



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Resistencia al cambio y satisfacción del colaborador con el sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Sanchez Mondragon, Maria de los Angeles (orcid.org/0000-0002-7028-3320)

Vilela Viera, Arnie Aldair (orcid.org/0000-0001-8602-975X)

ASESORA:

Dra. Jimenez Chinga, Regina (orcid.org/0000-0003-4048-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado en primer lugar a Dios, quien nos ha dado salud y fuerza en el proceso, a nuestros padres, quienes han sido nuestros grandes pilares mostrándonos su apoyo incondicional.

Vilela Viera Arníe y Sanchez Mondragon Maria
de los Angeles

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestros padres por el apoyo incondicional y alentarnos a salir adelante. Agradecemos a nuestra asesora Jiménez Chinga Regina por su orientación y compromiso que nos brindó con esta investigación.

Vilela Viera Arnie y Sanchez Mondragon Maria de los Angeles.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	36
VIII. PROPUESTA: ESTRATEGIAS DE RESISTENCIA AL CAMBIO Y SATISFACCIÓN DEL COLABORADOR CON EL SISTEMA DE REPOSICIÓN WMS EN UNA EMPRESA MAYORISTA, PIURA - 2022	38
8.1 Objetivo principal de la propuesta.....	38
8.2 Análisis FODA	39
8.3 Estrategias para mejorar la resistencia al cambio y satisfacción del colaborador con el sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.....	40
8.4 Desarrollo de las estrategias para mejorar la resistencia al cambio y satisfacción del colaborador con el sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.....	41
8.5 Presupuesto de la implementación de estrategias.....	47
8.6 Viabilidad.....	47
8.7 Mecanismo de control	48

REFERENCIAS	49
ANEXOS.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Niveles de la Variable Resistencia al Cambio	18
Tabla 2 Niveles de la variable Satisfacción Laboral	19
Tabla 3 Tabla cruzada entre la dimensión Apoyo y compromiso y la variable satisfacción laboral.....	20
Tabla 4 Prueba de correlación entre la dimensión apoyo y compromiso y la variable satisfacción laboral	21
Tabla 5 Tabla cruzada entre la dimensión participación y la variable satisfacción laboral.....	22
Tabla 6 Prueba de correlación entre la dimensión participación y la variable satisfacción laboral.....	22
Tabla 7 Tabla cruzada entre la dimensión cambios con justicia y la variable satisfacción laboral.....	23
Tabla 8 Prueba de correlación entre la dimensión cambios con justicia y la variable satisfacción laboral	24
Tabla 9 Tabla cruzada entre la dimensión coerción y la variable satisfacción laboral	25
Tabla 10 Prueba de correlación entre la dimensión coerción y la variable satisfacción laboral.....	26
Tabla 11 Tabla cruzada entre la variable resistencia al cambio y la variable satisfacción laboral.....	27
Tabla 12 Prueba de correlación entre la variable resistencia al cambio y la variable satisfacción laboral	27

RESUMEN

El presente trabajo de investigación planteo como objetivo general, evaluar el nivel de relación de la resistencia al cambio en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022. Así mismo, presento un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, además se utilizó como técnica la encuesta, la cual fue aplicada a 32 colaboradores pertenecientes al área de logística y operaciones.

Los resultados determinaron que la correlación entre la resistencia al cambio y la satisfacción laboral es alta muy alta ($.790^{**}$), ello se respaldó por el valor de la probabilidad el cual fue menor a 0.05 ($.000 < 0.05$), por lo que, se aceptó la hipótesis alterna (H_a : La resistencia al cambio se relaciona positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022).

Palabras clave: Resistencia al cambio, resistencia al cambio en organizaciones, satisfacción laboral, criterios de satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present research work I propose as a general objective, to evaluate the level of relationship of the resistance to change in the satisfaction of the collaborator with respect to the WMS replacement system in a wholesale company, Piura - 2022. Likewise, I present a quantitative approach, of correlational level, in addition, the survey was used as a technique, which was applied to 32 collaborators belonging to the logistics and operations area.

The results determined that the correlation between resistance to change and job satisfaction is high, very high (.790**), this was supported by the probability value which was less than 0.05 ($.000 < 0.05$), therefore that, the alternative hypothesis was accepted (H_a : Resistance to change is positively related to employee satisfaction with respect to the WMS replacement system in a wholesale company, Piura - 2022).

Keywords: Resistance to change, resistance to change in organizations, job satisfaction, job satisfaction criteria.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente se vive en un mundo globalizado donde las empresas con la finalidad de mejorar su competitividad tienden a innovar para no quedarse atrás. Es por ello, que una empresa del sector mayorista implementó un software avanzado de reposición para aumentar su productividad y rentabilidad, se debe tener en cuenta que la implementación no siempre generará beneficios positivos para la organización, ya que existen muchos retos en el camino, tales como la satisfacción del colaborador y la resistencia al cambio. Debido a ello, si se pretende implementar un nuevo software para aumentar la productividad y rentabilidad se debe contar con plan estratégico para que la empresa y los colaboradores no se vean perjudicados.

En el ámbito internacional, para Burgos y Toro (2009), la empresa Boutique & Corners desarrolló un sistema para la gestión operacional de retail (SIGOR) cuyo objetivo era aumentar la productividad y la toma de decisión. La empresa B&C genera gran cantidad de datos que permite un mejor desarrollo del software que permitirá comprender los problemas y facilitar la toma de decisiones. Es por ello, que el sistema SIGOR requiere información clara, precisa y confiable para evitar ambigüedades, el sistema es monitoreado constantemente por el personal de la empresa la cual concluyó que los objetivos propuestos se iban cumpliendo al 100%.

Asimismo, según Ruiz y Rico (2021), la empresa Sodimac Colombia S.A – Homcenter implementó un sistema para el mejoramiento en la reposición de mercancías bajo el enfoque de flujo equilibrado. La implementación de este sistema mejoró la experiencia de compra en los clientes donde se mantuvo el surtido de góndolas y se especializó el equipo de trabajo. Además, se identificó que este diseño no solo mejoró la productividad en la tienda, también empoderó y mejoró las condiciones laborales de los colaboradores al definir sus funciones.

También para Ortiz y Paredes - Rodríguez (2021) se realizó una evaluación al sistema de gestión de almacenes WMS, los resultados arrojaron la solución a los problemas de inventario, permitiendo un mayor flujo de caja beneficiando a las ventas de la compañía. Asimismo, tiene un impacto positivo a largo plazo en las finanzas de la empresa, ya que permite reducir tiempo con la

capacitación adecuada a los colaboradores y evitando la rotación del personal garantizando un sostenible servicio en el tiempo.

En el ámbito nacional, según Torres y Chávez (2020) la empresa Mantaro retail S.C.R.L analizó el impacto del sistema de información transaccional en la gestión logística, la cual relaciona la información entre la organización y su base de datos cuya finalidad es optimizar los procesos de la empresa. El sistema se encuentra en una condición de desventaja, porque tiene un sistema de venta desfasado haciéndolo colapsar, siendo el principal problema la tecnología, el cruce de información (no es precisa) y un mal flujo de datos (existencia de productos) lo cual conlleva a entorpecer los resultados afectando a las ventas de la organización.

Además, Gestión (2016) se encontró que la empresa Cencosud invertirá treinta millones de dólares para la ejecución de su programa transformacional en el Perú. El cual tiene como finalidad garantizar la operatividad del negocio mejorando los procesos cross y tener lo último en tecnología, con este sistema se pretende analizar, acceder y desarrollar la información clave del sector perfeccionando las operaciones y potenciando la colaboración entre áreas.

A nivel local una empresa mayorista ha implementado recientemente un nuevo sistema para la reposición de sus góndolas (WMS) la cual pretende aumentar la productividad en la empresa y reducir horas hombre. Sin embargo, se ha visualizado que en la práctica no está teniendo los efectos esperados debido a que la reposición se hace un poco más complicada por la cantidad de un producto en dicha ubicación, por esta razón se pierden horas productivas en la reposición por el tiempo muerto en la espera de un montacarga. Asimismo, la falta de adaptabilidad en los colaboradores y la mala manipulación hacen que el sistema falle al no realizar el proceso correcto afectando a los futuros inventarios generando un alto índice de merma desconocida en la empresa.

El estudio tiene como problema general, ¿De qué manera la resistencia al cambio se relaciona con la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022? Asimismo, se plantean los siguientes problemas específicos, a) ¿Cuál es el nivel de relación del apoyo y compromiso en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de

reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022?; b) ¿Cuál es el nivel de relación de la participación en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022?; c) ¿Cuál es el nivel de relación de los cambios con justicia en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022?; d) ¿Cuál es el nivel de relación de la coerción en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022?.

Como justificación por conveniencia, la investigación ayudará a otras investigaciones del sector retail, que estén afrontando problemas de integración. Asimismo, la justificación práctica del trabajo busca proponer alternativas de solución, agilizando y optimizando sus procesos dentro de la organización para que repercutan en los colaboradores. Finalmente, la justificación social ayudará a mejorar la calidad del servicio para la población y así se sientan satisfechos con el servicio brindado.

Como Objetivo general la investigación propone, Evaluar el nivel de relación de la resistencia al cambio en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022. También se presentan los siguientes objetivos específicos, a) Analizar el nivel de relación del apoyo y compromiso en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022. b) Distinguir el nivel de relación de la participación en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022. c) Analizar el nivel de relación de los cambios con justicia en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022. d) Evaluar el nivel de relación de la coerción en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.

La investigación plantea la siguiente hipótesis, presentamos como hipótesis afirmativa, La resistencia al cambio se relaciona positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022. También como hipótesis específicas, a) El apoyo y compromiso se relaciona positivamente en la satisfacción del colaborador con

respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.

b) La participación se relaciona positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.

c) Los cambios con justicia se relacionan positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.

d) La coerción se relaciona positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente estudio se indaga a diferentes autores para profundizar los temas tratados en la investigación, asimismo se indagarán antecedentes a nivel internacional, nacionales y locales. En el ámbito internacional tenemos a Sánchez y García (2017) con la investigación “Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio” tuvo como objetivo Analizar las condiciones laborales y su influencia en la satisfacción laboral, la investigación es de enfoque descriptivo, cualitativo y se le realizara a 2 empresas de manufactura, los resultados obtenidos muestran que la primera empresa “hidalguese” muestra quince aspectos favorables y la empresa “mexiquense” muestra solo 14 y se debe a la carga laboral, incentivos económicos, oportunidades dentro de la empresa y comunicación con los jefes de la empresa. Finalmente, se concluye que los colaboradores requieren un mayor desafío en el trabajo, pero esto también debe ir de la mano con incentivos, mejor trato y mayor reconocimiento.

Guzmán de la Rosa (2018) con su investigación “Adaptabilidad y proceso de cambio organizacional” plantea como objetivo analizar la adaptabilidad de los colaboradores en los nuevos procesos operativos de la organización, asimismo la investigación es de carácter cuantitativo descriptivo, se realizó un cuestionario a setenta miembros de la organización, como resultados de la investigación, se obtuvo que un cuarenta y ocho por ciento no se adapta a los nuevos procesos, treinta y nueve por ciento se encuentra en un nivel medio y trece por ciento se encuentra con un nivel bajo, finalmente la conclusión de la investigación nos muestra que los colaboradores muestran resistencia al cambio ante los nuevos procesos y se les dificulta a la hora de hacer tus tareas diarias, es por ello que la capacitación es fundamental ya que el colaborador será instruido de la forma apropiada para enfrentar los nuevos cambios.

Rubio-Rodríguez, et al. (2022) con su tesis “Adaptación al cambio organizacional en los colaboradores de una empresa energía eléctrica” el objetivo del proyecto de investigación es señalar la adaptación del colaborador y cómo influye el cambio empresarial de la fusión de dos organizaciones eléctricas, el método que empleo el autor es cuantitativo y se seleccionaron a 10 colaboradores para la investigación, los resultados muestran que el talento humano tiene una

tendencia a la aceptación de los cambios, esto debido a tener la estrategia clara y precisa, escuchando a los colaboradores, finalmente el autor concluye que no es sencillo salir de una zona de confort, sin embargo si se maneja bien la situación y se escucha a los colaboradores y se atienden sus peticiones el impacto del cambio será menor.

En el ámbito nacional, Barrios y López (2017), tiene como investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post – fusión de una empresa retail” tienen como objetivo implementar la correlación del clima organizacional con la satisfacción laboral en los asesores de ventas. Es de investigación cuantitativa, correlacional y descriptiva, la población estudiada son los asesores de ventas de las tiendas Efe y Curacao. Obtuvieron resultados de forma positiva con algunos inconvenientes, sin embargo, se generalizó por los conceptos empleados donde se concluyó que la satisfacción laboral fue positiva.

Ruiz (2020) en su título “Gestión de procesos y adaptación al cambio de los colaboradores de la universidad alas peruanas, Jesús María 2020” Tiene el objetivo estudiar la correlación de gestión de procesos y la adaptación al cambio en los trabajadores de la universidad. El proyecto de investigación es correlacional, no experimental, cuantitativo de corte transversal, su investigación fue con cuarenta trabajadores utilizando el cuestionario. Como resultados obtuvo una concordancia positiva media. Concluyó en cómo vaya progresando la administración de los procesos, permitirá perfeccionar la adaptación del talento humano.

Arias (2021) en su investigación “Adaptabilidad a las tecnologías de la información, comunicación y procrastinación laboral en colaboradores del sector público en Arequipa” presentó el objetivo de implantar el enlace entre la adaptación de las TIC y procrastinación laboral. El proyecto es, no experimental transversal, correlacional. La técnica de la encuesta con cuestionario Ce-PAX Y PAWS de forma virtual por el formulario Google. Los resultados mostraron la baja adaptabilidad en las TIC, por otro lado, en la procrastinación laboral fue alta, esto se demostró con la prueba de hipótesis de chi cuadrado, También demostró que el personal femenino tiene mayor adaptabilidad a la TIC y menor procrastinación que el personal masculino. Entonces, se concluyó que los trabajadores demuestran

resistencia ante los cambios tecnológicos y al aprendizaje de las TIC provocando perjuicio en el desarrollo de la organización.

Finalmente, en el ámbito local tenemos, Chorres (2019) con su tesis “Satisfacción laboral en compartamos, agencia Sullana, 2017” con su objetivo general de estudiar la satisfacción de los colaboradores de la organización, la investigación es descriptiva de enfoque cuantitativa, donde se aplicó una encuesta a 40 colaboradores y arrojaron como resultados que la empresa cuenta con un alto índice de satisfacción laboral en la organización. Se concluye que la empresa adopto buenas prácticas laborales ofreciéndoles a los colaboradores las herramientas para potenciar sus habilidades.

Martínez (2020) con su investigación “Satisfacción laboral entre los colaboradores de la caja municipal y la municipalidad Provincial de la Provincia de Sullana – Piura 2019” tiene como objetivo Analizar los diversos niveles y diferencias de satisfacción del talento humano de la empresa y la institución, la investigación es no experimental, descriptiva, la muestra fueron setenta y tres colaboradores donde se aplicó un cuestionario, se concluye que ochenta y cuatro por ciento colaboradores de la caja Sullana muestran satisfacción laboral mientras que un cincuenta y nueve por ciento muestra insatisfacción laboral en municipalidad de Sullana, indicando que existe mejor disponibilidad en por la empresa privada.

Gonzaga (2022) con su tesis “Administración del talento y satisfacción laboral del personal de la oficina de recursos humanos del gobierno regional Piura, 2021” con su objetivo Estudiar el enlace de la satisfacción laboral y gestión de los colaboradores en el gobierno regional, la metodología es descriptiva, no experimental, asimismo se realizó una encuesta a los colaboradores donde mostraron que un dieciocho por ciento está satisfecho, un veintisiete estuvo en un nivel medio y un cincuenta y cuatro se siente insatisfechos. Se concluye que debe realizar una óptima administración para aumentar la satisfacción en los colaboradores.

Para indagar en la investigación se presenta el desarrollo de modelos teóricos, los cuales están vinculados al planteamiento del problema, por ello se va a definir las variables y dimensiones del estudio, estas son resistencia al cambio y

satisfacción laboral o del talento humano, para ello se citará a los autores que profundizaran el tema mencionado.

Referente a la variable resistencia al cambio, Robbins y Judge (2013) agrega que la capacidad de superar los cambios que ocurran en las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufra el entorno ya sea interno o externo, mediante el aprendizaje. Además, la resistencia expresa cuando es diferida e implícita, ya que produce problemas como disminución de motivación o lealtad, así como también el aumento de ausentismo o errores, asimismo un único cambio de menor impacto podría generar o convertirse en un problema más grande, dado a que la resistencia a los cambios anteriores fue acumulado o diferida. Este mismo autor indica ciertos factores para superar la resistencia al cambio entre las cuales tenemos: Participación, Apoyo y compromiso, Coerción y cambios con justicia.

Asikhia, et al. (2021) menciona que el cambio es un proceso difícil y muy complejo, que resulta inevitable, ninguna empresa por más pequeña o grande es inmune al cambio, debido a los constantes cambios tecnológicos, es por ello por lo que las organizaciones para sobrevivir deben reaccionar y adaptarse a cualquier cambio. Asimismo, Rosebaum et al. (2018) afirma que la comprensión es una herramienta fundamental para superar las emociones individuales que puedan generar un impacto negativo en la resistencia al cambio. Además, Ratana, et al. (2020) nos habla que la gestión al cambio requiere comprensión transformacional, asimismo el cambio debe pasar por un proceso específico y finalmente requiere elementos apropiados como la tecnología, el talento humano y una estrategia adecuada.

Para Amorim, et al. (2022) el proceso de cambio organizacional es dinámico, a través de diferentes relaciones y contextos de incertidumbre. Según Silva y Sachuk (2019) para que exista un cambio organizacional se debe entender las relaciones contemporáneas que relacionan al ser humano y su contexto. Asimismo, Bisotoon (2017) nos expresa que la competencia empresarial en nuestro entorno es un factor exigente para que exista un cambio organizacional. Bizzo (2022) la resistencia explica el actuar de los individuos al resistirse a cambios generando sentimientos de amenazas en la gestión. Para Kazmi y Javaid (2022)

para un cambio organizacional es necesario la identificación, es decir características para reconocerse en la organización.

De acuerdo a Robbins y Judge (2013) en lo que respecta a apoyo y compromiso, se refiere cuando un individuo vive con altos niveles de ansiedad y de temor, las terapias y la orientación psicológicas, las capacitaciones para el desarrollo de nuevas habilidades o un buen sueldo podrían facilitar el ajuste. En caso de los administradores o colaboradores expresen un frágil compromiso emocional en el cambio, suelen resistirse o favorecer su statu quo. Los colaboradores admiten mejor el cambio cuando se sienten comprometidos con la organización. Es por ello, que hacer énfasis y entusiasmar a los colaboradores con el compromiso organizacional son hechos que ayudan a que se comprometan emocionalmente con el cambio, evitando que se aferren en la situación actual. Además, es el nivel que tiene el colaborador participa activamente en él, se identifica con su trabajo y considera su desempeño como algo conveniente que lo favorece, los trabajadores con alto grado de involucramiento se sienten interesados y reconocidos por las labores que desempeñan.

Según Robbins y Judge (2013) en relación a participación, es complicado que los individuos se resistan al cambio en decisiones en las que han involucrado. Debemos considerar que cada colaborador posee habilidades para contribuir significativamente, su participación puede reducir la resistencia, incrementar la decisión de cambio y estar comprometido con la organización. Asimismo, existen desventajas, como desgaste de tiempo o una solución deficiente.

Robbins y Judge (2013) en cuanto a cambios con justicia, uno de las formas de que las organizaciones disminuyan el impacto negativo que genera el cambio, es de asegurarse que se realice de forma justa, la justicia procedimental es primordial cuando los colaboradores consideran que el resultado es perjudicial, es por ello que se considera importante que los colaboradores entiendan la razón del cambio, consistencia y perciban con justicia la implementación del cambio.

Desde otra perspectiva, Lujambio, (2010) añade que el trabajo en equipo busca dar soluciones a las crisis y conflictos que surjan ya sea de menor o mayor medida. Es por ello, que una negociación buena permite reanimar al equipo y

superar barreras producto de las sinergias, cumpliendo con los objetivos y metas planteadas.

De acuerdo a Robbins y Judge (2013) referente a Coerción, se refiere a la utilización de fuerza directa o amenazas sobre los colaboradores que se resisten. Asimismo, son la pérdida de ascensos, amenazas de transferencias, una mala carta de recomendación y evaluaciones negativas. El poder coercitivo, depende del miedo al efecto desfavorable que ocurrirían por la falta de obediencia. Se basa en la amenaza de aplicación de sanciones. A nivel organizacional este se da cuando, 1 tiene poder sobre 2, es decir 1 puede suspender, degradar o despedir a 2, suponiendo que 2 valore su trabajo. 1 puede delegar labores a 2 y este puede considerarlas como desagradables o tratar de forma vergonzosa, entonces 1 tiene poder coercitivo sobre 2. El poder coercitivo también surge de la investigación clave, en una empresa los colaboradores que tienen conocimientos o datos que otros necesitan pueden hacer que se vuelvan dependientes de aquellos que no tienen.

Según Robbins y Judge (2013) define a la satisfacción laboral como el sentimiento positivo hacia la organización, la satisfacción laboral se relaciona a la postura que tiene un colaborador hacia su trabajo. Un colaborador con un elevado nivel de satisfacción laboral tiene una postura favorable hacia su ocupación. Una persona insatisfecha tiene una postura desfavorable. Además, la satisfacción en el trabajo es una postura más que una conducta, es un efecto que interesa a muchos administradores porque es más posible que el talento humano satisfecho se presente a laborar y permanezcan en la empresa. Además, señala que en la satisfacción laboral se debe considerar el desempeño en el trabajo y comportamiento de ciudadanía organizacional.

Para Omar, et al. (2017) una guía hacia el futuro para que los trabajadores se identifiquen con la organización que emplean políticas y acciones involucradas con la gestión de los colaboradores, es la satisfacción laboral y compromiso con la organización. Por otro lado, Gutiérrez, et al. (2021) menciona que la satisfacción laboral es uno de los factores predominantes en la sujeción y compromiso de los trabajadores ante una crisis económica en la sociedad o empresa. Además, Marchezi, et al. (2019) realizó una investigación para identificar como manejar los

conflictos internos de la empresa que afectan la satisfacción laboral de los trabajadores, afirmando que utilizando el humor en la organización como una herramienta multifuncional para el liderazgo y recursos humanos trae consigo un implementar un buen ambiente laboral y satisfacción de los colaboradores. Asimismo, Chiang, et al. Menciona que la satisfacción laboral está agregado a las actitudes que presenta el trabajador al presentar su logro de objetivos a la organización, esto conlleva a que las organizaciones conozcan las necesidades y actitudes de los trabajadores para el desarrollo de oportunidades.

Del mismo modo, Newstrom, (2011) indica que la satisfacción en el trabajo, es un grupo de sentimientos y emociones desfavorables o favorables que tiene el colaborador hacia su postura laboral. Es una postura emocional, una percepción de relativo disgusto o gusto hacia algo. Además, de la satisfacción en el trabajo existen otras 3 posturas relacionadas con el talento humano estas son: Los estados de ánimo en el puesto (son el afecto de los colaboradores y pueden variar), lealtad del empleado (es la medición en la que el colaborador desea continuar participando en la empresa y se identifica con la organización), y el involucramiento con el trabajo (es la medición en que el colaborador, le dedica tiempo y energía, se compromete con su puesto y lo considera como parte de su vida).

Según Carvajal y Popovici (s.f) menciona que la satisfacción laboral es fundamental ya que los profesionales satisfechos están agradecidos con la organización y que aumenta el compromiso organizacional. Asimismo, para Pujol – Cols (2018) que la autonomía es importante porque aumenta su motivación intrínseca y mejora la comunicación entre los compañeros y líderes de la organización. Además, Rivera – Rojas, et al. (2020) clasifican a la satisfacción laboral como las actitudes que tienen los colaboradores hacia su organización.

Judge y Klinger (2008) mencionan la satisfacción laboral es la evaluación que tiene un colaborador de las experiencias y actividades que realiza en la organización. Asimismo, Cúlibrk, et al. (2018) afirman que es un elemento clave para la motivación laboral ya que es determinante para el éxito de la empresa. Además, Abdulrahman (2016) nos habla que la satisfacción y el compromiso organizacional son elementos fundamentales en las organizaciones ya que nos

ayudaran a entender el comportamiento de los colaboradores y como mejorar los aspectos negativos que tengan la empresa, para mejorar la productividad en la organización.

Según Robbins y Judge (2013) define al desempeño del trabajo como un indicador importante, ya que un colaborador feliz hace que sea más productivo. Asimismo, nos indican que debemos preocuparnos por nuestros colaboradores para aumentar la eficiencia en sus labores diarias, asimismo debemos ofrecerles las herramientas necesarias para que estos se sientan comprometidos y satisfechos con la empresa.

Robbins y Judge (2013) con respecto con el comportamiento de ciudadanía organizacional (CCO), los colaboradores satisfechos son más propensos a comunicarse positivamente sobre la empresa, ayudar a sus compañeros e ir más allá de las expectativas de su puesto, porque sienten el deseo de ser recíproco con experiencias positivas obtenidas de la organización. Es por ello, que los colaboradores más satisfechos son más propensos a lograr un comportamiento de ciudadanía organizacional. Asimismo, nos indica que los colaboradores que perciben la justicia, tienden aportar más en la organización, ya que, al ver apoyo por parte de sus compañeros, sienten que deben ser recíprocos, beneficiando a la organización. Sin embargo, los colaboradores que tienen una relación desgastante con sus compañeros son menos propensos ayudar, los colaboradores con rasgos de personalidad con el puesto son más satisfechos, además cuando las personas están de buen humor son más propensas a demostrar su comportamiento de ciudadanía organizacional, asimismo el autor señala que para aumentar su CCO debe reconocer su desempeño laboral, se tiene que percibir la justicia, remuneraciones justas, relación con los compañeros de trabajo y la seguridad laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Lozada (2014) la investigación aplicada busca generar aprendizaje a través de la práctica directa de los problemas de un sector productivo o de la sociedad. Se basa principalmente en los descubrimientos y la aplicación de estos en problemas concretos y prácticos permitiendo dar soluciones.

Esta investigación presenta un enfoque cuantitativo de acuerdo con Hernández, et al. (2014) en este enfoque hace uso de la recopilación de información con la finalidad de justificar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, ello se hace con el propósito de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Con respecto a este trabajo de investigación se va a medir las variables resistencia al cambio y satisfacción laboral a través de una encuesta, obteniendo datos numéricos los cuales van a permitir probar las hipótesis del estudio. Asimismo, presenta un diseño no experimental, ya que se realizará el estudio sin manipular deliberadamente la variable y solo se observarán los fenómenos para analizarlos en su ambiente natural.

El estudio es de nivel correlacional, Según Hernández, et al. (2014), manifiesta que tiene como propósito comprender el nivel de relación o grado de asociación que hay entre dos o más variables o categorías en determinada muestra o entorno en especial. Así mismo, lo más frecuente son investigaciones que analizan la relación entre dos variables, sin embargo, también se presentan estudios donde se vinculan entre tres, cuatro o más variables. En este estudio se va analizar la relación entre dos variables para conocer la relación que tiene una de la otra. Además, el tipo es Transeccional ya que la recopilación de los datos se realizará en un momento único.

3.2. Variables y operacionalización

La investigación contará con 2 variables: Resistencia al cambio y satisfacción laboral, cada variable cuenta con dimensiones e indicadores. (ver anexo N° 2)

Variable 1: Resistencia al cambio

Definición conceptual: Según Robbins y Judge (2013) Es la capacidad de superar los cambios que ocurran en las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufra el entorno ya sea interno o externo, aprendiendo de ellos y retroalimentando la información.

Definición operacional: Resistencia al cambio se medirá a través de una encuesta, el cual se evaluará la resistencia de los colaboradores con el sistema de reposición WMS en base a sus 4 dimensiones de resistencia al cambio y sus 8 indicadores, para ello se utilizará la escala del Likert. La primera dimensión de resistencia al cambio es apoyo y compromiso, la cual tiene como indicadores, capacitación en nuevas destrezas y licencias cortas con goce de sueldo, la segunda dimensión es participación donde sus indicadores son participar en las decisiones del cambio y contribuciones significativas, como tercera dimensión tenemos los cambios con justicia, este tiene como indicadores comprensión del cambio y percepción de justicia, la última dimensión es coerción donde sus indicadores son amenazas directas y aplicación de sanciones.

Variable 2: Satisfacción a los colaboradores

Definición conceptual: Robbins y Judge (2013) Sugiere que es el nivel de comportamiento positivo que muestran los colaboradores en relación con tareas diarias, entorno y su trabajo.

Definición operacional: La satisfacción laboral se medirá a través de una encuesta, el cual se evaluará la resistencia de los colaboradores con el sistema de reposición WMS en base a sus 2 dimensiones de satisfacción laboral y sus 9 indicadores, para ello se utilizará la escala del Likert. La primera dimensión de satisfacción laboral es desempeño del trabajo, la cual tiene como indicadores, eficiencia en sus labores, autonomía, oportunidades de desarrollo y avance profesional, capacitación del personal y variedad de las actividades, la segunda dimensión es comportamiento de ciudadanía organizacional donde sus indicadores son reconocimiento del desempeño laboral., remuneración/salario, seguridad laboral y relación con los colegas.

3.3. Población

Para la selección de los participantes en el estudio se consideró a las áreas de logística y operaciones, ya que tienen una interacción directa con el sistema WMS.

La elección de la población se consideró, Hernández, et al. (2014) citando a Lepkowski (2008) indica que la población es el grupo de todos los casos las cuales encajan con un conjunto de especificaciones. En este estudio, la población es finita ya que se conoce la cantidad exacta de los números de colaboradores, la población estará conformado por colaboradores de una empresa del sector retail mayorista. Además, como criterios de selección serán los colaboradores del área de Logística y Operaciones, a que tienen la mayor interacción con el sistema de reposición WMS.

Según Hernández, et al. (2014) Considera que el censo es la recopilación de información, donde se incluirán todos los participantes de la población. Mayormente se da en las investigaciones motivacionales de una organización o de un determinado grupo de áreas, con la finalidad de que las personas excluidas no consideren que su opinión no se tome en cuenta. En la investigación se hará un censo de las áreas involucradas (logística y operaciones) en el proceso del sistema WMS.

Criterios de inclusión: Logística y Operaciones (Interacción directa con el sistema de reposición WMS)

Criterios de exclusión: Colaboradores estuvieron de vacaciones y que no estuvieron en el horario de la aplicación de la encuesta.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Esta investigación utilizara como técnica: la encuesta según Arias (2020), menciona que las encuestas es una herramienta que sirve para recolectar información en una investigación, con la finalidad de recaudar información de un grupo de personas para alcanzar los objetivos planteados en la investigación, las respuestas se sistematizaran estadísticamente en figuras o tablas de distribución.

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el uso del cuestionario (ver anexo 03), de acuerdo a López - Roldan y Fachelli (2015) expresan que el cuestionario es un instrumento de medición que nos facilita la

recolección de datos, a través de preguntas protocolares donde se le administra a una muestra extensa o la población de la investigación donde se caracteriza el anonimato de los participantes. En el presente estudio se aplicará un cuestionario a los miembros de la organización de una retail mayorista, lo cual permitirá medir ambas variables de estudio (Resistencia al cambio y Satisfacción laboral) a través de la escala de Likert.

3.5. Procedimientos

El estudio utilizó la técnica: encuesta. El procedimiento para la recopilación para el instrumento del cuestionario será el siguiente: (1). Se realizó el instrumento de medición en base a las dos variables, las cuales son resistencia al cambio que cuenta con 4 dimensiones (Apoyo y compromiso, participación, cambios con justicia, coerción) y satisfacción de los colaboradores que tiene 2 dimensiones (Desempeño del trabajo, comportamiento de ciudadanía organizacional), de tal forma se utilizó la medición según la escala de Likert, (2). Se censó a los colaboradores de una empresa retail mayorista a quienes se aplicó el cuestionario de forma presencial, (3). Se revisó la calidad de cada encuesta realizada, (4). Se elaboró la matriz para la tabulación de las variables y se organizó los datos obtenidos, (5). Se hizo uso del paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS) en la medición de las variables.

3.6. Método de análisis de datos

La Estadística en esta investigación es Inferencial, como lo indica Hernández, et al. (2014), este tipo de estadística tiene como finalidad probar hipótesis para que posteriormente los resultados obtenidos por los participantes, se pueda generalizar en la población. En el caso de este estudio se pretende probar la hipótesis de la resistencia al cambio si influye en la satisfacción de los colaboradores con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa retail mayorista para ello se va hacer uso de un cuestionario el cual va a permitir medir las variables adaptación al cambio y satisfacción laboral.

El método fue deductivo, desde la perspectiva de Hernández, et al. (2014), este tipo de método tiene como finalidad analizar una o distintas variables independientes, de igual manera este método permite evaluar una o diversas variables dependientes; asimismo, se analizarán los efectos causales de las

variables dependientes a las independientes. Además, la investigación se basará en preestablecer hipótesis, medir variables y la aplicación de esta debe estar sujeta al diseño creado con anticipación. Esta tesis se basará en las investigaciones de los temas preestablecidos por los autores de resistencia al cambio y satisfacción laboral para poder sacar una conclusión en esta investigación.

3.7. Aspectos éticos

La investigación está basada en el Código Nacional de la Integridad Científica (2019), en los principios de Integridad; Honestidad intelectual; Objetividad e imparcialidad; veracidad, justicia y responsabilidad; transparencia. Es por ello, que los investigadores van a sustentar y explicar la originalidad de la investigación. Así mismo, se utilizará los instrumentos de recolección de datos más adecuados en el marco de la investigación, así como dar a conocer con veracidad los resultados sin influir intereses personales, para ello se tomarán evidencias fotográficas en la aplicación de las encuestas y grabación vocal de las entrevistas. finalmente se respetará la propiedad intelectual de los autores, para ello se citó a los autores de cada definición utilizada para explicar las variables del estudio.

IV. RESULTADOS

Para analizar los objetivos específicos, es importante señalar que la investigación presenta 2 variables 1. Resistencia al cambio, 2. Satisfacción laboral que se respalda en la teoría de Robbins y Judge, quienes señalan las siguientes dimensiones. Con respecto a la variable 1 sus dimensiones son: (1). Apoyo y compromiso, (2). Participación, (3). Cambios con justicia, (4). Coerción. Asimismo, la variable 2, presenta las siguientes dimensiones: (1). Desempeño del trabajo, (2). Comportamiento de ciudadanía organizacional. Por ello, se analizó los resultados obtenidos de los colaboradores de una empresa retail del sector super mayorista ubicado en Piura, realizado en el año 2022.

Tabla 1

Niveles de la Variable Resistencia al Cambio

	Bajo		Medio		Alto	
	f(x)	f (%)	f(x)	f (%)	f(x)	f (%)
Apoyo y compromiso	6	18,8%	11	34,4%	15	46,9%
Participación	3	9,4%	13	40,6%	16	50,0%
Cambios con justicia	4	12,5%	10	31,3%	18	56,3%
Coerción	7	21,9%	13	40,6%	12	37,5%
Resistencia al cambio	2	6,3%	16	50,0%	14	43,8%

Nota: Cuadro diseñado basado en la encuesta aplicada a los colaboradores de una empresa mayorista, acerca de la variable Resistencia al cambio.

En el cuadro 1 se evaluó las dimensiones de forma independiente que integran la variable resistencia al cambio. En la primera dimensión se constató que un 46,9%, equivalente a 15 colaboradores perciben un nivel alto de apoyo y compromiso, de la misma manera un 50% equivalente a 16 colaboradores percibieron un alto nivel de participación, asimismo referente a la tercera dimensión cambios con justicia el 56,3% equivalente a 18 participantes mostraron un alto nivel, sin embargo, con respecto a la dimensión coerción el 40,6% equivalente a 13 colaboradores señalaron un nivel medio.

Además, en el cuadro 1, se aprecia un diagnóstico general de la variable resistencia al cambio, donde se evidencio que con un 50% equivalente a 16 encuestados perciben esta variable en un nivel medio, si bien es cierto, nuestras 3 primeras

dimensiones son positivas y al ser nuestra variable negativa esto generaría que nuestra resistencia al cambio sea menor, sin embargo nuestra última dimensión es negativa afectando a nuestro indicador de la variable ya que a mayor coerción, mayor va a hacer nuestra resistencia al cambio, es por ello que nuestro resultado final tiene un nivel medio indicando que si existe resistencia al cambio.

Tabla 2

Niveles de la variable Satisfacción Laboral

	Bajo		Medio		Alto	
	f(x)	f(%)	f(x)	f(%)	f(x)	f(%)
Desempeño en el trabajo	4	12,5%	10	31,3%	18	56,3%
Comportamiento de ciudadanía organizacional	4	12,5%	12	37,5%	16	50,0%
Satisfacción laboral	3	9,4%	13	40,6%	16	50,0%

Nota: Cuadro diseñado basado en la encuesta aplicada a los colaboradores de una empresa mayorista, acerca de la variable Satisfacción laboral.

En el cuadro 2 se muestra un análisis de cada dimensión que componen la variable satisfacción laboral. En la primera dimensión se constató que un 56,3%, equivalente a 18 colaboradores perciben un nivel alto de desempeño en el trabajo, de la misma forma un 50% equivalente a 16 colaboradores señalan un alto nivel de comportamiento de ciudadanía organizacional. Asimismo, en la tabla, se muestra un diagnóstico general de la variable satisfacción laboral, donde se presentan de manera positiva la variable y sus indicadores, demostrando que ante un mayor desempeño en el trabajo y un comportamiento de ciudadanía organizacional se presentará una mayor satisfacción laboral, es por eso que se identificó que un 50% equivalente a 16 encuestados demostraron esta variable en un nivel alto.

Acto seguido, se especifica las reglas de interpretación para el coeficiente de correlación estadística Rho Spearman, las cuales aprobaran o descartaran la hipótesis general e hipótesis específicas, formuladas en la investigación.

0.00 (ausencia de correlación)

0.10 al 0.19 (correlación insignificante)

0.20 al 0.39 (correlación baja leve)

0.40 al 0.69 (correlación moderada)

0.70 al 0.99 (correlación alta muy alta)

1.00 (correlación perfecta)

En lo que respecta al primer objetivo específico el cual consistió en analizar el nivel de relación del apoyo y compromiso en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.

Tabla 3

Tabla cruzada entre la dimensión Apoyo y compromiso y la variable satisfacción laboral

		Satisfacción laboral			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Apoyo y compromiso	BAJO	f(x)	2	4	0	6
		f(%)	6,3%	12,5%	0,0%	18,8%
	MEDIO	f(x)	1	6	4	11
		f(%)	3,1%	18,8%	12,5%	34,4%
	ALTO	f(x)	0	3	12	15
		f(%)	0,0%	9,4%	37,5%	46,9%
Total	f(x)	3	13	16	32	
	f(%)	9,4%	40,6%	50,0%	100,0%	

Nota: Tabla cruzada entre la primera dimensión de resistencia al cambio y la segunda variable, obtenidos de las encuestas realizadas a los colaboradores de una empresa mayorista.

Para el estudio se formuló una encuesta aplicada a 32 colaboradores de una empresa mayorista en la ciudad de Piura, en la tabla 3, se evidencio que en la dimensión apoyo y compromiso, con 15 encuestados que equivalen al 46.9% mostraron un nivel alto, asimismo 16 colaboradores con el 50% consideraron que la satisfacción laboral es alta. Esto demuestra que la empresa mayorista realiza las acciones pertinentes para satisfacer al colaborador.

Tabla 4

Prueba de correlación entre la dimensión apoyo y compromiso y la variable satisfacción laboral

		Satisfacción laboral	
Rho de	Apoyo y	Coeficiente de	,646**
Spearman	compromiso	correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Nota: Tabla de correlación entre la primera dimensión de resistencia al cambio y la segunda variable, obtenidos de las encuestas realizadas a los colaboradores de una empresa mayorista.

Reglas de decisión:

Si p valor > 0.05 la hipótesis nula (H_0) se rechaza.

Si p valor < 0.05 la hipótesis alterna (H_a) se acepta.

H_0 : El apoyo y compromiso no se relaciona positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.

H_a : El apoyo y compromiso se relaciona positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.

En las tablas 3 y 4, continuando con el rigor científico y el cumplimiento estricto para la elaboración de las pruebas estadísticas, los resultados identificaron que existe una correlación moderada (0,40 a 0,69) entre el apoyo y compromiso y la satisfacción laboral (,646**). Los resultados se respaldaron por el valor de la probabilidad el cual fue menor a 0.05 (,000<0.05), es por ello, que se acepta la hipótesis alterna (H_a : El apoyo y compromiso se relaciona positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022).

En lo que respecta al segundo objetivo específico el cual consistió en distinguir el nivel de relación de la participación en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa, mayorista, Piura - 2022.

Tabla 5*Tabla cruzada entre la dimensión participación y la variable satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Participación	BAJO	f(x)	2	1	0	3
		f(%)	6,3%	3,1%	0,0%	9,4%
	MEDIO	f(x)	1	9	3	13
		f(%)	3,1%	28,1%	9,4%	40,6%
	ALTO	f(x)	0	3	13	16
		f(%)	0,0%	9,4%	40,6%	50,0%
Total	f(x)	3	13	16	32	
	f (%)	9,4%	40,6%	50,0%	100,0%	

Nota: Tabla cruzada entre la segunda dimensión de resistencia al cambio y la segunda variable del estudio, obtenidos de las encuestas realizadas a los colaboradores de una empresa mayorista.

Para el estudio se formuló una encuesta aplicada a 32 participantes de una empresa mayorista en la ciudad de Piura, en la tabla 5, se identificó que en la dimensión participación con 16 encuestados que equivalen a un 50.0% evidenciaron un nivel alto, de igual manera 16 colaboradores con el 50.0% consideraron que la satisfacción laboral es alta. Esto demuestra que la empresa mayorista permite la participación de sus colaboradores para satisfacer al personal.

Tabla 6*Prueba de correlación entre la dimensión participación y la variable satisfacción laboral*

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Participación	Coeficiente de correlación	,685**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Nota: Tabla de correlación entre la segunda dimensión de resistencia al cambio y la segunda variable, obtenidos de las encuestas realizadas a los colaboradores de una empresa mayorista.

Reglas de decisión:

Si p valor > 0.05 la hipótesis nula (H_0) se rechaza.

Si p valor < 0.05 la hipótesis alterna (H_a) se acepta.

H_0 : La participación no se relaciona positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.

H_a : La participación se relaciona positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.

En las tablas 5 y 6, continuando con el rigor científico y el cumplimiento estricto para la elaboración de las pruebas estadísticas, los resultados identificaron que existe una correlación moderada (0,40 a 0,69) entre la participación y la satisfacción laboral (,685**). Los resultados se respaldaron por el valor de la probabilidad el cual fue menor a 0.05 (,000<0.05), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_a : La participación se relaciona positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022). En lo que respecta al tercer objetivo específico el cual fue analizar el nivel de relación de los cambios con justicia en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.

Tabla 7

Tabla cruzada entre la dimensión cambios con justicia y la variable satisfacción laboral

			Satisfacción laboral			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
Cambios con justicia	BAJO	f(x)	3	1	0	4
		f(%)	9,4%	3,1%	0,0%	12,5%
	MEDIO	f(x)	0	8	2	10
		f(%)	0,0%	25,0%	6,3%	31,3%
	ALTO	f(x)	0	4	14	18

	f(%)	0,0%	12,5%	43,8%	56,3%
Total	f(x)	3	13	16	32
	f(%)	9,4%	40,6%	50,0%	100,0%

Nota: Tabla cruzada entre la tercera dimensión de resistencia al cambio y la segunda variable del estudio, obtenidos de las encuestas realizadas a los colaboradores de una empresa mayorista.

Para el estudio se realizó una encuesta la cual fue aplicada a 32 colaboradores de una empresa mayorista en la ciudad de Piura, en la tabla 7, se visualizó que 18 trabajadores que equivalen al 56.3% consideraron un nivel alto en la dimensión cambios con justicia, por otra parte, se identificó que 16 colaboradores con el 50.0% señalaron que la satisfacción laboral es alta. Esto demuestra que la empresa mayorista toma en cuenta a sus colaboradores en los cambios realizados para la satisfacción de los colaboradores.

Tabla 8

Prueba de correlación entre la dimensión cambios con justicia y la variable satisfacción laboral

		Satisfacción laboral	
Rho de	Cambios con justicia	Coefficiente de	,713**
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Nota: Tabla de correlación entre la tercera dimensión de resistencia al cambio y la segunda variable, obtenidos de las encuestas realizadas a los colaboradores de una empresa mayorista.

Reglas de decisión:

Si p valor > 0.05 la hipótesis nula (Ho) se rechaza.

Si p valor < 0.05 la hipótesis alterna (Ha) se acepta.

Ho: Los cambios con justicia no se relacionan positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.

Ha: Los cambios con justicia se relacionan positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.

En las tablas 7 y 8, continuando con el rigor científico y el cumplimiento estricto para la elaboración de las pruebas estadísticas, los resultados identificaron que existe una correlación alta muy alta (0,70 a 0,99) entre los cambios con justicia y la satisfacción laboral (,713**). Los resultados se respaldaron por el valor de la probabilidad el cual fue menor a 0.05 (,000<0.05), por ende, se acepta la hipótesis alterna (Ha: Los cambios con justicia se relacionan positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022).

En lo que respecta al cuarto objetivo específico el que consistió en evaluar el nivel de relación de la coerción en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.

Tabla 9

Tabla cruzada entre la dimensión coerción y la variable satisfacción laboral

			Satisfacción laboral			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
Coerción	BAJO	f(x)	1	5	1	7
		f(%)	3,1%	15,6%	3,1%	21,9%
	MEDIO	f(x)	2	4	7	13
		f(%)	6,3%	12,5%	21,9%	40,6%
	ALTO	f(x)	0	4	8	12
		f(%)	0,0%	12,5%	25,0%	37,5%
Total	f(x)	3	13	16	32	
	f(%)	9,4%	40,6%	50,0%	100,0%	

Nota: Tabla cruzada entre la cuarta dimensión de resistencia al cambio y la segunda variable del estudio, obtenidos de las encuestas realizadas a los colaboradores de una empresa mayorista.

Para el estudio se formuló una encuesta aplicada a 32 colaboradores de una empresa mayorista en la ciudad de Piura, en la tabla 9, se evidencio que en la dimensión coerción, 13 encuestados que equivalen a un 40,6% mostraron un nivel

medio, sin embargo, 16 colaboradores con el 50.0% consideraron que la satisfacción laboral es alta. Esto demuestra que la empresa mayorista debe mejorar en toma de decisiones con respecto a las sanciones aplicadas a los colaboradores con la finalidad de aumentar su satisfacción laboral.

Tabla 10

Prueba de correlación entre la dimensión coerción y la variable satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
	Coeficiente de correlación	,378*
Rho de Spearman	Coerción Sig. (bilateral)	,033
	N	32

Nota: Tabla de correlación entre la cuarta dimensión de resistencia al cambio y la segunda variable, obtenidos de las encuestas realizadas a los colaboradores de una empresa mayorista.

Reglas de decisión:

Si p valor > 0.05 la hipótesis nula (H_0) se rechaza.

Si p valor < 0.05 la hipótesis alterna (H_a) se acepta.

H_0 : La coerción no se relaciona positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura – 2022.

H_a : La coerción se relaciona positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura – 2022.

En las tablas 9 y 10, continuando con el rigor científico y el cumplimiento estricto para la elaboración de las pruebas estadísticas, los resultados identificaron que existe una correlación baja leve (0,20 a 0,39) entre la coerción y la satisfacción laboral (,378**). Los resultados se respaldaron por el valor de la probabilidad el cual fue menor a 0.05 (,033<0.05), es por ello, que se acepta la hipótesis alterna (H_a : La coerción se relaciona positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura – 2022).

En lo que respecta al objetivo general el cual consistió en evaluar el nivel de relación de la resistencia al cambio en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.

Tabla 11

Tabla cruzada entre la variable resistencia al cambio y la variable satisfacción laboral

		Satisfacción laboral			Total	
		BAJO	MEDIO	ALTO		
Resistencia al cambio	BAJO	f(x)	2	0	0	2
		f(%)	6,3%	0,0%	0,0%	6,3%
	MEDIO	f(x)	1	12	3	16
		f(%)	3,1%	37,5%	9,4%	50,0%
	ALTO	f(x)	0	1	13	14
		f(%)	0,0%	3,1%	40,6%	43,8%
	Total	f(x)	3	13	16	32
		f(%)	9,4%	40,6%	50,0%	100,0%

Nota: Tabla cruzada entre la primera variable y la segunda variable del estudio, obtenidos de las encuestas realizadas a los colaboradores de una empresa mayorista.

Para el estudio se formuló una encuesta aplicada a 32 colaboradores de una empresa mayorista en la ciudad de Piura, en la tabla 11, se evidencio que en la variable resistencia al cambio, 16 encuestados que equivalen a un 50.0% mostraron un nivel medio, asimismo 16 colaboradores con el 50.0% consideraron que la satisfacción laboral es alta. Esto demuestra que la empresa mayorista debe realizar acciones que contribuyan a superar la resistencia al cambio permitiendo una mayor satisfacción laboral.

Tabla 12

Prueba de correlación entre la variable resistencia al cambio y la variable satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
--	--	-------------------------

Rho de Spearman	Resistencia al cambio	Coeficiente de correlación	,790**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	32

Nota: Tabla de correlación entre la primera variable y la segunda variable, obtenidos de las encuestas realizadas a los colaboradores de una empresa mayorista.

Reglas de decisión:

Si p valor > 0.05 la hipótesis nula (H_0) se rechaza.

Si p valor < 0.05 la hipótesis alterna (H_a) se acepta.

H_0 : La resistencia al cambio no se relaciona positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.

H_a : La resistencia al cambio se relaciona positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.

En las tablas 11 y 12, continuando con el rigor científico y el cumplimiento estricto para la elaboración de las pruebas estadísticas, los resultados identificaron que existe una correlación alta muy alta (0,70 a 0,99) entre la participación y la satisfacción laboral (,790**). Los resultados se respaldaron por el valor de la probabilidad el cual fue menor a 0.05 (,000<0.05), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_a : La resistencia al cambio se relaciona positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022).

V. DISCUSIÓN

Es importante invertir en tecnología porque nos ayuda a buscar soluciones a una problemática que puede ocurrir en este sector el cual es muy importante para nuestro país generando mejores condiciones para los colaboradores brindando un valor agregado y por consiguiente un mejor servicio para los consumidores.

Para los resultados obtenidos fueron a través de la aplicación de la encuesta a 32 colaboradores de una empresa mayorista, el instrumento cuenta con 17 preguntas, las cuales midieron 2 variables (Resistencia al cambio y Satisfacción laboral) y sus 6 dimensiones (Apoyo y compromiso, Participación, Cambios con justicia, coerción, Desempeño del trabajo y Comportamiento de ciudadanía organizacional) respectivamente.

Según Hellriegel y cols., (1999), manifiestan que la resistencia al cambio es la falta de compromiso y colaboración de los colaboradores mostrando renuncias, pérdidas de motivación, tasas de accidentes altas, errores en el trabajo y mayor ausentismo en el trabajo pudiendo afectar la productividad de la organización, es por ello, que se debe proponer soluciones para superar la resistencia para no afectar la rentabilidad de la organización. Por esto se debe debatir con otras investigaciones para brindar las mejores soluciones y poder adaptarse a los cambios en beneficio de la organización.

Según Caballero (2002) En los últimos años se han visto cambios en la satisfacción laboral es por ello que es un tema de gran importancia en la investigación, al estar relacionada con las teorías de las organizaciones, las razones presentadas son una posible relación de la productividad ante la satisfacción del trabajo, una mala relación de la satisfacción y la pérdida de horas trabajadas, una relación positiva de la satisfacción con el clima organizacional, una relación sentimental por parte de los trabajadores con la organización, influyendo directamente la satisfacción laboral con el día a día de los colaboradores. Debido a esto es fundamental que las organizaciones se enfoquen en velar por sus colaboradores para que estos se sientan motivados y comprometidos con la organización.

Con respecto al primer objetivo específico se encontró una diferencia con la tesis de Sanchez y García (2017) en el caso desarrollaron su investigación en base al

enfoque descriptivo cualitativo y evaluaron a 2 empresas, en caso de este estudio se evalúa a una empresa mayorista y el enfoque cuantitativo correlacional. Además, se encuentran discrepancias en los resultados obtenidos dado a que Sanchez y García (2017), no existe ayuda por parte de la empresa, ya que, en ambas empresas existen 18 condiciones de las cuales 9 fueron no satisfactorios porque los sobrecargan de labores, no hay oportunidades laborales y falta de incentivos económicos. sin embargo, en la empresa de estudio se evidenció que si existe una correlación lineal moderada de apoyo y compromiso (0.646) por parte de la organización generando satisfacción laboral en los colaboradores.

Asimismo, existe una gran similitud con Ruiz (2020) dado que ambas investigaciones son cuantitativas – correlacionales, además ambos estudios investigaron a una sola empresa. Los resultados de Ruiz (2020) obtuvo una correlación positiva media (0.499) y un nivel de significancia (0.001) en la cual se aceptó la hipótesis planteada de la relación entre la gestión de proceso y la adaptación al cambio. Esto es importante ya que, la empresa de estudio tiene similitudes con respecto a la negociación (apoyo por parte de la empresa hacia sus colaboradores y el compromiso de que estos aumenten su productividad) siendo un factor determinante para aumentar la adaptabilidad y por consecuente incrementar la satisfacción laboral.

Con respecto al segundo objetivo específico se encontró una semejanza con Rubio-Rodríguez, et al. (2022). La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, asimismo se realizó una encuesta la cual determinó que el 90 % de las personas se sentían motivadas ya que tenían el respaldo y el apoyo de sus líderes, además el 100% de los trabajadores tenían claro el proceso de integración. La estrategia de la empresa es escuchar y colaborar con los trabajadores para que puedan aceptar el cambio sin muchas dificultades, de igual manera, este trabajo de investigación presenta gran similitud ya que, con la encuesta realizada a los colaboradores de una empresa mayorista se demostró que existe una correlación lineal moderada (0.685) demostrando que si existe participación por parte de los colaboradores hacia la organización

Además, Chorres (2019) presenta una investigación de enfoque cuantitativo parecido al enfoque de la investigación, asimismo Chorres (2019) presenta

resultados con gran índice de satisfacción laboral (67.5%), donde la participación fue un elemento primordial, ya que se adoptaron herramientas que potenciaron las habilidades de los colaboradores generando buenas prácticas laborales en beneficio de la organización, de la misma manera una empresa mayorista demostró que brinda participación a los colaboradores para que estos se expresen libremente con la finalidad de no generar un impacto negativo en la empresa.

Con respecto al tercer objetivo específico Arias (2021) en su trabajo de investigación presenta similitud al ser un trabajo correlacional con el trabajo de estudio presentado. Sin embargo, los resultados obtenidos presentaron desigualdad ya que Arias (2021) expresa que el (81%) de la adaptabilidad en los colaboradores es bajo esto debido a un alto índice de procrastinación siendo el porcentaje mayor del personal masculino (45%) no se ha adaptado de la misma que el personal femenino ya que existe un hábito de aplazar las actividades generando ineficiencia en las laborales encomendadas por parte de la empresa. No obstante, los resultados obtenidos en la encuesta realizada por la empresa mayorista se demostraron que existe una correlación lineal alta muy alta (0.713) demostrando que la empresa realiza los cambios necesarios para que todos los colaboradores en la organización se sienten satisfechos

Por otro lado, Martínez (2020) presenta una investigación descriptiva no experimental en la cual se aplicó un cuestionario al sector privado y al sector público, donde se evidencio grandes diferencias entre ambas instituciones, siendo el sector privado el mejor posicionado en la satisfacción laboral de los colaboradores demostrando que existen desigualdades entre ambos sectores, ya que, el nivel de significancia es (0.000) aceptando la hipótesis de que si existe diferencias entre ambas instituciones. Por otra parte, la empresa mayorista demostró que existen cambios igualitarios para los colaboradores, ya que el nivel de significancia fue de (0.000) demostrando que los cambio con justicia si influyen en la satisfacción de los colaboradores, es por ello, que existen las mismas oportunidades de crecimiento laboral, así como los mismos incentivos económicos para los miembros de la organización aumentando su satisfacción laboral.

Con respecto al cuarto objetivo específico, Guzmán de la Rosa (2018) presenta una similitud ya que la investigación es de carácter cuantitativo y se realizó un

cuestionario de la misma manera que el presente trabajo de estudio, por otro lado, nos muestran que el resultado de Guzmán de la Rosa (2018) muestra un nivel bajo de adaptación al cambio ya que los colaboradores se les dificulta las tareas diarias por la falta de capacitaciones que le permitan enfrentar los nuevos cambios, así también, una empresa mayorista presentó como resultados una correlación lineal baja leve (0.378) esto debido a que los colaboradores no consideran apropiadas las sanciones emitidas por la empresa ya que se les dificulta las tareas diarias de los procesos del sistema WMS generando malestar en los involucrados.

Del mismo modo Arias (2021) presenta una similitud con el diseño no experimental transversal de enfoque correlacional igual a la investigación presentada, asimismo, Arias (2021) presenta como resultados que el personal masculino no se adaptó a las nuevas tecnologías debido a la distracción de sus tareas encomendadas generando perjuicio en la organización, un (45%) no se ha adaptado de la misma manera que el personal femenino ya que existe un hábito de aplazar las actividades generando ineficiencia en las laborales encomendadas por parte de la empresa. No obstante, la presente investigación a través de las encuestas certifica que existen sanciones (0.378) siendo una correlación lineal baja demostrando que generan malestar en los miembros de la organización influyendo en las responsabilidades de sus labores diarias.

Con respecto al objetivo general Barrios y López (2017) existe una semejanza ya que ambas son investigaciones cuantitativas y correlacional donde los resultados fueron de forma positiva (0.681) con una significancia de (0.000) demostrando que la satisfacción laboral es un factor determinante para aumentar la productividad de los colaboradores, de igual manera en la presente investigación el nivel de correlación lineal alta (0.790) demostrando que la resistencia al cambio si influye en la satisfacción laboral, determinando que la dimensión coerción afecta negativamente el indicador de satisfacción laboral en la empresa.

Finalmente, Gonzaga (2022) presenta igualdad con el trabajo de investigación ya que su metodología es descriptiva – correlacional, siendo que, el presente trabajo de investigación también es correlacional, en cuanto a los resultados obtenidos Gonzaga (2022) manifiesta que el 54.5% de los colaboradores se sienten insatisfechos debido a la pésima administración en la organización, donde los

factores motivacionales e higiénicos son los más determinantes, asimismo el nivel de correlación (0.625) estando en un nivel de correlación positiva moderada. Por otro lado, una empresa mayorista presenta grandes aciertos ya que viene realizando las acciones correspondientes para superar la resistencia al cambio, sin embargo, le falta mejorar para aumentar significativamente su satisfacción laboral.

VI. CONCLUSIÓN

1. En lo que respecta al primer objetivo específico, el cual se analizó el nivel de relación entre el apoyo y compromiso y la satisfacción del colaborador ($r=0,646$), se identificó una correlación moderada (0.40 a 0.69). Resultados que son respaldados por el valor de la probabilidad el cual fue menor a 0.05 aceptando la hipótesis alterna, donde se presenta que el apoyo y compromiso se relaciona positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista. Cabe resaltar, los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los colaboradores fueron que el 18.8% perciben un nivel bajo de apoyo y compromiso, mientras que el 34.4% perciben un nivel medio y un 46.9% perciben un nivel alto.
2. Continuando con el segundo objetivo específico, se distinguió la relación de la participación y la satisfacción del colaborador ($r=0,685$) evidenciando una correlación moderada (0,40 a 0,69) estos resultados son respaldados por el valor de la probabilidad el cual fue menor a 0.05 aceptando la hipótesis alterna el cual es que la participación se relaciona positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista. Cabe recalcar, que los resultados obtenidos a los trabajadores fueron que el 9.4% perciben un nivel bajo de participación, mientras que el 40.6% perciben un nivel medio y un 50% perciben un nivel alto.
3. Siguiendo con el tercer objetivo específico, se analizó la relación entre los cambios con justicia y la satisfacción del colaborador ($r=0,713$) se evidencio una correlación alta muy alta (0,70 a 0,99) estos resultados son respaldados por el valor de la probabilidad el cual fue menor a 0.05 aceptando la hipótesis alterna el cual los cambios con justicia se relacionan positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista. Cabe distinguir que resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los colaboradores mostraron un 12.5% de nivel bajo de cambios con justicia, además un 31.3% percibieron un nivel medio y un 56.3% percibieron un nivel alto.

4. Ahora bien; en el cuarto objetivo específico, se evaluó el nivel de relación entre la coerción y la satisfacción del colaborador ($r=0,378$) en este punto existe una correlación baja leve (0,20 a 0,39) resultados que son respaldados por el valor de la probabilidad el cual fue menor a 0.05, aun así, se aceptó la hipótesis alterna en el cual la coerción se relacionan positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista. Con respecto a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores, nos muestra que el 27.9% perciben un nivel bajo de coerción, mientras que el 40.6% perciben un nivel medio y un 37.5% perciben un nivel alto.
5. Llegados a este punto; en lo que respecta al objetivo general, se evaluó la relación entre la resistencia al cambio y la satisfacción laboral ($r=0,790$) existiendo una correlación alta muy alta (0,70 a 0,99) estos resultados se respaldan por el valor de la probabilidad el cual fue menos a 0.05 aceptando la hipótesis alterna en el cual la resistencia al cambio se relaciona positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, cabe recalcar que los resultados obtenidos en la aplicación mostraron que el 6.3% percibieron un nivel bajo de resistencia al cambio, mientras que el 50% perciben un nivel medio y un 43.8% perciben un nivel alto.

VII. RECOMENDACIONES

1. Con respecto al Apoyo y compromiso, se recomienda a la empresa mayorista establecer un cronograma de actividades basado en el cumplimiento de objetivos diarios y de acuerdo a los resultados obtenidos implementar un plan de acción con la finalidad de mejorar el rendimiento de los colaboradores, así mismo, se sugiere realizar capacitaciones cada 6 meses donde se enfoquen en promover su talento dentro de la organización, brindándoles las herramientas adecuadas para potenciar sus habilidades, todo ello, debe ser realizado por el área de recursos humanos en coordinación con los jefes de área.
2. En cuanto a Participación, se propone que los supervisores de cada área de la empresa estudiada realicen reuniones cada tres meses, donde se dialogue acerca de los acontecimientos ocurridos en el área de trabajo, para ello, se sugiere que la persona encargada muestre una actitud empática, con el propósito de que los colaboradores no se cohiban de expresar sus ideas y puedan proponer estrategias de mejora. Así mismo, para incentivar su participación se sugiere que por cada propuestas de mejora que presenten, se otorguen más estrellas en su puntaje anual del desempeño del colaborador.
3. En lo que respecta de cambios con justicia, se recomienda a la coordinadora de recursos humanos gestionar un incentivo económico que este orientado a los resultados individuales de los colaboradores, con el cual se hará un seguimiento continuo por parte de los supervisores a los objetivos individuales de los trabajadores en sus labores diarias para designar a los beneficiados del bono, con la finalidad de afrontar nuevas responsabilidades para el beneficio de la organización.
4. Referente a coerción, se propone a la empresa que, a través de los encargados de área, se debe concientizar a los colaboradores de sus responsabilidades y sobre la existencia de sanciones establecidas por la organización, asimismo se debe aconsejar a los trabajadores mostrando empatía por problemas personales que estén afectando su desempeño laboral, para que se sientan apoyados por la organización.

5. Con relación a resistencia al cambio, se recomienda a la organización brindar las herramientas adecuadas a los colaboradores, tales como, el aumento de pockets, habilitar 4 montacargas para realización de las actividades en piso de venta y aumentar la banda ancha de internet para evitar la saturación de la red, ya que perjudica las tareas diarias de los colaboradores.

VIII. PROPUESTA: ESTRATEGIAS DE RESISTENCIA AL CAMBIO Y SATISFACCIÓN DEL COLABORADOR CON EL SISTEMA DE REPOSICIÓN WMS EN UNA EMPRESA MAYORISTA, PIURA - 2022

El rubro de esta empresa mayorista es el Cash and carry, se especializa en la venta de productos al por mayor, siendo su principal foco el comercio HORECA, se caracteriza por los productos de calidad siendo una prestigiosa empresa en nuestra región. Sin embargo, la migración a un nuevo sistema está presentando dificultades en los colaboradores que no se terminan de adaptar a dicho sistema. La misión de la empresa Makro está en el Perú para ser el mayorista que genera progreso al cliente profesional de alimentos. Por otro lado, la visión es ser el líder regional y socio más innovador para el cliente profesional de alimentos, lo que permitirá el crecimiento de su negocio y de su entorno.

La empresa depende de sus colaboradores para lograr los objetivos de la organización, esto implica brindar las herramientas necesarias (Inducciones, capacitaciones, pockets, internet con una gran banda ancha) para que se desenvuelvan dentro del sistema y generar valor, teniendo una buena rentabilidad para el beneficio de todos.

8.1 Objetivo principal de la propuesta

Proponer estrategias para facilitar la resistencia al cambio y mejorar la satisfacción laboral del colaborador en una empresa mayorista.

Después de identificar la problemática de la organización y a través de los resultados obtenidos de las encuestas, se ha detectado que un 34.4% de los colaboradores se encuentra en un nivel medio y un 18.8% de los trabajadores se encuentra en un nivel bajo de apoyo y compromiso demostrando que aún existe una brecha grande por mejorar. Asimismo, un 40.6% de los encuestados manifiestan un nivel medio y un 9.4% de los colaboradores expresan un nivel bajo de participación siendo un 50% por mejorar. Además, un 31.3% de los trabajadores se encuentran en un nivel medio y un 12.5% de los colaboradores se detectó un nivel bajo en los cambios con justicia siendo una cifra significativa para mejorar. Por último, la dimensión coerción es la problemática que más se debe trabajar, ya que se encuentra con un nivel medio del 40.6% y con un 21.9% de los encuestados en un nivel bajo, demostrando que existe una problemática real por mejorar.

Es por ello, que consideramos aplicar estrategias de resistencia al cambio y satisfacción del colaborador para proponer estas ideas a la organización. A continuación, se presenta en análisis FODA con los datos obtenidos en la investigación.

8.2 Análisis FODA

MATRIZ FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>F1. Oportunidades de desarrollo y avance profesional</p> <p>F2. Reconocimiento del desempeño laboral.</p> <p>F3. Relación con los colegas.</p>	<p>D1. Aplicación de sanciones</p> <p>D2. Capacitación en nuevas destrezas</p> <p>D3. Remuneración/salario.</p>
OPORTUNIDADES	FO	DO
<p>O1. Colaboradores comprometidos y con experiencia.</p> <p>O2. Comprensión del cambio</p>	<p>Fomentar la cultura de innovación para afrontar los nuevos cambios que se den en la organización. (F1, O2)</p>	<p>Incentivar la capacitación presencial de los colaboradores. (D1, O2)</p>
AMENAZAS	FA	DA
<p>A1. Mejor oportunidad laboral.</p> <p>A2. Devaluación de la moneda.</p>	<p>Fortalecer la cultura de desarrollo profesional para tener a los mejores profesionales en la organización (F1, A1)</p>	<p>Aumentar beneficios laborales para evitar la fuga de talentos. (D3, A1)</p>

8.3 Estrategias para mejorar la resistencia al cambio y satisfacción del colaborador con el sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022

ESTRATEGIA 1: Fomentar la cultura de innovación para afrontar los nuevos cambios que se den en la organización.

- Fomentar una cultura de innovación
- Fortalecer la pasión por el cliente

ESTRATEGIA 2: Incentivar la capacitación presencial de los colaboradores.

- Fomentar la cultura de capacitación
- Empoderar a los trabajadores con su participación

ESTRATEGIA 3: Fortalecer la cultura de desarrollo profesional para tener a los mejores profesionales en la organización.

- Incentivar a los colaboradores a crecer en la organización
- Transparencia de la elección de los puestos

ESTRATEGIA 4. Aumentar beneficios laborales para evitar la fuga de talentos.

- Creación de nuevos bonos.
- Seguimiento de productividad de los colaboradores.

8.4 Desarrollo de las estrategias para mejorar la resistencia al cambio y satisfacción del colaborador con el sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022

ESTRATEGIA 1: Fomentar la cultura de innovación para afrontar los nuevos cambios que se den en la organización.

- a) Descripción: Innovar los procesos de la organización para aumentar la productividad fortaleciendo nuestro valor de pasión por el cliente.
- b) Indicador:
 - Proponer ideas que mejoren los procesos de la organización.
 - Satisfacción del cliente
- c) Meta:
 - 2 procesos de mejora anualmente.
 - Aumento anual del 95% de la satisfacción del cliente.
- d) Tácticas:
 - Incentivar a expresarse abiertamente sobre la problemática de la organización.
 - Premiar las propuestas de mejora con un bono adicional.
 - Fortalecer los lazos de compañerismo entre las áreas involucradas.
- e) Programa/actividades
 - Capacitar a los colaboradores sobre la comunicación efectiva y el trato hacia al cliente.
 - Creación de un bono adicional para la premiación de las mejores ideas.
 - Establecer un grupo de WPP con todas las áreas involucradas.
 - Reuniones de confraternidad con las áreas involucradas.
- f) Cronograma de actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Capacitar a los colaboradores sobre la comunicación efectiva y el trato hacia al cliente.												
Creación de un bono adicional para la premiación de las mejores ideas.												

Establecer un grupo de WPP con todas las áreas involucradas.																				
Reuniones de confraternidad con las áreas involucradas.																				

g) Presupuesto

Actividades	Inversión
Capacitar a los colaboradores sobre la comunicación efectiva y el trato hacia al cliente.	S/. 1500
Creación de un bono adicional para la premiación de las mejores ideas.	S/. 600
Establecer un grupo de WPP con todas las áreas involucradas.	S/. 0
Reuniones de confraternidad con las áreas involucradas.	S/. 500
TOTAL	S/. 2600

ESTRATEGIA 2: Incentivar la capacitación presencial de los colaboradores.

- a) Descripción: Gestionar la capacitación presencial a los colaboradores para potenciar sus habilidades
- b) Indicador:
 - % de colaboradores que se capacitan
 - Eficiencia de los procesos
- c) Meta:
 - 100% de los colaboradores se capacitan
 - Reposición en 100% de todos los pasillos
- d) Tácticas:
 - Identificar las deficiencias de los colaboradores.
 - Hacer pasantías con otras áreas.
- e) Programa/actividades
 - Cotizar con empresas consultoras para la capacitación.
 - Capacitar semestralmente a los colaboradores
 - Recorrer los pasillos todas las mañanas para verificar su reposición.
 - Realizar 1 pasantía por mes para conocer las actividades de distintas áreas.

f) Cronograma de actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Cotizar con empresas consultoras para la capacitación.												
Capacitar semestralmente a los colaboradores												
Recorrer los pasillos todas las mañana para verificar su reposición												
Realizar 1 pasantía por mes para conocer las actividades de distintas áreas.												

g) Presupuesto

Actividades	Inversión
Cotizar con empresas consultoras para la capacitación.	S/. 1500
Capacitar semestralmente a los colaboradores.	S/. 1200
Recorrer los pasillos todas las mañana para verificar su reposición	S/. 0
Realizar 1 pasantía por mes para conocer las actividades de distintas áreas.	S/. 0
Total	S/. 2700

ESTRATEGIA 3: Fortalecer la cultura de desarrollo profesional para tener a los mejores profesionales en la organización.

- a) Descripción: Fomentar un desarrollo continuo que se orienta al desarrollo profesional de los trabajadores de la empresa.
- b) Indicador:
 - Número de personas que ascienden anualmente
- c) Meta:
 - 3 personas ascienden anualmente
- d) Tácticas:
 - Crear planes de formación
 - Mentorías para el crecimiento profesional de los trabajadores
 - Análisis personalizado de cada profesional
- e) Programa/actividades
 - Hacer sesiones compartidas por el personal que tiene conocimientos específicos de un área a sus compañeros
 - Establecer días para las mentorías orientadas al desarrollo profesional del colaborador
 - Evaluar el cumplimiento de actividades en relación a las competencias profesionales
- f) Cronograma de actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Hacer sesiones compartidas por el personal que tiene conocimientos específicos de un área a sus compañeros												
Establecer días para las mentorías orientadas al desarrollo profesional del colaborador												
Evaluar el cumplimiento de actividades en relación a las competencias profesionales												

g) Presupuesto

Actividades	Inversión
Hacer sesiones compartidas por el personal que tiene conocimientos específicos de un área a sus compañeros	S/ 1500
Establecer días para las mentorías orientadas al desarrollo profesional del colaborador	S/ 500
Evaluar el cumplimiento de actividades en relación a las competencias profesionales	S/ 500
TOTAL	S/ 2500

ESTRATEGIA 4: Aumentar beneficios laborales para evitar la fuga de talentos.

- a) Descripción: Evitar fuga de talentos, dándole beneficios salariales a nuestros colaboradores para su satisfacción.
- b) Indicador:
- % de colaboradores satisfechos
- c) Meta:
- 90% de los trabajadores se encuentran satisfechos.
- d) Tácticas
- Creación de bonos para mejorar su productividad
 - Capacitar y empoderar su trabajo.
- e) Programa/actividades
- Bono mensual para los colaboradores que demostraron productividad.
 - Reconocer a los trabajadores con mayor compromiso.
- f) Cronograma de actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Bono mensual para los colaboradores que demostraron productividad.												
Reconocer a los trabajadores con mayor compromiso.												

g) Presupuesto

Actividades	Inversión
Bono mensual para los colaboradores que demostraron productividad.	S/. 300
Reconocer a los trabajadores con mayor compromiso.	S/. 1500
Total	S/. 1800

8.5 Presupuesto de la implementación de estrategias

Estrategias	Meta	Costos
Fomentar la cultura de innovación para afrontar los nuevos cambios que se den en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 2 procesos de mejora anualmente. ➤ Aumento anual del 95% de la satisfacción del cliente. 	S/. 2600
Incentivar la capacitación presencial de los colaboradores.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 100% de los colaboradores se capacitan ➤ Reposición en 100% de todos los pasillos 	S/. 2700
Fortalecer la cultura de desarrollo profesional para tener a los mejores profesionales en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 3 personas ascienden anualmente 	S/. 2500
Aumentar beneficios laborales para evitar la fuga de talentos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 90% de los trabajadores se encuentran satisfechos con el salario. 	S/. 1800
TOTAL		S/. 9600

8.6 Viabilidad

Fomentar una cultura de innovación es importante ya que una empresa que no innova está destinada a fracasar, pero la innovación debe de venir de la mano con ayudar a nuestros consumidores, que se sientan bien, que encuentren los productos que necesitan y ser la empresa que se caracteriza por su servicio. Asimismo, es indispensable la iniciativa de capacitar presencialmente a los colaboradores, ya que debemos potenciar sus habilidades para beneficio de la organización y que estos se sientan apoyados por la organización, además debemos de fortalecer la cultura de desarrollo profesional para no tener una fuga de talentos, ser un cantera de talentos para tener al mejor equipo en la empresa. Igualmente se debe fomentar la cultura de adaptación para afrontar los cambios que vengan en un futuro siempre pensando en mejorar constantemente para el beneficio de la organización.

8.7 Mecanismo de control

- Aumento del 30% en las ventas de la organización.
- Nivel de satisfacción del colaborador.
- Nivel de satisfacción de los clientes.

REFERENCIAS

- Abdulrahman Yousef, D. (2016). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Attitudes toward Organizational Change: A Study in the Local Government. *International Journal of Public Administration*, 1-12. <https://doi.org/10.1080/01900692.2015.1072217>
- Amorim-Ribeiro, E. M. B., Neiva, E. R., Macambira, M. O., & Martins, L. F. (2022). Well-Being At Work In Processes Of Organizational Change: The Role Of Informal Social Networks. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 23(1), eRAMG220125. <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eramg220125>
- Arias Gonzales, J. L. (2020). *Métodos de Investigación Online*. 104.
- Arias Gonzáles, J. L. (2021). Adaptabilidad a las tecnologías de la información, comunicación y procrastinación laboral en colaboradores del sector público en Arequipa. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 77-89. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.348>
- Asikhia, P., Nneji, N., Olafenwa, A., & Owoeye, O. (2021). *Change Management and Organisational Performance: A Review of Literature*. 67. <https://doi.org/10.35629/5252-03056779>
- Barrios Zeballos, K. C., & Lopez Pari, N. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post – fusión de una empresa retail*. 221.
- Bisotoon, A. (2017). The Study of Relationship between Organizational Learning and Organizational Performance. *Revista Administração Em Diálogo - RAD*, 19(1), 164. <https://doi.org/10.20946/rad.v19i1.32657>
- Bizzo, E. (2022). Acceptance and resistance to e-learning adoption in developing countries: A literature review. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas Em Educação*, 30(115), 458-483. <https://doi.org/10.1590/s0104-403620220003003342>
- Burgos Burgos, C. A., & Toro Crovetto, J. F. (2009). *Sistema para la estión operacional de Retail (SIGOR)*. 155.
- Carvajal, M. J., & Popovici, I. (s. f.). Gender, age, and pharmacists' job satisfaction. *Pharmacy Practice*, 16(4). Recuperado 26 de junio de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/690/69060005001/>
- Chiang Vega, M. M., Gómez Fuentealba, N. M., & Hidalgo Ortiz, J. P. (2017). Job satisfaction of Chilean workers. A model of structural equations. *Cuadernos*

- de Administración*, 33(57), 48-60.
- Chorres Távara, M. S. (2019). *Satisfacción laboral en compartamos, agencia Sullana*, 2017.
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2232/ADM-CHO-TAV-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2019). *Código Nacional de la Integridad Científica*.
<https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/1326710-codigo-nacional-de-la-integridad-cientifica>
- Ćulibrk, J., Delić, M., Mitrović, S., & Ćulibrk, D. (2018). Job Satisfaction, Organizational Commitment and Job Involvement: The Mediating Role of Job Involvement. *Frontiers in Psychology*, 9.
<https://www.frontiersin.org/article/10.3389/fpsyg.2018.00132>
- Gestión. (2016, noviembre 2). *Cencosud invertirá US\$ 30 millones en ejecutar su Programa Transformacional en Perú | ECONOMIA*. Gestión; NOTICIAS GESTIÓN. <https://gestion.pe/economia/empresas/cencosud-invertira-us-30-millones-ejecutar-programa-transformacional-peru-148537-noticia/>
- Gonzaga Troncos, E. W. (2022). *Administración del talento y satisfacción laboral del personal de la oficina de recursos humanos del gobierno regional Piura, 2021*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82081/Gonzaga_TEW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutiérrez Banegas, A., Bastida Escamilla, E., Olivera Pérez, E., & Castillo Soto, M. (2022). Job Satisfaction Factors During an Economic Crisis. A Systematic Review. *Revista Científica «Visión de Futuro»*, 26(2), 22-35.
- Guzmán De La Rosa, A. E. Y. (2018). *Adaptabilidad y proceso de cambio organizacional*.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Guzman-Andrea.pdf>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Judge, T. A., & Klinger, R. (Eds.). (2008). *The science of subjective well-being*. Guilford Press. <https://smartlib.umri.ac.id/assets/uploads/files/77459->

subjective-well-being.pdf#page=407

- Kazmi, S. W., & Javaid, S. T. (2022). Antecedents of organizational identification: Implications for employee performance. *RAUSP Management Journal*, 57(2), 111-130. <https://doi.org/10.1108/RAUSP-02-2020-0017>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. 41.
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciaAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 3(1), 47-50.
- Lujambio Irazábal, A. (2010). *Comportamiento Organizacional*. https://www.academia.edu/44856498/Comportamiento_Organizacional_Co_mportamiento_Organizacional
- Marchezi de Souza, A., Dos Santos Cerqueira, A., Matos de Andrade, A., & Felix, B. (2019). Humor at work: A study about the relationship between humor styles, satisfaction with management and individual job performance. *Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria*, 12(4), 803-820.
- Martinez Nole, I. V. (2020). *Satisfacción laboral entre los colaboradores de la caja municipal y la municipalidad Provincial de la Provincia de Sullana – Piura 2019*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48465/Martinez_NIV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento_Humano_en_el_Tra_bajo_Newstrom
- Omar, A., Salessi, S., & Urteaga, F. (2017). Impact of Management Practices on Job Satisfaction. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 18(5), 92-115.
- Ortiz, S. J., & Paredes-Rodríguez, A. M. (2021). Evaluación sistémica de la implementación de un sistema de gestión de almacenes (WMS). *Revista UIS Ingenierías*, 20(4), 145-160. <https://doi.org/10.18273/revuin.v20n4-2021012>
- Pujol-Cols, L. (2018). Core Self-Evaluations, Perceived Job Characteristics and Job Satisfaction: Evidence from Two Independent Samples of Highly Skilled Argentinian Workers. *Revista Colombiana de Psicología*, 28(1), 131-146.
- Rivera-Rojas, F., Ceballos-Vásquez, P., & González-Palacios, Y. (2020).

- Psychosocial Risks and Job Satisfaction: A Meaningful Relationship for Oncology Workers. *Aquichan*, 21(1).
<https://www.redalyc.org/journal/741/74168260004/>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*.
https://www.academia.edu/36832545/Comportamiento_Organizacional_15e_di_Robbins
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 175-195.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rosenbaum, D., More, E., & Steane, P. (2018). Planned organisational change management: Forward to the past? An exploratory literature review. *Journal of Organizational Change Management*, 31(2), 286-303.
<https://doi.org/10.1108/JOCM-06-2015-0089>
- Rubio-Rodríguez, G., Zapata Ortiz, J., Morea Cuellar, M., Rodriguez Rojas, S., & Almeida-Santos, F. (2022). *Adaptación al cambio organizacional en los colaboradores de una empresa de energía eléctrica. v.1 n.19*.
https://www.researchgate.net/publication/358353966_Adaptacion_al_cambio_organizacional_en_los_colaboradores_de_una_empresa_de_energia_elctrica
- Ruíz Días, Y., & Rico Ortiz, L. (2021). *Propuesta de mejoramiento del sistema de reposición de mercancías bajo el enfoque de flujo equilibrado en la empresa Sodimac Colombia S.A.* <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/37634>
- Ruiz Paredes, M. D. (2020). *Gestión de procesos y adaptación al cambio de los colaboradores de la universidad alas peruanas, Jesús María 2020*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52383/Ruiz_PMD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez Trujillo, M. G., & García Vargas, M. D. L. E. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166.
- Silva, A. L., & Sachuk, M. I. (2019). The Human Coping Process in the Context of Organizational Change. *Avances En Psicología Latinoamericana*, 37(2), 255.
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/apl/a.5046>

Som, R., Chan, R., & Dumitrascu, D. (2020). *Understanding Type, Process And Elements Of Change: A Conceptual Review On The Framework Of Change Management*. International Management Conference. <https://doi.org/10.24818/IMC/2020/03.01>

Torres Hurtado, H. N., & Chavez Avila, B. M. (2020). *Impacto del sistema de información transaccional en la gestión de logística de la Empresa Mantaro Retail S.C.R.L* – 2020. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/7290>

ANEXOS

Anexo N° 1. Formato para la obtención del consentimiento informado

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación “**Resistencia al Cambio y Satisfacción del Colaborador con El Sistema de Reposición WMS en una Empresa Mayorista, Piura – 2022**”

Investigador principal: **Sánchez Mondragón María de los Ángeles y Vilela Viera Arnie Aldair.**

Asesor: **Dra. Jiménez Chinga Regina**

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: **Resistencia al Cambio y Satisfacción del Colaborador con El Sistema de Reposición WMS en una Empresa Mayorista, Piura – 2022**, cuyo propósito es **Evaluar el nivel de relación de la resistencia al cambio en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022**. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad (y de ser el caso agregar el permiso de la institución [**nombre de la institución**] si ha autorizado **explícitamente el uso del nombre en anexo 2**).

Procedimiento

1. Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:
Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente **10** minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación,

sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor **Dra. Jiménez Chinga Regina** al correo electrónico **rjimenezch@ucvvirtual.edu.pe** o con el Comité de Ética de **(indicar el correo del CEI de la Facultad/Escuela Profesional o Programa de Posgrado)**.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

Anexo N° 2. Carta de autorización

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ANEXO 3 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV

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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20492092313
MAKRO (MAKRO SUPERMAYORISTA S.A)	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: <i>RENZO TAUQUINO ALVÁZQUEZ-</i>	DNI: <i>41072870</i>

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7^o, literal 'T' del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^o), autorizo [I, no autorizo ["publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Resistencia al cambio y satisfacción del colaborador con el sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura – 2022	
Nombre del Programa Académico: Trabajo de Investigación	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Maria de los Angeles, Sanchez Mondragón	73797484
Arnie Aldair, Vilela Viera	72894968

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: Piura, 22.
03/06/2022.



Firma:

(Titular o Representante legal de la Institución)

(⁸) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7², 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 ta 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 N° 3. Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Adaptación al cambio y satisfacción del colaborador con el sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022

Autor/es: Sanchez Mondragon Maria de los Angeles, Vilela Viera Arnie Aldair

Especialidad del autor principal del proyecto:(para PID) Licenciado

Escuela profesional: Escuela de Administración

Coautores del proyecto: (para PID): Sanchez Mondragon Maria de los Angeles, Vilela Viera Arnie Aldair.


Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Piura


Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----

2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----


 Mgr. Macha Huamán Roberto
Presidente


 Dra. Ramos Farroñán Emma Verónica
Vocal 1


 Dr. Fernández Bedoya Víctor Hugo
Vicepresidente


 Mgr. Huamani Paliza Frank David
Vocal 2 (opcional)

Anexo N° 4. Dictamen del Comité de Ética en Investigación

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Adaptación al cambio y satisfacción del colaborador con el sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022”, presentado por los autores Sanchez Mondragon Maria de los Angeles y Vilela Viera Arnie Aldair, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable(X) observado() desfavorable().

15, de JUNIO de 2022



Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales

C/c

• Sr., Dr..... investigador principal.

Anexo N° 5. Matriz de consistencia

TÍTULO: Resistencia al cambio y satisfacción del colaborador con el sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura – 2022			
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>General</p> <p>¿De qué manera la resistencia al cambio se relaciona con la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022?</p> <p>Específicos</p> <p>1. ¿Cuál es el nivel de relación del apoyo y compromiso en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022?</p>	<p>General</p> <p>Evaluar el nivel de relación de la resistencia al cambio en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.</p> <p>Específicos</p> <p>1. Analizar el nivel de relación del apoyo y compromiso en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.</p>	<p>General</p> <p>La resistencia al cambio se relaciona positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.</p> <p>Específicas</p> <p>1. El apoyo y compromiso se relaciona positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.</p>	<p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Tipo: No experimental.</p> <p>Transeccional</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>cuestionario</p>

<p>2. ¿Cuál es el nivel de relación de la participación en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022?</p>	<p>2. Distinguir el nivel de relación de la participación en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa, mayorista, Piura - 2022.</p>	<p>2. La participación se relaciona positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.</p>	<p>De procesamiento de datos:</p> <p>Población: 40</p> <p>Método de análisis de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SPSS - Estadística inferencial
<p>3. ¿Cuál es el nivel de relación de los cambios con justicia en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022?</p>	<p>3. Analizar el nivel de relación de los cambios con justicia en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.</p>	<p>3. Los cambios con justicia se relacionan positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.</p>	
<p>4. ¿Cuál es el nivel de relación de la coerción en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022?</p>	<p>4. Evaluar el nivel de relación de la coerción en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.</p>	<p>4. La coerción se relaciona positivamente en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022.</p>	

Anexo N° 6. Matriz Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
Resistencia al cambio (Robbins y Judge, 2013)	Es la capacidad de superar los cambios que ocurran en las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufra el medio ambiente interno o externo, mediante el aprendizaje.	Resistencia al cambio se medirá a través de una encuesta, el cual se evaluará la adaptación de los colaboradores con el sistema de reposición WMS en base a sus 4 dimensiones de resistencia al cambio y sus 8 indicadores, para ello se utilizará la escala del Likert.	Apoyo y compromiso	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en nuevas destrezas • Licencias cortas con goce de sueldo. 	Ordinal
			Participación	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en las decisiones del cambio • Contribuciones significativas 	
			Cambios con justicia	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión del cambio • Percepción de justicia 	
				<ul style="list-style-type: none"> • Amenazas directas 	
			Coerción	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de sanciones 	
			Satisfacción laboral (Robbins y	Grado de actitud positiva que demuestra el trabajador con	
<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía 					
<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades de desarrollo y avance profesional 					

Judge, 2013)	relación a su trabajo y su entorno.	colaboradores con el sistema de reposición WMS en base a sus 2 dimensiones de satisfacción laboral y 9 sus indicadores, para ello se utilizará la escala del Likert		• Capacitación del personal.
				• Variedad de las actividades.
			Comportamiento de ciudadanía organizacional	• Reconocimiento del desempeño laboral.
				• Remuneración/salario.
				• Seguridad laboral.
				• Relación con los colegas.

Anexo N° 7. Instrumento “Cuestionario”

CUESTIONARIO APLICADO A LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE LOGÍSTICA Y OPERACIONES DE UNA EMPRESA MAYORISTA, PIURA 2022

Estimado colaborador este cuestionario ayudará a una investigación que tiene como objetivo: Determinar si la resistencia al cambio influye en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS. Solicitamos responda sinceramente las preguntas indicadas.

Área: _____

Indicaciones: Marca la opción que más se adapte a tu percepción en relación al enunciado indicado, teniendo en cuenta los siguientes parámetros.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	Ítem	Valoración				
		5	4	3	2	1
1	Considera que las capacitaciones brindadas acerca de la implementación del sistema WMS fueron adecuadas para conocer y operar el sistema.					
2	Considera usted que las licencias brindadas por la empresa cumplen sus expectativas para la superar el cambio del sistema de reposición WMS.					
3	Considera usted que participa en las decisiones de su área de trabajo ante la aplicación del sistema WMS.					
4	Considera usted que su contribución es respetada y valorada significativamente en su equipo de trabajo en la implementación del sistema WMS.					
5	Considera usted que la implementación del sistema WMS es necesario para aumentar la productividad dentro de la organización.					
6	Expresa abiertamente su frustración en una situación que considera injusta durante la aplicación del sistema WMS.					

7	Considera usted que las advertencias son adecuadas hacia los miembros que no se acoplan al nuevo sistema WMS.					
8	Considera usted que son adecuados los memorándum o sanciones de la empresa hacia los miembros que no se acoplan al nuevo sistema WMS.					
9	Considera que usted la implementación del sistema WMS facilita sus labores diarias en su área.					
10	Considera usted que tiene la libertad de tomar decisiones en su área de trabajo ante la aplicación del sistema WMS.					
11	Considera usted que la aplicación del sistema WMS ha generado oportunidades para crecer profesionalmente en esta empresa.					
12	Considera usted que ante la aplicación del sistema WMS ha recibido entrenamiento sobre las funciones en su área.					
13	Considera usted que la aplicación del sistema WMS ha diversificado las tareas dinamizando las funciones de los trabajadores.					
14	El logro de objetivos que usted obtiene es reconocido por la organización.					
15	Considera usted que ante la aplicación del sistema WMS en su área ha tenido retribuciones justas.					
16	Considera usted que la organización aplica procedimientos de seguridad laboral adaptándolo a cada necesidad de sus trabajadores.					
17	Considera usted que ante la implementación del sistema WMS la comunicación a mejorado generando buenas relaciones laborales.					

Anexo N° 8. Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Resistencia al cambio	,108	32	,200*	,969	32	,483
Satisfacción laboral	,149	32	,069	,923	32	,025

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo N° 9. Consentimiento informado cuestionario

MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Determinar si la adaptación al cambio influye en la satisfacción del colaborador con respecto al sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura – 2022.

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo:

.....

Anexo N° 10. Validez de Instrumentos por la especialista Dra. Suysuy Chambergo Ericka Julissa



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO con DNI 45361468, Dra en GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD N.º ANR:13374 de profesión LICENCIADA EN ADMINISTRACION desempeñándome actualmente como DOCENTE en UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	


En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 16 días del mes de setiembre del dos mil Veintiuno.

Dra.: Ericka Julissa Suysuy
Chambergo

DNI: 45361468

Especialidad: Licenciada en
administracion

E-mail: ejsuysuy@ucvvirtual.edu.pe


Dra. Ericka J. Suysuy Chambergo
REGUC 13374 - CLAD

Anexo N° 11. Validez de Instrumentos por la especialista Mgtr. Gomez Zuñiga
Cecilia Paula Luisa



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los colaboradores en una empresa mayorista, Piura – 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los dieciocho días del mes de setiembre del dos mil Veintidos.

Mgtr. Cecilia Gómez Zuñiga
CIAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga
DNI : 03490490
Especialidad : Administración
E-mail : cgomezz@ucv.edu.pe

Anexo N° 12. Validez de Instrumentos por la especialista Mgtr. Angulo Corcuera Carlos Antonio.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Antonio Angulo Corcuera, con DNI N° 06437510 Magister en Administración de negocios MBA N° ANR: 18480, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como docente en la universidad César Vallejo de Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los colaboradores en una empresa mayorista en la ciudad de Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 14 días del mes de setiembre del Dos mil veintidos.

MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Mgtr. : Carlos Antonio Angulo
Corcuera
DNI : 06437510
Especialidad : Gestión de organizaciones
- Marketing
E-mail :
angulo@ucvvirtual.edu.pe

Anexo N° 13. Validez de Instrumentos por la especialista Dr. Groover Valenty Villanueva Butrón.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover Valenty Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas y Doctor en Administración, de profesión Ingeniero Industrial (ANR: 202677) con especialidad en Investigación de Operaciones desempeñándome actualmente como DTC en la E.P. de Administración – UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:
Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los colaboradores del área de Logística y Operaciones	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los veinte y cuatro días del mes de setiembre del dos mil veintidos.

Dr. : Groover Valenty Villanueva Butrón
DNI : 02842722
Especialidad : Ingeniero Industrial
E-mail : gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

Anexo N° 15. Datos en SPSS

TESIS FINAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 33 de 33 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	1	3	3	4	4	3	3	1	1	3	3	1	1	4	2	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	3	3	3	1	2	4	4	3	4	4	3	3	4
4	5	4	4	4	4	5	5	2	4	3	4	3	4	4	4	5	4
5	4	4	3	3	1	3	5	5	1	2	4	4	3	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
8	1	1	5	5	3	5	3	3	4	3	4	5	3	2	3	3	5
9	1	3	1	3	5	3	4	4	4	3	2	2	3	2	3	2	1
10	3	4	4	3	5	2	3	1	4	3	5	5	5	5	3	5	5
11	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	2	2	2	2
12	3	3	4	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5
13	3	4	3	2	4	4	2	1	4	3	4	5	4	3	2	4	2
14	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	3	5	4	3	5
15	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2
16	2	3	3	4	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	1	4	3
17	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	3	1	1	3	3	1	2
18	3	3	3	2	5	3	2	4	5	2	5	3	5	4	4	3	4
19	4	5	4	4	3	4	4	2	4	4	2	3	4	3	3	3	3
20	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
21	3	2	2	2	2	2	3	4	1	3	3	2	2	2	1	1	2
22	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5
24	1	3	1	3	1	3	4	2	1	1	1	1	1	3	4	3	1
25	5	5	3	4	4	4	3	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	4	5	4	5	5
27	1	3	3	2	3	4	3	1	1	3	2	2	4	3	2	3	4

Vista de datos Vista de variables

TESIS FINAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 33 de 33 variables

	D1	D2	D3	D4	V1	D5	D6	V2	NIVEL_D1	NIVEL_D2	NIVEL_D3	NIVEL_D4	NIVEL_V1	NIVEL_D5	NIV
1	4	7	7	4	22	9	13	22	1	2	2	1	2	1	1
2	8	8	8	8	32	20	16	36	3	3	3	3	3	3	3
3	7	8	6	4	25	17	14	31	2	3	2	1	2	2	2
4	9	8	9	7	33	18	17	35	3	3	3	2	3	2	2
5	8	6	4	10	28	14	20	34	3	2	1	3	2	2	2
6	8	8	8	8	32	20	16	36	3	3	3	3	3	3	3
7	8	8	9	8	33	23	16	39	3	3	3	3	3	3	3
8	2	10	8	6	26	19	13	32	1	3	3	2	2	3	3
9	4	4	8	8	24	14	8	22	1	1	3	3	2	2	2
10	7	7	7	4	25	22	18	40	2	2	2	1	2	3	3
11	8	7	5	8	28	17	8	25	3	2	2	3	2	2	2
12	6	8	8	7	29	24	19	43	2	3	3	2	2	3	3
13	7	5	8	3	23	20	11	31	2	2	3	1	2	3	3
14	9	9	8	8	34	22	17	39	3	3	3	3	3	3	3
15	5	5	7	5	22	16	12	28	2	2	2	2	2	2	2
16	5	7	5	4	21	14	10	24	2	2	2	1	2	2	2
17	4	6	4	2	16	8	9	17	1	2	1	1	1	1	1
18	6	5	8	6	25	20	15	35	2	2	3	2	2	3	3
19	9	8	7	6	30	17	12	29	3	3	2	2	3	2	2
20	9	8	9	9	35	23	16	39	3	3	3	3	3	3	3
21	5	4	4	7	20	11	6	17	2	1	1	2	2	1	1
22	8	8	9	6	31	21	16	37	3	3	3	2	3	3	3
23	8	9	9	9	35	23	18	41	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	6	18	5	11	16	1	1	1	2	1	1	1
25	10	7	8	6	31	22	16	38	3	2	3	2	3	3	3
26	10	10	10	8	38	21	19	40	3	3	3	3	3	3	3
27	4	5	7	4	20	12	12	24	1	2	2	1	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

Anexo N° 16. Evidencia de fiabilidad Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,925	,926	17

Anexo N° 17. Descripción por Ítems

ESTRATEGIAS DE RESISTENCIA AL CAMBIO Y SATISFACCIÓN DEL COLABORADOR CON EL SISTEMA DE REPOSICIÓN WMS EN UNA EMPRESA MAYORISTA, PIURA – 2022		
Variable 1	Resistencia al cambio	3.5
Dimensión 1	Apoyo y compromiso	3.3
Ítems 1	• Capacitación en nuevas destrezas	3.1
Ítems 2	• Licencias cortas con goce de sueldo.	3.6
Dimensión 2	Participación	3.5
Ítems 3	• Participar en las decisiones del cambio	3.4
Ítems 4	• Contribuciones significativas	3.7
Dimensión 3	Cambios con justicia	3.6
Ítems 5	• Comprensión del cambio	3.8
Ítems 6	• Percepción de justicia	3.4
Dimensión 4	Coerción	3.3
Ítems 7	• Amenazas directas	3.6
Ítems 8	• Aplicación de sanciones	3.0
Variable 2	Satisfacción laboral	3.6
Dimensión 5	Desempeño del trabajo	3.6
Ítems 9	• Eficiencia en sus labores	3.6
Ítems 10	• Autonomía	3.4
Ítems 11	• Oportunidades de desarrollo y avance profesional	3.7
Ítems 12	• Capacitación del personal.	3.5
Ítems 13	• Variedad de las actividades.	3.6
Dimensión 6	Comportamiento de ciudadanía organizacional	3.6
Ítems 14	• Reconocimiento del desempeño laboral.	3.7
Ítems 15	• Remuneración/salario.	3.4
Ítems 16	• Seguridad laboral.	3.6
Ítems 17	• Relación con los colegas.	3.6

Anexo N° 18. Evidencia de recolección de datos

















UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, JIMENEZ CHINGA REGINA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Resistencia al cambio y satisfacción del colaborador con el sistema de reposición WMS en una empresa mayorista, Piura - 2022", cuyos autores son SANCHEZ MONDRAGON MARIA DE LOS ANGELES, VILELA VIERA ARNIE ALDAIR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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.

PIURA, 11 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JIMENEZ CHINGA REGINA DNI: 02654918 ORCID: 0000-0003-4048-0929	Firmado electrónicamente por: RJIMENEZCH el 13- 12-2022 14:41:20

Código documento Trilce: TRI - 0483856