaciones, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñara.	Para la investigación de esta variable se utilizará una matriz de evaluación de Echevarría (2018) como instrumento. Lo cual el jefe inmediato aplicará a los trabajadores en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.	Factores Operacionales	Cumplimiento de actividades Responsabilidad e iniciativa	Ordinal
			Factores Actitudinales	Puntualidad al llegar a la oficina Identidad laboral	

Anexo 2

Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLE 1	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE INVESTIGACIÓN
Gestión del cambio y el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022	¿Qué relación existe entre la gestión del cambio y el desempeño laboral en la Empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022?	Determinar la relación que existe entre la gestión del cambio y el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022.	Existe una relación desfavorable en la gestión del cambio y el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022.	Gestión del cambio	Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia • Capacidad • Capacitación 	Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Diseño: No experimental De corte: Transversal Población: colaboradores de la empresa Muestra: 39 colaboradores Técnica: La encuesta
		Habilidades			<ul style="list-style-type: none"> • Creatividad • Innovación • Rapidez en solución de problemas 		
		Desarrollo de personas			<ul style="list-style-type: none"> • Adaptabilidad al cambio • Competitividad • Compromiso 		
		OBJETIVOS ESPECÍFICOS:		VARIABLE 2			
		<ul style="list-style-type: none"> • Analizar la gestión del cambio en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022. • Evaluar el desempeño laboral en la empresa 		Desempeño laboral	Factores Operacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de actividades • Responsabilidad e iniciativa 	

Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022.
• Determinar la relación de las dimensiones de la gestión del cambio con el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022.

Factores Actitudinales

- Puntualidad al llegar a la oficina
- Identidad laboral

Instrumento:
Cuestionario V1

Matriz de evaluación V2

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos de la variable gestión del cambio

CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN DEL CAMBIO

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Considerando los alcances de la investigación, acepta llenar el cuestionario. **SI** **NO**

El propósito de esta encuesta es medir la gestión del cambio en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C. A continuación, se le presentara una serie de preguntas a las cuales deberá responder marcando la alternativa que usted considere correcta.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** el número que considere conveniente.

Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

N°	Dimensiones	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Conocimiento	La empresa ha realizado cambios basados en el conocimiento de los roles que debe realizar diariamente.					
2		Los cambios generados han mejorado sus funciones laborales.					
3		La empresa ha generado cambios para incentivar el conocimiento del uso de herramientas tecnológicas.					
4		Las capacitaciones que se realizan en la empresa para fortalecer su conocimiento laboral son adecuadas.					
5	Habilidades	Las acciones de cambio que ha realizado la empresa han permitido una mejor creatividad.					
6		La empresa ha realizado mejoras para el reconocimiento de su esfuerzo de trabajo.					
7		Los cambios de la empresa han permitido auto motivarse para seguir contribuyendo en sus actividades.					
8		La empresa, ha establecido mecanismos oportunos para la solución de problemas.					
9	Desarrollo de personas	La empresa ha generado acciones basadas en la comprensión y entendimiento para facilitar la adaptación al cambio.					
10		Los cambios en la empresa, han permitido obtener mejores resultados en el desempeño laboral.					
11		La empresa realiza actividades para mantener el compromiso de los colaboradores.					
12		El colaborador mantiene el control de su comportamiento para contribuir al buen ambiente laboral.					
13		Los cambios establecidos por la empresa, ha permitido una mejor disciplina en el personal de las áreas.					

Instrumento de recolección de datos de la variable desempeño laboral

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

CONSENTIMIENTO INFORMADO: Considerando los alcances de la investigación, acepta llenar el cuestionario. **SI** **NO**

Señor(a): Tenemos el agrado de saludarle y solicitarle nos ayude evaluando al personal a su cargo. El propósito de esta evaluación es académico.

Nombres y apellidos del trabajador a evaluar.....

Cargo del trabajador a evaluar.....

Nombres y apellidos del jefe evaluador.....

Cargo del jefe evaluador.....

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** el número que considere conveniente.

Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

N°	Dimensiones	Afirmaciones	1	2	3	4	5
	Factores operacionales	Cumplimiento de actividades					
01		Se preocupa por cumplir con las actividades que se le asignan.					
02		El tiempo disponible de trabajo es suficiente para realizar todas sus actividades.					
03		Trabaja en equipo cuando es necesario para el cumplimiento de sus actividades.					
		Responsabilidad e Iniciativa					
04		Se desempeña proactivamente.					
05		Cumple con las metas en los plazos establecidos.					
06		Desempeña su trabajo con eficiencia.					
07		Motiva a los demás a alcanzar sus objetivos.					
08		Demuestra iniciativa para resolver problemas.					
09	Realiza el trabajo por sí mismo.						
	Factores actitudinales	Puntualidad al llegar a la Oficina					
10		Cumple con el horario establecido de trabajo.					
11		Entrega su trabajo oportunamente.					
		Identidad Laboral					
12		El colaborador se siente identificado con la misión y visión de la empresa.					
13		El colaborador se identifica con los valores de la empresa.					
14	Propone ideas para mejorar la imagen de la empresa.						

FIRMA DEL JEFE EVALUADOR:

FECHA DE EVALUACIÓN:

Anexo 4: Validez y confiabilidad de los instrumentos

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable gestión del cambio.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1.Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión del cambio	Conocimiento	Experiencia	La empresa ha realizado cambios basados en el conocimiento de los roles que debe realizar diariamente.		X		X		X		X		
		Capacidad	Los cambios generados han mejorado sus funciones laborales.		X		X		X		X		
		Capacitación	La empresa ha generado cambios para incentivar el conocimiento del uso de herramientas tecnológicas.		X		X		X		X		
	Las capacitaciones que se realizan en la empresa para fortalecer su conocimiento laboral son adecuadas.			X		X		X		X			
	Habilidades	Creatividad	Las acciones de cambio que ha realizado la empresa han permitido una mejor creatividad.		X		X		X		X		
			La empresa ha realizado mejoras para el reconocimiento de su esfuerzo de trabajo.		X		X		X		X		
		Innovación	Los cambios de la empresa han permitido auto motivarse para seguir contribuyendo en sus actividades.		X		X		X		X		
	Rapidez en la solución de problemas	La empresa, ha establecido mecanismos oportunos para la solución de problemas.		X		X		X		X			
	Desarrollo de personas	Adaptabilidad al cambio	La empresa ha generado acciones basadas en la comprensión y entendimiento para facilitar la adaptación al cambio.		X		X		X		X		
		Competitividad	Los cambios en la empresa, han permitido obtener mejores resultados en el desempeño laboral.		X		X		X		X		
		Compromiso	La empresa realiza actividades para mantener el compromiso de los colaboradores.		X		X		X		X		
			El colaborador mantiene el control de su comportamiento para contribuir al buen ambiente laboral.		X		X		X		X		
			Los cambios establecidos por la empresa, ha permitido una mejor disciplina en el personal de las áreas.		X		X		X		X		

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	13

MG. CEDRON MEDINA CARLOS A
DNI N° 18070929

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de evaluación de la variable desempeño laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1.Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Factores operacionales	Cumplimiento de actividades	Se preocupa por cumplir con las actividades que se le asignan.		X		X		X		X		
			El tiempo disponible de trabajo es suficiente para realizar todas sus actividades.		X		X		X		X		
			Trabaja en equipo cuando es necesario para el cumplimiento de sus actividades.		X		X		X		X		
		Responsabilidad e iniciativa	Se desempeña proactivamente.		X		X		X		X		
			Cumple con las metas en los plazos establecidos.		X		X		X		X		
			Desempeña su trabajo con eficiencia.		X		X		X		X		
			Motiva a los demás a alcanzar sus objetivos.		X		X		X		X		
			Demuestra iniciativa para resolver problemas.		X		X		X		X		
	Factores Actitudinales	Puntualidad	Cumple con el horario establecido de trabajo.		X		X		X		X		
			Entrega su trabajo oportunamente.		X		X		X		X		
		Identidad laboral	El colaborador se siente identificado con la misión y visión de la empresa.		X		X		X		X		
			El colaborador se identifica con los valores de la empresa.		X		X		X		X		
			Propone ideas para mejorar la imagen de la empresa.		X		X		X		X		

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	14

MG. CEDRON MEDINA CARLOS A
DNI N° 18070929

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario y matriz de evaluación de desempeño

OBJETIVO: Analizar la gestión del cambio y evaluar el desempeño laboral

DIRIGIDO A: Colaboradores de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : CEDRÓN MEDINA CARLOS ALBERTO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER



DNI N° 18070929

TÍTULO DEL ESTUDIO: Gestión del cambio y el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable gestión del cambio.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1.Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión del cambio	Conocimiento	Experiencia	La empresa ha realizado cambios basados en el conocimiento de los roles que debe realizar diariamente.		X		X		X		X		
		Capacidad	Los cambios generados han mejorado sus funciones laborales.		X		X		X		X		
		Capacitación	La empresa ha generado cambios para incentivar el conocimiento del uso de herramientas tecnológicas.		X		X		X		X		
	Las capacitaciones que se realizan en la empresa para fortalecer su conocimiento laboral son adecuadas.			X		X		X		X			
	Habilidades	Creatividad	Las acciones de cambio que ha realizado la empresa han permitido una mejor creatividad.		X		X		X		X		
			La empresa ha realizado mejoras para el reconocimiento de su esfuerzo de trabajo.		X		X		X		X		
		Innovación	Los cambios de la empresa han permitido auto motivarse para seguir contribuyendo en sus actividades.		X		X		X		X		
	Rapidez en la solución de problemas	La empresa, ha establecido mecanismos oportunos para la solución de problemas.		X		X		X		X			
	Desarrollo de personas	Adaptabilidad al cambio	La empresa ha generado acciones basadas en la comprensión y entendimiento para facilitar la adaptación al cambio.		X		X		X		X		
		Competitividad	Los cambios en la empresa, han permitido obtener mejores resultados en el desempeño laboral.		X		X		X		X		
		Compromiso	La empresa realiza actividades para mantener el compromiso de los colaboradores.		X		X		X		X		
			El colaborador mantiene el control de su comportamiento para contribuir al buen ambiente laboral.		X		X		X		X		
	Los cambios establecidos por la empresa, ha permitido una mejor disciplina en el personal de las áreas.		X		X		X		X				

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	13


Dra. MOSQUEIRA RODRIGUEZ GUISELLA B.

DNI N°: 18095897

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de evaluación de la variable desempeño laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1.Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Factores operacionales	Cumplimiento de actividades	Se preocupa por cumplir con las actividades que se le asignan.		X		X		X		X		
			El tiempo disponible de trabajo es suficiente para realizar todas sus actividades.		X		X		X		X		
			Trabaja en equipo cuando es necesario para el cumplimiento de sus actividades.		X		X		X		X		
		Responsabilidad e iniciativa	Se desempeña proactivamente.		X		X		X		X		
			Cumple con las metas en los plazos establecidos.		X		X		X		X		
			Desempeña su trabajo con eficiencia.		X		X		X		X		
			Motiva a los demás a alcanzar sus objetivos.		X		X		X		X		
			Demuestra iniciativa para resolver problemas.		X		X		X		X		
	Realiza el trabajo por sí mismo.		X		X		X		X				
	Factores Actitudinales	Puntualidad	Cumple con el horario establecido de trabajo.		X		X		X		X		
			Entrega su trabajo oportunamente.		X		X		X		X		
		Identidad laboral	El colaborador se siente identificado con la misión y visión de la empresa.		X		X		X		X		
			El colaborador se identifica con los valores de la empresa.		X		X		X		X		
			Propone ideas para mejorar la imagen de la empresa.		X		X		X		X		
				X		X		X		X			

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	14


Dra. MOSQUEIRA RODRIGUEZ GUISELLA B.

DNI N°: 18095897

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario y matriz de evaluación de desempeño

OBJETIVO: Analizar la gestión del cambio y evaluar el desempeño laboral

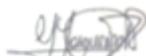
DIRIGIDO A: Colaboradores de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MOSQUEIRA RODRIGUEZ GUISELLA B.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTORA


Dra. MOSQUEIRA RODRIGUEZ GUISELLA B.

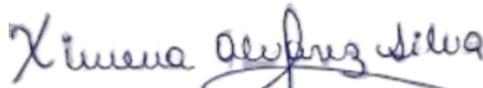
DNI N°: 18095897

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable gestión del cambio.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1.Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión del cambio	Conocimiento	Experiencia	La empresa ha realizado cambios basados en el conocimiento de los roles que debe realizar diariamente.		X		X		X		X		
		Capacidad	Los cambios generados han mejorado sus funciones laborales.		X		X		X		X		
		Capacitación	La empresa ha generado cambios para incentivar el conocimiento del uso de herramientas tecnológicas.		X		X		X		X		
	Las capacitaciones que se realizan en la empresa para fortalecer su conocimiento laboral son adecuadas.			X		X		X		X			
	Habilidades	Creatividad	Las acciones de cambio que ha realizado la empresa han permitido una mejor creatividad.		X		X		X		X		
			La empresa ha realizado mejoras para el reconocimiento de su esfuerzo de trabajo.		X		X		X		X		
		Innovación	Los cambios de la empresa han permitido auto motivarse para seguir contribuyendo en sus actividades.		X		X		X		X		
		Rapidez en la solución de problemas	La empresa, ha establecido mecanismos oportunos para la solución de problemas.		X		X		X		X		
	Desarrollo de personas	Adaptabilidad al cambio	La empresa ha generado acciones basadas en la comprensión y entendimiento para facilitar la adaptación al cambio.		X		X		X		X		
		Competitividad	Los cambios en la empresa, han permitido obtener mejores resultados en el desempeño laboral.		X		X		X		X		
		Compromiso	La empresa realiza actividades para mantener el compromiso de los colaboradores.		X		X		X		X		
			El colaborador mantiene el control de su comportamiento para contribuir al buen ambiente laboral.		X		X		X		X		
			Los cambios establecidos por la empresa, ha permitido una mejor disciplina en el personal de las áreas.		X		X		X		X		

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	13



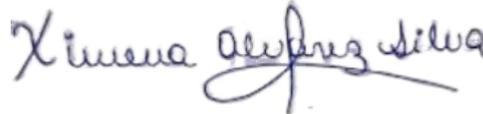
Dra. ALVAREZ SILVA XIMENA
DNI N° 18199843

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Matriz de evaluación de la variable desempeño laboral

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1.Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Factores operacionales	Cumplimiento de actividades	Se preocupa por cumplir con las actividades que se le asignan.		X		X		X		X		
			El tiempo disponible de trabajo es suficiente para realizar todas sus actividades.		X		X		X		X		
			Trabaja en equipo cuando es necesario para el cumplimiento de sus actividades.		X		X		X		X		
		Responsabilidad e iniciativa	Se desempeña proactivamente.		X		X		X		X		
			Cumple con las metas en los plazos establecidos.		X		X		X		X		
			Desempeña su trabajo con eficiencia.		X		X		X		X		
			Motiva a los demás a alcanzar sus objetivos.		X		X		X		X		
			Demuestra iniciativa para resolver problemas.		X		X		X		X		
	Realiza el trabajo por sí mismo.		X		X		X		X				
	Factores Actitudinales	Puntualidad	Cumple con el horario establecido de trabajo.		X		X		X		X		
			Entrega su trabajo oportunamente.		X		X		X		X		
		Identidad laboral	El colaborador se siente identificado con la misión y visión de la empresa.		X		X		X		X		
			El colaborador se identifica con los valores de la empresa.		X		X		X		X		
				Propone ideas para mejorar la imagen de la empresa.		X		X		X			

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	14



Dra. ALVAREZ SILVA XIMENA
DNI N° 18199843

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario y matriz de evaluación de desempeño

OBJETIVO: Analizar la gestión del cambio y evaluar el desempeño laboral

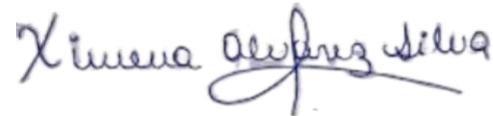
DIRIGIDO A: Colaboradores de la empresa Multiservicios Papillon S.A.C.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : ALVAREZ SILVA XIMENA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTORA



DNI N° 18199843

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Anexo 5: Autorización de la entidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20481642265
MULTISERVICIOS PAPILLON S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos CINTHIA SHARON RAMOS CORCUERA	DNI: 44668515

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Proyecto de Investigación	
GESTION DEL CAMBIO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA MULTISERVICIOS PAPILLON S.A.C., TRUJILLO, 2022.	
Nombre del Programa Académico:	
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
DIEGO ANTONIO PIZAN CORCUERA	70853465
SIFREDO JOSÉ ZUÑIGA RUGEL	74624165

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

Lugar y Fecha: Trujillo del 05-05-2022

Firma: _____

MULTISERVICIOS PAPILLON S.A.C.
Cynthia Sharon Ramos Corcuera
GERENTE GENERAL

(Titular o Representante legal de la Institución)

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

Anexo 6: Base de datos

Gestión del Cambio

N°	Conocimiento					Habilidades					Desarrollo de personas					Total	Nivel				
	P1	P2	P3	P4		P5	P6	P7	P8		P9	P10	P11	P12	P13						
1	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	5	25	Bueno	65	Bueno
2	4	3	4	4	15	Regular	3	4	4	4	15	Regular	4	4	3	4	3	18	Regular	48	Regular
3	3	4	3	5	15	Regular	4	3	4	4	15	Regular	4	4	3	4	4	19	Bueno	49	Bueno
4	5	4	4	5	18	Bueno	5	4	3	5	17	Bueno	4	5	4	4	5	22	Bueno	57	Bueno
5	5	5	5	4	19	Bueno	5	4	3	4	16	Bueno	3	4	4	3	4	18	Regular	53	Bueno
6	4	4	4	5	17	Bueno	3	4	4	3	14	Regular	4	4	4	3	3	18	Regular	49	Bueno
7	4	5	5	5	19	Bueno	5	4	4	5	18	Bueno	4	5	5	4	5	23	Bueno	60	Bueno
8	4	4	3	3	14	Regular	5	5	5	4	19	Bueno	4	4	3	4	3	18	Regular	51	Bueno
9	4	5	4	4	17	Bueno	5	4	4	3	16	Bueno	3	4	5	3	4	19	Bueno	52	Bueno
10	4	4	4	4	16	Bueno	4	4	3	2	13	Regular	3	4	4	4	3	18	Regular	47	Regular
11	3	4	4	3	14	Regular	3	4	4	4	15	Regular	4	4	4	3	3	18	Regular	47	Regular
12	3	3	4	3	13	Regular	4	3	3	2	12	Regular	4	4	4	4	3	19	Bueno	44	Regular
13	4	4	5	4	17	Bueno	4	4	5	5	18	Bueno	4	4	4	5	5	22	Bueno	57	Bueno
14	4	3	4	4	15	Regular	4	4	3	3	14	Regular	4	4	3	4	3	18	Regular	47	Regular
15	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	5	25	Bueno	65	Bueno
16	5	4	4	5	18	Bueno	3	4	3	4	14	Regular	3	4	3	4	4	18	Regular	50	Bueno
17	3	4	5	3	15	Regular	5	3	4	4	16	Bueno	4	3	4	3	5	19	Bueno	50	Bueno
18	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	20	Bueno	5	5	5	5	5	25	Bueno	65	Bueno
19	3	3	4	3	13	Regular	4	4	4	3	15	Regular	4	3	4	4	3	18	Regular	46	Regular
20	3	3	4	3	13	Regular	4	3	4	4	15	Regular	4	3	4	3	4	18	Regular	46	Regular
21	5	4	4	5	18	Bueno	4	4	3	4	15	Regular	3	3	5	3	3	17	Regular	50	Bueno
22	4	4	3	4	15	Regular	4	4	4	3	15	Regular	4	4	3	3	4	18	Regular	48	Regular
23	4	3	4	5	16	Bueno	4	4	4	4	16	Bueno	3	4	3	3	3	16	Regular	48	Regular
24	4	4	3	4	15	Regular	3	4	4	4	15	Regular	2	2	3	3	2	12	Deficiente	42	Regular
25	4	3	4	4	15	Regular	4	3	4	4	15	Regular	3	3	3	4	4	17	Regular	47	Regular
26	4	4	3	3	14	Regular	4	3	3	4	14	Regular	3	3	3	4	4	17	Regular	45	Regular
27	2	4	3	3	12	Regular	2	3	2	3	10	Regular	5	4	3	3	3	18	Regular	40	Regular
28	4	3	5	5	17	Bueno	5	4	3	4	16	Bueno	3	3	4	5	4	19	Bueno	52	Bueno
29	3	3	3	3	12	Regular	3	3	3	3	12	Regular	3	3	3	3	3	15	Regular	39	Regular
30	4	3	3	4	14	Regular	4	4	3	4	15	Regular	3	2	3	4	2	14	Regular	43	Regular
31	3	3	4	3	13	Regular	3	4	3	3	13	Regular	3	2	4	3	2	14	Regular	40	Regular
32	2	3	3	3	11	Regular	4	3	3	4	14	Regular	2	3	2	2	2	11	Deficiente	36	Regular
33	4	3	4	4	15	Regular	4	4	3	4	15	Regular	2	2	3	2	3	12	Deficiente	42	Regular
34	3	2	4	3	12	Regular	2	3	3	1	9	Deficiente	3	3	2	3	2	13	Regular	34	Regular
35	2	2	2	3	9	Deficiente	3	2	2	2	9	Deficiente	3	2	2	3	2	12	Deficiente	30	Deficiente

Desempeño laboral

N°	Factores Operacionales										Factores Actitudinales					Total	Nivel			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9		P10	P11	P12	P13	P14					
1	4	4	4	5	5	5	4	4	2	37	Bueno	4	4	4	4	4	20	Bueno	57	Bueno
2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	32	Regular	3	2	2	3	2	12	Deficiente	44	Regular
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	Bueno	2	5	2	3	2	14	Regular	49	Regular
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	Bueno	4	4	4	5	4	21	Bueno	57	Bueno
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	Regular	3	2	3	4	3	15	Regular	42	Regular
6	3	4	4	3	3	3	3	4	4	31	Regular	4	3	4	3	3	17	Regular	48	Regular
7	4	5	4	5	5	3	3	4	3	36	Bueno	3	5	5	3	4	20	Bueno	56	Bueno
8	4	3	2	4	3	5	3	3	4	31	Regular	4	3	4	4	3	18	Regular	49	Regular
9	3	3	4	3	2	4	2	4	4	29	Regular	4	3	2	4	2	15	Regular	44	Regular
10	3	3	4	4	3	4	2	3	2	28	Regular	4	3	4	4	4	19	Bueno	47	Regular
11	3	2	3	3	4	4	3	4	3	29	Regular	3	3	5	3	3	17	Regular	46	Regular
12	3	4	3	4	3	3	3	2	4	29	Regular	3	3	3	4	3	16	Regular	45	Regular
13	4	4	3	4	4	5	4	4	4	36	Bueno	5	3	4	3	4	19	Bueno	55	Bueno
14	3	2	4	3	3	4	4	2	3	28	Regular	2	2	5	4	4	17	Regular	45	Regular
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	Bueno	4	4	4	4	3	19	Bueno	54	Bueno
16	3	3	3	4	4	4	4	2	3	30	Regular	4	3	3	4	4	18	Regular	48	Regular
17	3	4	3	3	2	5	4	3	4	31	Regular	4	4	4	3	2	17	Regular	48	Regular
18	5	4	4	4	2	3	4	4	4	34	Bueno	4	5	3	4	4	20	Bueno	54	Bueno
19	3	2	3	3	3	3	2	3	3	25	Regular	4	4	4	4	2	18	Regular	43	Regular
20	4	3	3	3	4	4	4	3	4	32	Regular	3	4	3	4	4	18	Regular	50	Regular
21	2	2	3	3	3	3	3	2	3	24	Regular	4	2	3	3	3	15	Regular	39	Regular
22	4	4	2	3	3	4	3	4	4	31	Regular	3	3	3	4	3	16	Regular	47	Regular
23	4	4	4	4	3	4	3	4	3	33	Regular	4	3	4	5	4	20	Bueno	53	Bueno
24	4	4	4	4	3	2	4	4	4	33	Regular	4	3	3	4	4	18	Regular	51	Regular
25	4	4	3	3	4	3	4	3	4	32	Regular	4	4	4	4	4	20	Bueno	52	Bueno
26	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	Bueno	3	4	3	3	4	17	Regular	52	Bueno
27	1	2	2	3	3	2	3	3	3	22	Regular	3	4	4	3	4	18	Regular	40	Regular
28	4	4	4	3	4	3	4	4	3	33	Regular	4	4	3	3	3	17	Regular	50	Regular
29	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33	Regular	3	3	2	4	3	15	Regular	48	Regular
30	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	Regular	4	4	3	3	1	15	Regular	43	Regular
31	3	4	2	2	3	4	3	4	4	29	Regular	2	4	4	4	3	17	Regular	46	Regular
32	3	3	2	2	3	4	2	3	3	25	Regular	3	4	3	3	3	16	Regular	41	Regular
33	4	4	4	3	4	4	2	3	3	31	Regular	4	3	3	3	1	14	Regular	45	Regular
34	3	3	2	3	3	1	2	2	1	20	Deficiente	3	3	2	2	1	11	Deficiente	31	Deficiente
35	3	2	2	2	3	2	3	2	2	21	Deficiente	3	3	2	2	1	11	Deficiente	32	Deficiente



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión del cambio y el desempeño laboral en la empresa Multiservicios Papillon S.A.C., Trujillo, 2022", cuyos autores son PIZAN CORCUERA DIEGO ANTONIO, ZUÑIGA RUGEL SIFREDO JOSE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 07 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AGUILAR ARAGON NANCY DEIFILIA DNI: 18172951 ORCID: 0000-0002-1536-3109	Firmado electrónicamente por: NAGUILARA el 07- 12-2022 22:21:24

Código documento Trilce: TRI - 0478924