



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión del cambio y desempeño laboral en una dependencia policial  
de la región Lambayeque

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Castro Llanco, Brian Omar ([orcid.org/0000-0002-7347-6654](https://orcid.org/0000-0002-7347-6654))

**ASESORES:**

Dr. Fernandez Altamirano, Antony Esmir Franco ([orcid.org/0000-0002-1495-4556](https://orcid.org/0000-0002-1495-4556))

Dr. Gomez Fuertes, Alberto ([orcid.org/0000-0003-0908-5138](https://orcid.org/0000-0003-0908-5138))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2024

## DEDICATORIA

A mis padres y hermanos que integraron un núcleo perfecto de formación con principios y valores que dieron el impulso necesario para alcanzar los objetivos trazados en la vida.

**Brian Omar**

## **AGRADECIMIENTO**

A mi esposa e hijo que han procurado ser entes de luz que llenan de motivación y alegría los días, actores importantes en mi desempeño, desarrollo personal y profesional

**El autor**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	ii
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y Operacionalización.....	15
3.3. Población muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN .....	21
VI. CONCLUSIONES .....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
VIII. PROPUESTA.....	29
REFERENCIAS .....	30
ANEXOS .....	35

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Prueba de normalidad .....	18
<b>Tabla 2</b> Relación entre variables de estudio .....	18
<b>Tabla 3</b> Nivel gestión del cambio.....	19
<b>Tabla 4</b> Nivel del desempeño laboral .....	19
<b>Tabla 5</b> Relación entre gestión del cambio y el desempeño laboral.....	20

## RESUMEN

En busca de encontrar variables que influyen el comportamiento de miembros de la Policía Nacional peruana, este estudio tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del cambio y el desempeño de labores dentro de una dependencia policial en la región policial Lambayeque, enfoque cuantitativo, tipo básica de nivel correlacional, se evaluó a 60 miembros policiales que no integraban la dirección. en el análisis de las variables demuestra que se encuentran en nivel alto: gestión del cambio (65%) y desempeño laboral (57%). La medición de relación entre las dimensiones de la gestión del cambio y el desempeño laboral arroja correlación positiva en cuanto a liderazgo (.792), proceso (.773), organización (.801) y cambio (.900). En conclusión, existe relación positiva alta entre gestión del cambio y desempeño laboral (correlación de Pearson .920) con lo que podemos inferir que el adecuado manejo en el proceso de cambio motiva al trabajador y mejora el desempeño laboral.

**Palabras clave:** Liderazgo, motivación, proceso, compromiso, desempeño.

## ABSTRACT

In order to find variables that influence the behavior of members of the Peruvian national police, the objective of this study was to determine the relationship between change management and job performance within a police unit in the Lambayeque police region. The measurement of the relationship between the dimensions of change management and job performance shows a positive correlation in terms of leadership (.792), process (.773), organization (.801) and change (.900). In conclusion, there is a high positive relationship between change management and job performance (Pearson correlation .920), which leads us to infer that adequate management of the change process motivates the employee and improves job performance.

**Keywords:** Leadership, motivation, process, commitment, performanc.

## I. INTRODUCCIÓN

Las personas conforman grupos y organizaciones; donde se ven expuestas a constantes e impredecibles cambios, algunos a consecuencia del COVID-19, que genera inacción, mala gestión y frustración de los empleados (Warrick & Cady, 2024). El impacto de la pandemia afectó la labor de los trabajadores en especial la motivación (Barra et al., 2023); ante ello, la modernización exige una constante actualización y representa un desafío en la implementación de herramientas en la organización (Rezende et al., 2024). Por tanto; es responsabilidad del administrador del cambio, la planificación, desarrollo, liderazgo, evaluar, valorar, apoyar y sostener la aplicación de un cambio (Phillips & Klein, 2023).

En el ámbito internacional, en China, Guo & Polak (2023) manifestaron que la gestión del cambio es la encarnación de la competencia central de una empresa, proporciona diferenciación competitiva y se adapta eficazmente al mundo en constante cambio. En Congo, Kamdjoug (2023) sostuvo que, el éxito en proyectos de transformación digital proviene de la gestión del cambio de los recursos humanos, además sumado al éxito en los proyectos de tecnologías de información es esencial para mejorar el desempeño y resiliencia. Asimismo, en Estados Unidos, Gilmartin (2023) incidió en que el éxito general de cualquier iniciativa de cambio depende de la creación y el seguimiento de un plan de acción para abordar el “qué” y el “cómo” del cambio.

En el contexto latinoamericano, Mac Carte & Fariña (2021) estudiaron 151 empresas chilenas, destacaron que, el 87% presentó nivel básico de madurez para el cambio organizacional, para lo cual se debe aplicar una metodología de cambio. En Brasil, Rezende et al. (2024) afirmaron que, los usuarios están dispuestos al cambio, aun así, no lo consideran necesario por las dudas que genera el proceso, por lo que es necesario orientarlos para lograr los objetivos. Ante ello (Santos et al., 2023) afirmaron que es importante descongelar, cambiar y volver a congelar ante la urgencia de un modelo de cambio organizacional. Mientras que, en Colombia, Espinel et al. (2019) inciden en que la estrategia para el cambio organizacional es la comunicación, que desarrolla competencias para motivar la realización personal, positivismo y mejorar producción en las organizaciones, a fin de brindar mayor calidad de vida a trabajadores.



A nivel nacional, en un estudio aplicado en las ciudades de Arequipa, Cusco, Iquitos, Lima, Tacna y Trujillo, Guzmán et al. (2020) concluyeron que la experiencia del servicio al cliente, capacidad del colaborador basadas en la transformación digital contribuyen positivamente en el desempeño laboral. En Huaraz, a su vez, Ramirez et al. (2020) enfatizaron que, el desempeño laboral de los trabajadores depende del lugar donde laboran de acuerdo a la distribución de servicios que realiza la organización. Ante ello, Sucapuca et al. (2022) en el estudio realizado en Puno, sostuvo que el desempeño laboral influye en el agotamiento profesional y para reducirlo se debe identificar recursos que motiven y supervisen el desempeño laboral para promover el desarrollo formativo y mejora de habilidades emocionales, del desempeño y reducción del desgaste. En Lima, Emperatriz & Yudet (2022) con respecto a trabajadores de modalidad remota, refirió que, el mayor desarrollo de habilidades digitales mejora el nivel de desempeño laboral.

En Lambayeque, Tello et al. (2023) buscó mejorar el desempeño laboral y adhesión de habilidades y destrezas del trabajador en el sector público; concluyendo que, hay que priorizar la aplicación de un modelo de competencias laborales. Collazos & Fernández (2019) y Fernández (2019) señalaron que se debe priorizar la gestión por competencias para lograr un óptimo desempeño en el trabajo.

“La Policía Nacional del Perú [PNP], es un órgano de carácter civil al servicio de la ciudadanía, depende del ministerio del interior; tiene competencia administrativa y operativa en el ejercicio de la función policial en todo el territorio nacional” (Título preliminar del Decreto Legislativo [D.L.] N. ° 1267, Artículo II); “Tiene por finalidad fundamental garantizar, mantener y restablecer el orden interno, presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad” (Constitución Política del Perú, Artículo 166); “La comisaría es la célula básica de la organización de la PNP.. desarrolla labores de prevención, orden, seguridad e investigación” (D. L. 1267, Artículo 24).

Los integrantes de la dependencia policial en el cumplimiento de su función, presentan sobrecarga laboral; asimismo, el alto riesgo de vida, propio de la función policial, produce carga emocional y estrés, generando en muchos casos el síndrome de agotamiento profesional (Síndrome de Burnout); adicionalmente, existen constantes cambios en la organización debido a la modernización y reorganización, aspectos requeridos para un correcto desempeño profesional, es

importante en la correcta gestión institucional para afrontar el cambio; se destaca que, a pesar de las dificultades se cumple con la tarea encomendada, lo que supone que existe una fuerza mayor que supera las exigencias y dificultades.

El presente estudio se basó en establecer la relación entre la gestión del cambio y el desempeño laboral de los integrantes de una dependencia policial en la región Lambayeque a fin de potenciar el desempeño laboral a través de una correcta gestión del cambio para beneficio del personal policial y el usuario final, de donde surge la siguiente interrogante.

¿Qué relación existe entre la gestión del cambio y el desempeño laboral de los integrantes de una dependencia policial en la región Lambayeque?

La investigación se sustentó en una justificación teórica pues se hizo una revisión literaria de lo acotado en las teorías, conceptos y estudios previos que abordan las variables de estudio. La justificación metodológica se basó en la aplicación de los pasos validados por la comunidad científica requeridos para el desarrollo del estudio. La justificación práctica se sustentó en la toma de decisiones de la organización posterior al diagnóstico, hallazgos y resultados del estudio para mejorar el funcionamiento y logro de objetivos.

Del problema detallado emergió el objetivo principal, determinar la relación entre gestión del cambio (GC) y desempeño laboral (DL) en los integrantes en una dependencia policial (DP) en la región Lambayeque, apoyándose en tres objetivos específicos: 1. Identificar el nivel de GC dentro de una DP en la región Lambayeque, 2. Identificar el nivel de desarrollo del DL dentro de una DP en la región Lambayeque, 3. Determinar cuál es la relación entre dimensiones de la GC y el DL en una dependencia policial en la región Lambayeque. Tomando en cuenta la problemática e interrogante del problema surge la siguiente hipótesis:

H<sub>1</sub>: Existe relación entre GC y el DL en los integrantes de una dependencia policial en la región Lambayeque. H<sub>0</sub>: No existe relación entre la GC y el DL en los integrantes de una dependencia policial en la región Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a la investigación, se realizó la búsqueda de trabajos previos y publicaciones relacionados a las variables objeto de estudio, encontrando diferentes resultados y puntos de vista.

En el contexto internacional en Pakistán, Kumari & Kumar (2023) analizaron escuelas privadas con el objetivo de identificar los factores que influyen en la motivación de los docentes y evaluar la influencia de la motivación en el desempeño laboral (DL), estudio cuantitativo, con diseño de modelado de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales (análisis PLS-SEM), aplicado a 606 docentes; el hallazgo sugiere que la motivación y los factores que influyen en la motivación impactan significativamente en el DL; concluyeron que, es tarea de la administración formular políticas y prácticas de motivación en los docentes para satisfacer sus necesidades, motivar con recursos, bonos, recompensas, comunicación, apoyo moral, económico para brindar servicio de calidad y mejorar el DL.

En Indonesia, Yunita et al. (2020) examinaron la relación del cambio planificado (CP), el clima organizacional (CO) y el liderazgo transformacional (LT) con el desempeño del personal (DP), para determinar el papel moderador de la reforma burocrática en su relación con el desempeño institucional (DI), estudio con enfoque cuantitativo realizado con un cuestionario aplicado a 389 policías, analizado mediante ecuaciones estructurales y análisis factorial confirmatorio; concluyeron que el CP, CO y LT se relacionan con el DP y DI; el DP actúa mediador de DI; por último detallan que, la RB se comporta como variable mediadora.

Andrews (2023) en su estudio realizado en Reino Unido cuyo propósito fue medir la interacción entre gestión del cambio y liderazgo en la promoción del crecimiento organizacional en organizaciones sin fines de lucro, estudio de tipo cualitativo, basado en varios casos, aplicaron 32 entrevistas a ocho equipos en trabajo de liderazgo con análisis temático, el cual brinda la comparación de las respuestas; todos los grupos enfatizaron la importancia de los equipos de liderazgo estratégico y comunicaron claramente la visión y las estructuras organizativas flexibles como elementos centrales para su planificación estratégica y crecimiento posterior.,

concluyó que, las organizaciones objeto de estudio inciden en lo importante que es un equipo de liderazgo estratégico y expresaron la visión y estructura organizativa como pilar de la planificación estratégica y posterior crecimiento.

En Italia, Colombo et al. (2023) buscó descubrir la predicción de las actitudes hacia el cambio organizacional (CO) sobre el agotamiento relacionado al trabajo en trabajadores policiales, estudio de tipo cuantitativo con aplicación de un cuestionario consentido a 532 agentes policiales, al aplicar la regresión jerárquica encontraron que, las creencias del cambio se asocian negativamente con el agotamiento, por otra parte la resistencia al cambio se relaciona positivamente con el agotamiento; los agentes policiales tienen menores creencias de cambio positivo y mayor nivel de agotamiento; las mujeres tienen mayor nivel de agotamiento que los hombres infieren que esos aspectos deben considerarse para promover el CO en instituciones policiales.

Syuhadah et al. (2023) en su estudio aplicado en Malasia, buscaron identificar las variables que generan resistencia al cambio (RC) en trabajadores del sector público y privado, el estudio fue con enfoque cuantitativo con aplicación de cuestionario a 100 personas, la metodología se basó en aplicación de análisis de correlación, regresión lineal y tabulación cruzada; los resultados muestran que, las variables comportamiento del empleado y cultura organizacional no influyen en el origen de la RC, son indiferentes pero la percepción de los empleados es influyente en el origen de la resistencia al cambio, concluyeron que el estudio es útil en forma de guía para planificar la gestión del cambio en el presente y el futuro de la organización.

Sekhar & Patwardhan (2023) investigaron la influencia de los arreglos de trabajos flexibles frente al desempeño laboral de los trabajadores, el enfoque fue transversal, aplicado a 214 personas de 46 empresas, los resultados demostraron que, el papel de los supervisores da forma a la relación de intercambio social colectivo entre la organización y los empleados, llegaron a la conclusión que la actuación del supervisor moldea la relación intercambio social colectivo entre organización y trabajador, resaltando la importancia de transmitir valores, normas, comportamiento y habilidades que dan soporte al cambio, asimismo el apoyo de los supervisores genera motivación y por ende afecta el desempeño laboral.

En Canadá, Axelrad-Levy et al. (2023) examinaron los predictores del entorno laboral y el estrés recibido para explicar el desempeño laboral en trabajadores de bienestar infantil durante la pandemia, con enfoque cuantitativo, recopilaron información a través de encuestas aplicadas a 878 trabajadores, los hallazgos revelan el mecanismo a través del cual los predictores ambientales y el estrés percibido interactuaron para explicar el desempeño laboral durante una época de crisis a gran escala. Concluyeron que, los trabajadores que sufrieron restricciones de servicio a raíz del COVID-19, tuvieron peor desempeño laboral; así mismo, el estrés interrumpe la supervisión y la autonomía; concluyen que es importante la autonomía y la supervisión para mitigar el estrés y carga laboral.

Castillo & Romero (2022) analizaron la relación entre las competencias directivas (CD) y la GC de Institutos de Educación Superior Tecnológico Público, en La Libertad, investigación tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, método hipotético - deductivo, muestra de 112 participantes, se determinó el coeficiente Tau-b de Kendall=0.561, con nivel de significancia menor al 1% y Rho de Spearman =0.754,(relación positiva alta), concluyeron que se comprobó que las CD se relacionan directa y positivamente con la GC.

A nivel nacional, Tuesta et al. (2021) analizaron la correlación entre desempeño laboral (DL) en cuanto salario, antigüedad y nivel académico en entidades públicas, la metodología de estudio fue cuantitativa explicativa con método descriptivo, con participación de 188 trabajadores, los hallazgos del análisis estadístico efectuado sostienen que existe correlación elevada entre DL y las variables salario, antigüedad y nivel académico, concluyendo que, los factores evaluados no deben pasar desapercibidos, convirtiéndose un reto para los gestores en una organización.

García & Millones (2023) aplicaron su estudio con el objetivo de encontrar la relación entre la aceptación de la tecnología (AT) y el desempeño laboral (DL) de los trabajadores que hacen uso de tecnologías de la información (TI) y comunicaciones (teletrabajadores). Estudio de tipo correlacional con enfoque cuantitativo, para ello se encuestó a 308 personas; a partir de un análisis de correlación Rho de Spearman, los resultados mostraron una relación positiva y

significativa ( $Rho = 0,475$ ,  $sig. = 0,000$ ) entre la AT y el DL de los teletrabajadores. concluyeron que es indispensable que los líderes y responsables de las organizaciones realicen sensibilización y talleres motivacionales para lograr un óptimo DL en los trabajadores a fin de lograr objetivos organizacionales.

Gamarra et al. (2023) realizaron su estudio para determinar la relación entre el síndrome de burnout (SB) y el desempeño laboral (DL) en docentes de una escuela pública en la localidad de Pomacochas - Amazonas. Con diseño no experimental, método hipotético inductivo-deductivo, tipo de estudio descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo, la muestra estuvo conformada por 30 docentes. Las variables se correlacionaron con la prueba de Pearson a través del programa SPSS, los resultados describen una relación inversa negativa, es decir a menor SB mayor DL, no existiendo relación entre las variables. Concluyeron que, a pesar de presentar síndrome de burnout, los docentes tienen buen DL debido a las exigencias del colegio y su automotivación.

Gonzáles et al. (2023) estudiaron el efecto del liderazgo de servicio (LS) sobre la felicidad en el trabajo (FT) y salario emocional (SE) como variable modeladora en los colaboradores; el enfoque fue cuantitativo de diseño no experimental; la muestra estuvo compuesta por 269 personas (docentes y colaboradores); los hallazgos demostraron significancia ( $\beta = 0,724$ ;  $p < 0,001$ ). Concluyeron que es importante para las universidades que buscan felicidad en sus empleados, sostienen la importancia del LS y el SE para lograr este objetivo, además las universidades pueden aumentar la satisfacción de empleados, mejorar la calidad de sus servicios y la experiencia de los estudiantes a través de implementar estrategias.

Tello et al. (2023) en su artículo aplicado en el Gobierno Regional Lambayeque, se plantearon analizar las competencias que tiene el funcionario público en cuanto al desempeño laboral (DL), estudio tipo descriptivo-propositivo, enfoque cuantitativo no experimental, recopilación de datos en campo a través de un cuestionario tipo Likert aplicado a 96 servidores públicos con contrato laboral permanente, los hallazgos expresaron puntuaciones altas a nivel total y por dimensiones, la confiabilidad general fue de 0,986; para las dimensiones administrativas fue de 0.962, la dimensión social obtuvo 0.860 y la dimensión técnica 0.975, concluyen

que el 54.% presentaron un DL bueno, mientras que el 35,4% se encuentran en el nivel bajo debiendo priorizar un modelo de competencias laborales para mejorar el DL de los servidores.

La revisión de la literatura brinda una visión profunda de las variables de estudio; la gestión del cambio tiene sus cimientos en teorías y postulados del cambio, que moldean la idea y dan forma a lo que se conoce actualmente.

Las teorías con respecto al cambio ponen en manifiesto la capacidad efectiva de las organizaciones para variar sus estructuras, procesos y estrategias (Hussain et al., 2018). Tomando como referencia a la teoría de campos del psicólogo Kurt Lewin; Kump (2023) refiere que, agrupa procesos individuales y colectivos que preceden al cambio, asume que, la definición de campo se usa en el ámbito individual y colectivo.

Lewin (1947) citado por Burnes (2020) refiere que el comportamiento de una persona o grupo proviene de la cantidad total de fuerzas que experimenta y forman el espacio vital en el que se da el comportamiento; El concepto de cambio es adaptado a un modelo que presenta de ciertos pasos. El modelo de cambio consta de tres procesos detallados como descongelación, mudanza y congelación (Burnes, 2020). En cuanto al modelo de cambio, Zimmerman (2000) lo denomina modelo socio-técnico (descongelamiento, movimiento y reconocimiento), resaltando el hecho que, cualquier variación a nivel organización afecta a la vez los procesos de producción y las relaciones laborales del trabajador.

El modelo de doble buclé postulado por Argyris (1977) afirma que, existe un debate que aborda la crisis en implementación de sistemas informativos a nivel gerencial que se reexamina en base a una teoría del aprendizaje organizacional (la detección y corrección de errores). Chao et al. (2021) citando a Argyris (1977) y Argyris & Schon (1978) refiere que, un aprendizaje en cuanto a un buclé único ocurre cuando las personas u organizaciones cambian su comportamiento en base a resultados esperados y obtenidos, por otra parte, el aprendizaje en el buclé doble, las personas, grupos u organizaciones critican aspectos como valores, prejuicios y políticas que devienen en acciones y ayudan a los gerentes a detectar y corregir errores.

Prabhakar (2020) haciendo alusión al modelo de “liderazgo adaptativo”, refiere que es un concepto desarrollado por Heifetz y Linsky para abordar desafíos difíciles, los cuales no tienen una definición clara y tienen cierto grado de complejidad, que tiene una brecha entre aspiración y capacidad y no se supera simplemente por autoridades o expertos que tienen experiencia en procedimientos rutinarios. Heifetz (1997) define el liderazgo como una actividad que permite entenderlo en múltiples posiciones de la estructura social, para detallar que se puede liderar desde una posición social alta o baja.

El modelo de 8 pasos de Kotter surgió del análisis a más de cien empresas que tienen en común la búsqueda de la competitividad para afrontar con éxito los nuevos desafíos plantea 8 errores que perjudican esa búsqueda a) no establecer sentido de urgencia grande, b) no crear coalición base poderosa, c) carencia de visión estratégica, d) transmitir la visión errónea, e) no quitar los obstáculos a una nueva visión, f) planteamiento sistemático deficiente y no generar victorias a corto plazo, g) cantar victoria demasiado pronto y h) no internalizar los cambios en la cultura corporativa (Kottler, 1995).

Eller et al. (2023) describieron los ocho pasos de liderazgo de cambio adaptados de la teoría de gestión del cambio de John Kotter, (1) identificar objetivos de las partes interesadas clave, (2) involucrar a un equipo multiprofesional, (3) crear una visión compartida, (4) comunicar la visión de manera efectiva, (5) energizar a los participantes y permitir la participación en el programa, (6) identificar y celebrar los éxitos iniciales, (7) cerrar el círculo de los éxitos iniciales del programa e (8) incorporar la simulación en la cultura y las operaciones organizacionales.

La teoría de la innovación disruptiva propuesta por Clayton Christensen explicó el porqué de algunas organizaciones o empresas que ante los demás tienen una buena organización sucumben ante la irrupción de nuevos competidores (Madhusudan & Panneerselvam, 2020). La disrupción significa que “los procesos por los cuales una empresa más pequeña y con menos recursos es capaz de desafiar con éxito a otras más grandes y consolidadas en el mercado” (Mc Donald et al. 2017, p. 2). Enfatizan además que, la innovación disruptiva se trata del descuido que realizan las organizaciones ya establecidas con cierto tipo de clientes, descuidando otros segmentos, los cuales son aprovechados por los nuevos



participantes; así mismo los clientes que hasta ese punto tenían preferencia escogen el nuevo mercado siempre y cuando brinden garantía y estándares altos de calidad.

La gestión del cambio es un proceso cuyo objetivo es trasladarse de un punto A hacia un punto B a través de distintos escenarios (Durán, 2018). “Consta de modelos y estrategias para ayudar a los empleados a aceptar nuevos desarrollos organizacionales” (Philips & Klein, 2023, p. 189).

Uno de los principales objetivos que existe durante el cambio es crear y darle sostenibilidad al compromiso entre los involucrados, para aumentar la tasa de éxito (Ferrari, 2023).

La razón principal de la gestión del cambio es sostener el cambio, siendo guía y apoyo de las personas en el camino del cambio y la adaptación para aportar de manera positiva con el éxito y el resultado de la organización (Ponce, 2023)

La posibilidad del cambio se ve materializada cuando existe un buen estilo de liderazgo y una buena cultura organizacional a través de la brecha tecnológica (Simranjeet et al., 2022).

Se entiende el cambio organizacional como un proceso persuasivo para llegar a la mayor cantidad de miembros a fin de modificar la visión y superar la resistencia y puedan accionar el cambio propiamente. (Demir & Ozkan, 2015, citado en García et al., 2020).

La primera dimensión es el liderazgo; “El liderazgo proceso comportamental en el cual se intenta influenciar tanto a nivel individual como a nivel grupal con la finalidad de cumplir unos objetivos determinados” (García et al. 2020).

La segunda dimensión es el cambio; es definido como “el proceso de aprendizaje organizacional que aspira a cambiar actitudes y valores de los individuos; asimismo, procesos y estructuras organizacionales” (Zimmermann, 2000, p. 74)

La tercera dimensión es la organización; denominada como el conjunto de grupos e individuos, que bajo condiciones formales se desempeñan cumpliendo funciones encargadas (Etkin, 2000, citado por Gambino & Pugniture, 2020).

La cuarta dimensión es el proceso. “El proceso es considerado como el conjunto de eventos necesarios para realizar una actividad, sea de forma individual o grupal” (Mendoza & Moreira, 2021)

El modelo de jerarquía de necesidades de Abraham Maslow, proporcionó un concepto básico que establece diferentes necesidades humanas (Lixin et al., 2021). La misma que se aplican en el servidor público (Fernández, 2019). Bajo ello, Maslow, propone una jerarquía de necesidades y defiende su satisfacción secuencial, ha influido en estudios sobre el desarrollo, prioridades de desarrollo, diseño de políticas y programas sociales (Rojas et al., 2023).

Armesto et al. (2023) citando a Clayton Alderfer (1969) sostienen que su modelo de existencia, relaciones y crecimiento (ERC) adapta la teoría necesidades de Abraham Maslow y lo novedoso de su modelo es que considera que puede contar con necesidades simultáneas, sin tomar en cuenta los niveles o jerarquía.

La teoría bifactorial de Herzberg sostuvo la existencia de dos factores, de los cuales, uno crea motivación, denominado factores motivacionales, y los que en su ausencia crean desmotivación y son denominados factores higiénicos (Foncubierta & Sánchez, 2019). Las personas tienen influencia en dos factores: satisfacción e insatisfacción, cuando el factor denominado higiénico es óptimo provoca satisfacción y viceversa cuando el factor higiénico es pésimo emerge la insatisfacción (Pérez, 2015, citado en Álvarez et al., 2023).

Armesto et al. (2023) citando a Koontz et al. (1999) afirmaron que, el modelo X y Y de Mc Gregor es un modelo que muestra a la luz dos posiciones bien marcadas, en las que por una parte se identifica a las personas X como quienes evitan responsabilidades, son conformistas y les falta seguridad, pero detallando que, en las personas Y hay buena relación laboral, compromiso laboral alineado a los objetivos de la institución. Schmitz & Gunderman (2019) refuerzan la idea y sostienen que las personas “X” sólo sabrán qué hacer si alguien se lo dice, al contrario, las personas “Y” tienen un deseo intrínseco de trabajar, de trabajar bien y de crecer y desarrollarse.

McClelland (1988) desarrolló tres dimensiones en su modelo teórico: “el motivo del logro, del poder y afiliativo, estos tres elementos están orientados hacia el liderazgo

en el que las personas son parte de una organización” (Armesto et al., 2023, p., 318). El logro es la fuerza que empuja a ser el mejor, el poder es el deseo de influir en grupos y/o personas y afiliación es el impulso de socializar de manera amigable (Álvarez et al., 2023).

Vroom (1964) presentó la teoría de las expectativas que se basa en el valor, las expectativas y la instrumentalidad, donde las personas tienen que presentan motivación son quienes cuentan con los tres aspectos mencionados y por el contrario tenían déficit de responsabilidad e interés (Koontz et al., citado en Armesto, 2023).

Sariköse & Göktepe (2022) sostienen que, el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador que permanece en el tiempo de una tarea que desempeña (García & Millones, 2023).

Cambel (1990) refirió que, “el desempeño laboral (DL) es el comportamiento de los empleados que tiene efectos positivos o negativos, valor esperado, que contribuye directamente a metas organizacionales” (Alaybek & Dalal, 2021, p., 1088). Al respecto, Viswesvaran & Ones (2000) describen el DL como las acciones, formas de comportarse y los efectos ampliables en donde los colaboradores se comprometen, tienen nexos y suman a la consecución de objetivos en la organización (Echeverría & Galaz, 2019). Lograr un buen DL en el sector público es complicado, por los serios problemas que existen (Fernández et al., 2021) aún más dentro de las instituciones castrenses, que la evaluación es diferente al servidor público que no realiza actividad operativa, y que se presentan una serie de complicaciones.

López (2023) citando a Huamachuco (2018) define el DL como el resultado de las acciones voluntarias de tal forma que incitan la implementación y logro de objetivos individuales e institucionales; Kumari & Kumar (2023) citando a Aworemi et al. (2011) refuerza esta postura y sostienen que, cuando los trabajadores muestran interés y sienten felicidad en el trabajo, tienen motivación y se desempeñan bien. Por último, Santos et al. (2023) afirma que el desempeño laboral de las personas dentro de las organizaciones se encuentra estrechamente ligada a la motivación.

Al respecto, Ahmadi & Karimi (2023) sostienen que es necesario manejar adecuadamente la fatiga, depresión y la satisfacción laboral ya que tienen importancia en el ámbito laboral, puesto que, si no se tratan con cuidado tienen un impacto significativo en el desempeño laboral (Bruggen, 2015; Johari et al., 2018) aducen que, el trabajo pesado, exceso de horas laborando y la falta de autonomía genera presión e impacto negativo en la calidad del desempeño laboral (Axelrad-Levy et al., 2023). La insatisfacción laboral genera problemas en las organizaciones, impactando de manera significativa la productividad y el desempeño de los trabajadores (Gallup 2018, citado en Álvarez et al., 2023). Sin embargo, tener un buen desempeño en el trabajo por todos los servidores públicos, es un desafío que debe lograrse para consolidar la tan ansiada gobernanza (Fernández-Altamirano et al., 2023).

Como se ha podido observar en la revisión conceptual de la variable surgen dimensiones que son importantes detallar para profundizar el estudio.

La primera dimensión es la motivación; Napolitano (2018) lo define como el proceso en el que se inicia con la insatisfacción por satisfacer necesidades que genera la búsqueda de medios para satisfacer las necesidades.

La segunda dimensión es el clima laboral; Muñoz et al. (2006) citando a Menarguez et al. (1999) lo definen como “el conjunto de características psicológicas que describen una organización, la distinguen de otras, es relativamente estable en el tiempo e influye en la conducta de las personas que forman parte de ella” (p. 210)

La tercera dimensión es la satisfacción laboral; Salessi & Omar (2016) definen que es el comportamiento que resulta producto de situaciones propias que se viven en el entorno laboral.

La cuarta dimensión es el compromiso con la organización; Betanzos & Paz (2007) sostienen que el compromiso es una variable que permite en el trabajador la estabilidad laboral.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

Tipo básica porque no llega a la solución de un problema en el presente, pero es importante porque plantea la base teórica para investigaciones posteriores. (Arias & Covinos, 2021).

El enfoque de aplicación es cuantitativo. "Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y análisis estadístico a fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías" (Hernandez et al., 2014, p. 4). Permitiendo obtener datos objetivos, y que permiten analizar bajo el paradigma positivista (Fernández & Vela, 2021).

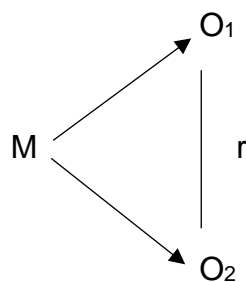
El nivel es correlacional por que en su desarrollo mide la asociación o dependencia de una variable respecto de otra (Castro et al., 2023). Trata de establecer algún tipo de relación entre variables que en primera instancia suponen tener alguna relación (Arroyo, 2020).

##### 3.1.2 Diseño de investigación

No experimental: no se estimula en donde se someta la manipulación de variables, las personas sujetas al desarrollo de la investigación son evaluados en el contexto natural (Arias & Covinos, 2021).

Transversal ya que la muestra es tomada en un instante de tiempo y prospectiva por que establece un diseño actual con análisis posterior.

Planteamiento del diagrama



Donde:

M: Personal que labora en una dependencia PNP.

O<sub>1</sub>: Gestión del cambio.

O<sub>2</sub>: Desempeño laboral.

R: Relación entre variables.

### 3.2. Variables y Operacionalización

#### Variable 1: Gestión del cambio

- **Definición conceptual:** La gestión del cambio es un proceso cuyo objetivo es trasladarse de un punto A hacia un punto B a través de distintos escenarios (Duran, 2018).
- **Definición operacional:** En cuanto a la definición operacional la gestión del cambio presenta dimensiones como liderazgo, organización, proceso y cambio.
- **Indicadores:** En la medición de las dimensiones se tomó en cuenta las habilidades de liderazgo, trabajo en equipo; productividad, eficacia, eficiencia, capacidad, competitividad; beneficios, incierto, preparación; asimismo cultura organizacional, planes estratégicos, objetivos
- **Escala de medición:** Ordinal.

#### Variable 2: Desempeño Laboral

- **Definición conceptual:** Cambel (1990) refiere que, “el desempeño laboral (DL) es el comportamiento de los empleados que tiene efectos positivos o negativos, valor esperado, que contribuye directamente a metas organizacionales” (Alaybek & Dalal, 2021, p. 1088).
- **Definición operacional:** El desempeño laboral se define como la variable que agrupa ciertos caracteres que infieren en su desarrollo los cuales son: motivación, eficacia, eficiencia, clima laboral y satisfacción laboral.

- **Indicadores:** En cuanto a las dimensiones se consideró la rotación, productividad, ausentismo; ambiente laboral, compañerismo, desarrollo personal; condiciones laborales, beneficios, desempeño funciones, relación con autoridad, por último, el deseo, el deber y la necesidad.
- **Escala de medición:** Ordinal.

### **3.3. Población muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

La población la conformaron 60 personas, luego de aplicar los criterios de inclusión y exclusión.

**Criterio de inclusión:** La totalidad del personal que se labora en la dependencia policial.

**Criterio de exclusión:** personal que labora en áreas directivas, asimismo, los que en el momento de recopilar la información se encuentra de vacaciones, licencias, permisos.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la presente investigación se ha previsto contar con cuestionarios, los cuales se aplican mediante la técnica de la encuesta (Arroyo, 2020); aplicables a las variables Gestión del Cambio y Desempeño Laboral, objeto de estudio, las cuales deben ser debidamente validadas por el juicio de expertos.

La recopilación de información se llevará a cabo respetando el horario laboral de las personas, teniendo un plazo máximo de dos (02) días para este proceso, para adecuar el sistema laboral de 24 x 24 horas y ocho (08) horas respectivamente ya que se trata de un sistema laboral institucional de la PNP.

### **3.5. Procedimientos**

El investigador, elabora el instrumento

Mediante la aplicación de un cuestionario a través de la técnica de la encuesta para sesenta (60) personas, asimismo un cuestionario diferenciado para cada una de las variables de estudio.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Por tratarse de una investigación cuantitativa, donde se cuantifica los resultados, derivados de un cuestionario con respuestas tipo Likert, el análisis de datos se lleva a cabo mediante programas estadísticos de mediana complejidad como el SSPS y programas de apoyo como Excel para estimar y diagnosticar el estado de las variables y su relación.

### **3.7. Aspectos éticos**

“Las consideraciones éticas son componentes integrales del proceso de investigación y no un tema separado” (Córdoba et al., 2023, p. 100).

Para el desarrollo del presente estudio en una dependencia de una institución armada se mantiene la reserva, además se solicitan las autorizaciones correspondientes para levantar información, la investigación en su totalidad es desarrollada por el investigador a cargo, basándose en investigaciones y publicaciones realizadas anteriormente, acogiéndose a los parámetros obligatorios de respeto de la propiedad intelectual (citas, referencias, etc.); posteriormente las personas que participantes previo a su consentimiento y reserva de identidad, son informadas del propósito a los que enrumba la investigación; por último la información recopilada y procesada será realizada con fines académicos y no se persiguen beneficios personales.



## IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del cambio	0.105	60	0.099
Desempeño laboral	0.108	60	0.080

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla graficada correspondiente a la prueba de normalidad aplicada a sesenta individuos mediante Kolmogórov-Smirnov, se observa que la significancia es mayor a 0.05 ya que la variable 01 GC tiene un valor de 0.099 ( $0.05 < 0.099$ ) y la variable 2 DL tiene valor de 0.080 ( $0.05 < 0.080$ ).

Se afirma entonces que ambas variables objeto de estudio presentan distribución normal por lo tanto es concerniente aplicar la correlación de Pearson a fin de obtener resultados acordes a las características de distribución descritas.

**Tabla 2**

*Relación entre variables de estudio*

		Gestión del cambio	Desempeño laboral
Gestión del cambio	Correlación de Pearson	1	<b>.920**</b>
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	60	60
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	.920**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	<b>N</b>	<b>60</b>	<b>60</b>

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

De acuerdo a lo detallado en la tabla el resultado de correlación entre las variables de estudio, con un nivel de significancia de .001 ( $.001 < .05$ ) el coeficiente de

correlación se encuentra en .920 lo que demuestra que existe un nivel de relación positivo elevado.

**Tabla 3**

*Nivel gestión del cambio*

<b>Nivel</b>	<b>N.º</b>	<b>%</b>
Bajo	2	3
Regular	19	32
Alto	39	65
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Nota: Elaboración con apoyo de programa estadístico Excel

En tabla se observa nivel de desarrollo de la V1GC es alto ya que es el mayor porcentaje (65%) equivalente a 39 personas, detallando que solo 2 personas (3%) experimento bajo nivel.

**Tabla 4**

*Nivel del desempeño laboral*

<b>Nivel</b>	<b>N.º</b>	<b>%</b>
Bajo	2	3
Medio	24	40
Alto	34	57
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Nota: Elaboración con apoyo de programa estadístico Excel

El resultado diagnóstico de la variable V2DL detallado en la tabla, demuestra que se encuentra en el nivel alto (57%) evidenciando que el desarrollo de actividades es realizado con satisfacción con énfasis en el compromiso.

**Tabla 5***Relación entre dimensiones de gestión del cambio y el desempeño laboral*

		<b>DL</b>
Liderazgo	Correlación de Pearson	.792**
	Sig. (bilateral)	<.001
	N	60
Proceso	Correlación de Pearson	.773**
	Sig. (bilateral)	<.001
	N	60
Organización	Correlación de Pearson	.801**
	Sig. (bilateral)	<.001
	N	60
Cambio	Correlación de Pearson	.900**
	Sig. (bilateral)	<.001
	N	60

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

El análisis de correlación de Pearson detallado en la presente tabla evidencia que existe correlación positiva entre las dimensiones de gestión del cambio y el DL a un nivel de significancia de .001, que es menor a .005 ( $0.00 < .005$ ) cuyos coeficientes de correlación son Liderazgo .792, proceso .773, organización .801 y cambio .900; se detalla que la puntuación más alta de coeficiente de correlación es el cambio (.900) observan con optimismo y mantienen la performance en el cumplimiento de las funciones asignadas; mientras que el proceso (.773) se relaciona con menor intensidad debido que existe un periodo de adaptación debido a la resistencia al cambio.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto a los hallazgos detallados en el capítulo resultados, en el presente capítulo se analiza desde la revisión de antecedentes teóricos y científicos donde se apoya el marco teórico de la presente investigación.

Los hallazgos demuestran que, la búsqueda del objetivo general determinó que la gestión del cambio (GC) y desempeño laboral (DL) se relacionan de forma elevada y positiva cuyo coeficiente de correlación de Pearson (.920) al nivel de significancia de .001 ( $.005 > .001$ ), se deduce que, en gran medida el manejo de GC moldea el DL; es decir que, el manejo de procesos de transformación en la organización se ve reflejado en el desempeño que tienen los integrantes de la entidad policial.

Este resultado obtenido guarda similar relación con los hallazgos de Yunita et al. (2020) quienes concluyeron que, las variables cambio planificado (CP), clima organizacional (CO) y liderazgo transformacional (LT) están estrechamente relacionadas con el desempeño personal (DP) al mismo tiempo que esta última variable modera al desempeño institucional (DI). En ese sentido podemos afirmar que el manejo del proceso de cambio es vital para el desarrollo de las actividades personales y la influencia que tiene en el desarrollo institucional. Al respecto, Andrews (2023) tomando en cuenta la GC y liderazgo para el crecimiento organizacional; sostuvo que, en las organizaciones es importante contar con el liderazgo estratégico a través de un equipo especializado dando como pilares de planificación estratégica y crecimiento tanto a la visión como a la estructura organizativa.

Al respecto, Franco et al. (2023) sostienen que, el contexto de liderazgo está abocado a la dirección de personas hacia los objetivos planteados, el líder toma en cuenta aspectos como trabajo en equipo para lograr metas, transformar la cultura e identidad y formar ambiente laboral motivador con satisfacción de los empleados mejorando la calidad y eficacia. Es necesario contar con un acompañamiento y guía para que los colaboradores ayuden a lograr los objetivos organizacionales. Refuerza la postura Kumari & Kumar (2023), quienes concluyeron que, es importante encontrar variables que infieren en la motivación y la influencia que esta ejerce en el desempeño de labores; manifestando que, es responsabilidad de las

áreas directivas la creación de políticas y actividades motivadoras de satisfacción de necesidades en los colaboradores para de esta forma brindar servicios de calidad y mejorar el desempeño.

Al respecto, tomando en cuenta la actuación de agentes policiales, Colombo et al. (2023) busca descubrir la predicción de las actitudes hacia el cambio organizacional (CO) sobre el agotamiento relacionado al trabajo en servidores policiales concluyendo que, el factor cambio se asocia negativamente con respecto al agotamiento percibido en contraste a la resistencia al cambio que está ligada al agotamiento; recalando que, los miembros de la institución policial perciben al cambio como un aspecto negativo y poseen mayor nivel de agotamiento, haciendo énfasis en que se ha establecido que las mujeres tienen mayor nivel de agotamiento en comparación con los hombres; infieren en que este último aspecto debe ser considerado prioritariamente para gestionar el cambio organizacional en una institución policial.

En este aspecto hay que tomar en cuenta que las funciones desarrolladas en instituciones policiales tienen énfasis en la fortaleza física, por lo que hay que establecer un límite en la delegación de funciones y tener sensibilidad a la hora de encargar las funciones específicas.

Gestionar el cambio en las organizaciones es una tarea sensible que requiere capacidad y compromiso del área directiva para brindar el acompañamiento necesario que necesitan los integrantes, puesto que va a moldear la capacidad de respuesta y desempeño laboral.

Tomando en cuenta el primer objetivo específico de la investigación, se observa que la GC presenta un nivel alto con un resultado de 65% quiere decir que 39 personas se encuentran en este nivel, 32% equivalente a 19 personas en el nivel medio y solo el 3% equivalente a 2 personas presenta indiferencia al respecto por lo que en líneas generales las personas mantienen el positivismo cuando afrontan al cambio organizacional con tolerancia a la resistencia al cambio demostrando adaptabilidad; en contraparte, Castillo & Romero (2021) hallaron que el nivel predominante de GC se encuentra al nivel regular (39.3%), seguido del nivel deficiente (26.8%) mientras que el nivel muy deficiente tiene una valoración muy

inferior (0.9 %); el cambio es un aspecto que se asocia a la incertidumbre de lo desconocido y lo incierto, aspecto que puede influir en las personas, por lo que no todos desarrollan de igual manera la tolerancia y resistencia al cambio (RC) ya que cierto grupo manifieste su desacuerdo e incomodidad.

Respecto a la RC como aspecto importante en la GC; Syuhadah et al. (2023) concluyeron que, el origen de la RC no se ve influenciada por el comportamiento personal ni la cultura organizacional, sostienen que la percepción del colaborador si tiene influencia en el origen de la RC; el factor RC es una fuerza que está presente en los procesos de cambio, que depende de la guía del área directiva; así lo detalla Ponce (2023) cuando afirma que el motivo principal de gestionar el cambio es dar sostenibilidad, brindar guía y soporte del personal a cargo en el proceso transformacional y adaptativo y así ayudar positivamente a los fines organizacionales. En ese sentido (Demir & Ozkan, 2015, citado en García et al., 2020) incide en que el cambio es un proceso de persuasión en el que se trata de llegar a más integrantes alterando positivamente la visión y superar la resistencia para dar ejecutar el cambio.

Los resultados obtenidos en el proceso transformacional se ven influenciadas por las acciones de guía y seguimiento que se ejerce sobre las personas para superar la resistencia, mejorar el ambiente laboral y el clima para influenciar de manera positiva la toma de decisiones a fin de mejorar la calidad del servicio y el desempeño organizacional.

En cuanto al segundo objetivo específico se refleja que el desempeño laboral se ubica en el nivel elevado correspondiente al 57%, seguido del nivel medio con una puntuación de 40% y por último el nivel bajo con 3%, estos resultados sostienen que, las personas tienen un desenvolvimiento laboral moderado a bueno, se ven influenciados por la motivación y tratándose de una institución policial podrían tener injerencia de la vocación de servicio y pertenencia institucional, factores que moldean positivamente el desempeño, estos aspectos han servido de base para afrontar cambios, incertidumbre y el factor riesgo devenido de las funciones que realizan, asimismo, han sabido superar etapas de cambios drásticos como la aparición de la COVID – 19 siendo parte de la primera línea de defensa. Concuerdan son los resultados Tello et al. (2023) que concluyeron en su estudio

que buen nivel de desempeño (54. %) teniendo el 35,4% en el nivel bajo, pero las aspiraciones para elevar el desempeño de los trabajadores se deben realizar a través de modelos de competencia laboral.

El desarrollo de actividades está constantemente siendo evaluado por los guías o encargados los que son llamados a aplicar una serie de herramientas y procedimientos a fin de mejorar la performance del trabajador. Con respecto a ello, Gamarra et al. (2023) analizaron la relación del síndrome de agotamiento profesional - Burnout (SB) y DL, concluyendo que las personas presentan elevado DL, resaltando el hecho que aun cuando presentan niveles de SB, mantienen su nivel de desempeño, debido a las exigencias que tienen en su institución, atribuyendo su postura a la influencia que tiene la automotivación. La motivación es importante ya que modela la actuación de las personas, para distintos propósitos, en este caso se ha visto influenciada por la automotivación, pero en otros casos es necesaria la influencia exterior para a manera de soporte. En ese sentido, Sechar & Patwardan (2023) determinaron que, el supervisor con su accionar influye en la relación trabajador organización, resaltando lo importante que es transmitir, valores, normas, comportamiento y habilidades como soporte al cambio y apoyo generador de motivación y efecto en el desempeño personal.

Una postura diferente es la planteada por Axelrad-Levy et al. (2023) quienes han llegado a la conclusión que, en un escenario de cambio drástico en el contexto del brote de la COVID 19, las personas que tuvieron restricciones de servicio presentan peor desempeño, sostienen además la importancia de la autonomía y supervisión como agentes para disminuir estrés y carga laboral.

En la actuación de las organizaciones es importante que el comportamiento de las personas sea el adecuado con respecto a los objetivos organizacionales, es necesario moldear el accionar de las personas con base en brindar la estabilidad, apoyo y sobre todo motivar y proporcionar herramientas para la automotivación a fin de lograr la estabilidad personal para mejorar el desempeño profesional y conseguir objetivos trabados.

Los resultados del tercer objetivo específico que tiene en cuenta la relación entre dimensiones de GC y la variable DL, con significancia de 0.001 y coeficiente de

correlación de Pearson positivo para cada una de las dimensiones GC, según se detalla a continuación dimensiones de Liderazgo .792, lo que denota en que en acompañamiento moldea positivamente el desempeño; proceso .773, en cuanto a establecer herramientas que ordenen y ayuden al proceso transformacional; en cuanto a la organización .801, se observa que está ligada positivamente al desempeño por los lineamientos que contempla y establece objetivos como herramienta de medición; por último el factor cambio posee una puntuación de .900, puntuación más alta que demuestra que existe correlación positiva alta, que expresa la adaptación de las personas al cambio elevando su desempeño.

Los resultados detallados demuestran niveles de correlación con aspectos del entorno organizacional, apoyando estos resultados Ahmadi et al. (2022) refiere que es necesario tomar en cuenta dimensiones como fatiga, depresión y satisfacción laboral porque son importantes en el entorno laboral sostiene que es necesario manejar adecuadamente la fatiga, depresión y la satisfacción laboral ya que tienen importancia en el ámbito laboral, ya que descuidarlos significarían un inadecuado desempeño profesional; de esta manera es necesario implantar estrategias de seguimiento dando la importancia que necesita al factor humano. Al respecto, (Simranjeet et al., 2022) manifiesta que el cambio se hace posible a través del liderazgo, pasando por una cultura organizacional adecuada y superar brechas tecnológicas.

Tomando en cuenta lo detallado con respecto a la variable tecnología, García & Millones (2023) concluyeron que existe correlación positiva (0.475) entre la aceptación de la tecnología y el desempeño laboral de las personas que realizan teletrabajo, reforzando la postura que el líder es el responsable de sensibilizar a través de talleres para reforzar la motivación para lograr objetivos organizacionales. El factor tecnológico es un soporte importante que ha servido para la continuidad de las actividades laborales en situaciones de emergencia sanitaria, como lo sucedido a partir del brote de la COVID 19.

Desde otro punto de vista, Tuesta et al. (2021) explicaron en su estudio que, la variable desempeño laboral efectivamente es independiente y se ve moderada con diferentes variables, siendo alguna de ellas el salario, la antigüedad y el nivel



académico, los cuales deberían ser tomados en cuenta a la hora de evaluar el desempeño.

El análisis comparativo con estudios realizados anteriormente permite enfatizar la importancia que tiene el liderazgo como la responsabilidad que tiene de la parte directiva o quien haga las veces de líder, en la organización; de igual manera al proceso transformacional debe ser realizado bajo el apoyo de una guía y soporte que sirva como generador de confianza y motivación en el empleado; estos aspectos son cruciales ya que de la forma en que genera confianza y motivación va a ir correspondido con un mejor desempeño del trabajador, por consiguiente, el logro de objetivos y optimismo ante la aparición de desafíos y procesos transformacionales.

## VI. CONCLUSIONES

1. La gestión del cambio y el desempeño laboral mantienen un nivel de relación positivo y alto con coeficiente de correlación Pearson .900; lo que demuestra que, si se gestiona adecuadamente el proceso de transformación, el desempeño laboral se mantendrá elevado, del mismo modo la falta de gestión genera baja capacidad de respuesta, bajo nivel de motivación y baja calidad en el desempeño.
2. La gestión del cambio en la dependencia policial, presenta un alto nivel (65%), demostrando que existe un plan de gestión adecuado ante determinadas circunstancias, posiblemente con guía o acompañamiento en el proceso de cambio ante situaciones adversas o cotidianas, para que, aspectos como la resistencia al cambio no genere complicaciones en los trabajadores e institución.
3. El desempeño laboral se encuentra en el nivel alto (57%), dentro de la dependencia policial, lo que podría traducirse en la existencia de un manejo adecuado del proceso de cambio, pero queda abierta la posibilidad de que por tratarse de una institución policial las personas se ven influenciadas por el factor vocación de servicio.
4. Se demostró que el desempeño laboral se relaciona positivamente con las dimensiones de gestión del cambio tales como Liderazgo ejercido (.792), proceso (.773), organización (.801) y cambio (.900), resaltando el hecho que el cambio presentó mayor coeficiente de correlación, ya que tiene mayor injerencia en el comportamiento de las personas dentro de la organización.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al jefe o encargado de la dependencia policial, se sugiere tomar en cuenta la relación de dependencia que tiene el desempeño con respecto a la gestión del cambio para la creación de estrategias de adaptación al cambio por parte del personal policial, brindar de esta sostenibilidad en el tiempo, en la búsqueda de mejorar continuamente el servicio brindado.
2. Se recomienda al jefe o encargado de la dependencia policial elaborar un plan de trabajo y sugerir a su comando institucional la creación de cursos y/o talleres de capacitación y difusión colectiva sobre el proceso transformacional para dar a conocer los beneficios y consecuencias de un adecuado proceso de adaptación al cambio; aplicable a los policías a nivel nacional.
3. Al jefe o encargado de la dependencia policial se recomienda que aproveche el buen nivel que refleja el desempeño laboral de los policías a su cargo la creación un plane de seguimiento individual identificando fortalezas; a partir de ello realizar la distribución de cargos y puestos de acuerdo a las capacidades; de esta manera mejorar la efectividad y calidad de resultados buscados.
4. Se sugiere al jefe o encargado trabajar con énfasis en el liderazgo para modelar de manera positiva el comportamiento de los integrantes de la dependencia policial en búsqueda de la mejora continua, para lo cual es necesario el compromiso.

## VIII. PROPUESTA

La investigación evidencia la predicción que tiene el manejo de los factores condicionantes del cambio sobre el comportamiento de los integrantes de la dependencia policial; es preciso mencionar que la gestión de recursos es una tarea sensible que tiene como responsables a los integrantes de la dirección o alto nivel estratégico.

En base a lo detallado y generar la primera propuesta hay que detallar que la institución policial rota constantemente a las personas que integran la alta dirección en las unidades, regiones, departamentos y dependencias que la integran siendo el mínimo tiempo de estadía un año y el máximo tiempo 3 años de manera excepcional; se propone primero la creación de un plan para la capacitación como cultura organizacional netamente de la dependencia policial estudiada, para que los encargados o guías que asumen la dirección asuman la continuidad del modelo gestor de confianza y adaptabilidad en el proceso transformacional para se lleve a cabo de una manera paulatina.

Tomando en cuenta solo a los integrantes de la dependencia policial se observó que el desarrollo de funciones tiene valoración alta, lo que lleva a suponer dos cosas, en principio que, la parte directiva genera confianza y guía durante los procesos que se llevan a cabo y el segundo aspecto tiene gran importancia, y es que, tratándose de instituciones policiales podríamos inferir que prevalece una forma de compromiso denominado “vocación de servicio”; la segunda propuesta plantea aprovechar este nivel de compromiso como punto de partida para solicitar mediante el conducto regular la capacitación del personal policial ajeno a las áreas directivas como parte de la carrera policial, para generar y mantener la confianza, motivación, optimismo y adaptación ante la responsabilidad de las funciones encargadas como funcionarios encargados de hacer cumplir la ley.

La propuesta detallada está abocada a mejorar la percepción y desempeño de los miembros de la dependencia policial, como estrategia de mejora continua que puede ser replicada dentro de la institución policial, a manera de plan piloto; aprovechar de esta manera la presencia en todo el territorio nacional para expandir la experiencia de adaptación al cambio que se viene llevando a cabo.

## REFERENCIAS

- Ahmadi, Y., & Karimi, S. (2023). Association between Fatigue and Job Burnout Dimensions with Job Satisfaction in Taxi Drivers in Isfahan, Iran (2022). *Journal of Occupational Health and Epidemiology*, 12(1), 42 - 49. doi:10.52547/johe.12.1.42
- Alaybek, B., & Dalal, R. S. (2021). Within-person variability in job performance. *The Handbook of Personality Dynamics and Processes*, 1087 - 1118. doi:10.1016/B978-0-12-813995-0.00042-X
- Álvarez Velázquez, E., Vargas Hernández, A. N., & Martínez Sánchez, C. E. (2023). Escala de medición de la satisfacción laboral. *Revista Internacional de Humanidades*, 17(3). doi:10.37467/revhuman.v12.4730
- Andrews, S. M. (2023). Strategic leadership, change and growth in not-for-profit, membership-based, value-driven organisations. *Journal of Organizational Change Management*, 36(4), 517 - 540. doi:10.1108/JOCM-08-2021-0252
- Arias Gonzales, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa: ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Armesto Céspedes, M. S., González Casanova, F. R., & Armesto Céspedes, M. S. (2023). Motivación y satisfacción laboral de docentes en gastronomía de institutos de Lima. *Revista Venezolana de Gerencia*, 316 - 329. doi:10.52080/rvgluz.28.e9.20
- Arroyo Morales, A. (2020). Metodología de la investigación en las ciencias empresariales. Retrieved from <http://hdl.handle.net/20.500.12918/5402>

- Axelrad-Levy, T., Schwartz Tayri, T. M., Achdut, N., & Sarid, O. (2023). The Perceived Job Performance of Child Welfare Workers During the COVID-19 Pandemic. *Clinical Social Work Journal*, 51(2), 175 - 187. doi:10.1007/s10615-022-00861-z
- Barra Quispe , M. a., Lora Loza, M., Cedrón Leon, Y., Rodriguez Vega , J., Barra Quispe, F. S., & Castillo Castro, V. (2023). Motivation and Job Performance at the Regional Health Management of La Libertad During COVID-19. *Smart Innovation, Systems and Technologies*, 207, 592 - 597.
- Betanzos Diaz, N., & Paz Rodriguez, F. (2007). Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal. *Anales de psicología*, 23(2), 207-215. Retrieved from <https://revistas.um.es/analesps/article/view/22411>
- Burnes, B. (2020). The Origins of Lewin's Three-Step Model of Change. *Journal of Applied Behavioral Science*, 56(1), 32 - 59. doi:10.1177/0021886319892685
- Castillo, J. Y., & Romero, I. H. (2022). . COMPETENCIAS DIRECTIVAS Y GESTIÓN DEL CAMBIO EN INSTITUTOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 8(2). Retrieved from <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/RevistaGobiernoyG/article/view/2348>
- Castro Paniagua, W., Chávez Epiquén, A., & Arévalo-Quijano, J. C. (2023). Inteligencia emocional: Asociación con las emociones negativas y

desempeño laboral en personal docente universitario. *Revista Electronica Educare*, 27(1). doi:10.15359/ree.27-1.14391

Collazos, M., & Fernández, A. E. F. (2019). Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Conchán—Periodo 2018. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/icti.v6i1.1075>

Colombo, L., Acquadro Maran, D., & Grandi, A. (2023). Attitudes toward organizational change and their association with exhaustion in a sample of Italian police workers. *Frontiers in Psychology*(14). doi:10.3389/fpsyg.2023.1122763

Córdoba, N. S., Astorquia, L. E., Alegrechy, A. H., Díaz Ferrari, A., & Luques, V. (2023). Metodología de la Investigación I. Universidad Nacional de Rosario. Facultad de Ciencias Médicas. Retrieved from <http://hdl.handle.net/2133/25465>

Duran Asencio, A. (2018). *Gestión del cambio*. España: Editorial Elearning, SL.

Echeverría, S. L., & Galaz, M. M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigacion Bibliotecologica*, 149 - 176. doi:10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913

Emperatriz, G.-S. E., & Yudet, M.-L. D. (2022). Digital Skills and Job Performance in Remote Work. *ICBIR 2022 - 2022 7th International Conference on*

*Business and Industrial Research, Proceedings*, 723 - 726.  
doi:10.1109/ICBIR54589.2022.9786486

Espinel, B. I., Monterrosa-Castro, I. J., & Guacari-Villalba, A. (2019). Appreciative Communication: Strategy for Organizational Change. *Espacios*, 40(3). Retrieved from <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85060776867&partnerID=40&md5=f8a0be2706a8ed8cdd46827d5f3d46e4>

Fernández, A. (2019). *Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Conchán—Periodo 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35952>

Fernández, A., & Vela, L. (2021). *Los paradigmas y las metodologías usadas en el proceso de investigación: Una breve revisión* [Artículo]. Universidad de Alicante (España). <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/119978>

Fernández, A., Villanueva, J., & Reyes, C. (2021). La democracia peruana: Estado fallido, república inconclusa, y sin ciudadanía. *Horizonte Empresarial*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1656>

Fernández-Altamirano, A. E. F., Heredia-Llatas, F. D., Díaz, Y. I. M., Nuñez, O. M., Camacho, L. M., Camacho, L. A. M., Cajamarca, J. C. R., Mejía, J. A. C., Sernaqué, M. A. C., & Chacón, L. F. E. (2023). Political Stability and public governance in Peru. *Przestrzen Społeczna*, 23(1), 265-291. Scopus.



- Foncubierta Rodríguez, M. J., & Sánchez Montero, J. M. (2019). Hacia la felicidad laboral: Atender motivaciones y eliminar «temores digitales. *RETOS*, 239-257. doi:10.17163/ret.n18.2019.04
- Gamarra Banda, J., Zelada Revilla, H. E., & Arévalo Roncal, D. L. (2023). Relación entre el Síndrome de Burnout y el Desempeño Laboral en Docentes de Educación Secundaria. *Proceedings of the LACCEI international Multi-conference for Engineering, Education and Technology*. Retrieved from <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85172387115&partnerID=40&md5=4d8366f4ac2b3d7446ed5ec53a983b22>
- Gambino, A., & Pignitore, J. L. (2020). El concepto de organización: revisando la obra de algunos autores clásicos. *Técnica administrativa*, 19(3). Retrieved from <http://www.cyta.com.ar/ta/article.php?id=190302>
- García Salirrosas, E. E., & Millones Liza, D. Y. (2023). Aceptación de la tecnología y su relación en el desempeño laboral en los teletrabajadores. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(9), 199 - 214. doi:10.52080/rvgluz.28.e9.13
- Gilmartin, M. J. (2023). An evidence-based change management model to guide NICHE implementation efforts. *Geriatric Nursing*(49), 212 - 215. doi:10.1016/j.gerinurse.2022.12.004
- Gonzales Macedo, V., Flores Lozano, M., Diaz Saurin, F., & Cruz Tarrillo, J. J. (2023). Effect of servant leadership on happiness at work of university teachers: The mediating role of emotional salary. *problems and Perspectives in Management*, 21(2), 449 - 458. doi:10.21511/ppm.21(2).2023.42

- Guo, H., & Polak, P. (2023). Intelligent finance and change management implications. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1). doi:10.1057/s41599-023-01923-4
- Guzmán-Ortiz, C. V., Navarro-Acosta, N. G., Florez-Garcia, W., & Vicente-Ramos, W. (2020). Impact of digital transformation on the individual job performance of insurance companies in peru. *International Journal of Data and Network Science*, 337 - 346. doi:10.5267/j.ijdns.2020.9.005
- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*. México D.F.: McGraw Hill Education.
- Hussain, S. T., Lei, S., Akram, T., Haider, M. J., Hussain, S. H., & Ali, M. (2018). Kurt Lewin's change model: A critical review of the role of leadership and employee involvement in organizational change. *Journal of Innovation and Knowledge*, 123 - 127. doi:10.1016/j.jik.2016.07.002
- Kala Kamdjoug, J. (2023). Change management and digital transformation project success in SMEs located in the Democratic Republic of the Congo. *Journal of Enterprise Information Management*. doi:10.1108/JEIM-09-2022-0340
- kumari, J., & Kumar, J. (2023). Influence of motivation on teachers' job performance. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1). doi:10.1057/s41599-023-01662-6
- kumari, J., & Kumar, J. (2023). Influence of motivation on teachers' job performance. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1). doi:10.1057/s41599-023-01662-6

- Kump, B. (2023). Lewin's field theory as a lens for understanding incumbent actors' agency in sustainability transitions. *Environmental Innovation and Societal Transitions*, 46.
- Lixin, C., Yonggui, W., Weiming, C., Wen, W., & Myat, S. H. (2021). Predicting determinants of consumers' purchase motivation for electric vehicles: An application of Maslow's hierarchy of needs model,. *Energy Policy*, 151. doi:10.1016/j.enpol.2021.112167.
- López Leyva, M. L. (2023). *Habilidades gerenciales y desempeño laboral del profesional de enfermería de un hospital nacional de ESSALUD, Lima 2023 (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo)*. Repositorio institucional. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.12692/128869>
- Mac Carte, P., & Fariña, P. (2021). Measuring the Organizational Change Maturity of Chilean Companies. *Frontiers in Psychology*, 12. doi:10.3389/fpsyg.2021.791106
- Mendoza Fernandez, V. M., & Moreira Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC*, 608-620. doi:org/10.23857/fipcaec.v6i3.414
- Muñoz Seco, E., Coll Benejam, J., Torrent Quetglas, M., & Linares Pou, L. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Atención Primaria*, 37(4), 209-214. doi:10.1157/13085951
- Napolitano, G. (2018). *Motivación en el ámbito laboral: El caso de Procter & Gamble*. Estados Unidos: Babelcube Incorporated.

- Phillips, J., & Klein, J. (2023). Change Management: From Theory to Practice. *TechTrends*, 67(1), 189 - 197. doi:10.1007/s11528-022-00775-0
- Ramirez Asis, E., Huerta Soto, R., Nivin Vargas, L., Huaranga Toledo, H., Valera Aredo, J., & Flores Leiva, V. (2020). Distribution of Public Service and Individual Job Performance in Peruvian Municipality. *Journal of Distribution Science*, 20(17), 11 - 17. doi:10.15722/jds.20.10.202210.11
- Rezende, É., Roco, F., & Costa, I. (2024). Change Management in a Pet Food Plant: A User-Centric Phenomenological Approach for a Digital Transition. *Lecture Notes in Mechanical Engineering*, 621 - 628. doi:10.1007/978-3-031-38165-2\_72
- Rojas, M., Méndez, A., & Watkins-Fassler, K. (2023). The hierarchy of needs empirical examination of Maslow's theory and lessons for development. *World Development*, 165. doi:10.1016/j.worlddev.2023.106185.
- Salessi, S., & Omar, A. (2016). Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla. *Alternativas en Psicología*, 20(34), 93-108. Retrieved from <http://alternativas.me/23-numero-34-febrero-julio-2016/116-satisfaccion-laboral->
- Santos, M., Queiroz, M., Borini, F., Carvalho, D., & Dutra, J. (2023). The journey of business transformation: unfreeze, change and refreeze – a multiple case study. *Journal of Organizational Change Management*, 36(1), 47 - 63. doi:10.1108/JOCM-03-2022-0063

- Schmitz, D. A., & Gunderman, R. B. (2019). Theory X and Theory Y: Finding Radiology's Sweet Spot. *Journal of the American College of Radiology*, 894 - 896. doi:10.1016/j.jacr.2018.11.022
- Sekhar, C., & Patwardhan, M. (2023). Flexible working arrangement and job performance: the mediating role of supervisor support. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 72(5), 1221 - 1238. doi:10.1108/IJPPM-07-2020-0396
- Sucapuca, C., Morales García, W. C., & Saintila, J. (2022). Work-Related Factors Associated With Burnout Among Peruvian Nurses. *Journal of Primary Care and Community Health*(13). doi:10.1177/21501319221127085
- Syuhadah, K. N., Norshahrizan, N., Suraiya, I., Izwaan, S., & Marniati, M. (2023). A study on employees resistance to change in managing organization: A case study of public and private sector in Perlis. *AIP Conference Proceedings*(2544). doi:10.1063/5.0117396
- Tello, M. A., Revilla, A. C., Guevara, R. C., & Timaná, D. B. (2023). Competences for the work performance of the public servant in Peru [Competencias para el desempeño laboral del servidor público en Perú]. *Revista de Ciencias Sociales*, 358 - 366. doi:10.31876/rcs.v29i.40470
- Tuesta Panduro, J. A., Angulo Cárdenas, M., Chávez Santos, R., & Morante Dávila, M. A. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 629 - 641. doi:10.19052/rvgluz.27.95.12

Warrick, D., & Cady, S. H. (2024). Is Your Organization Prepared to Manage Tsunami Change? *Journal of Applied Behavioral Science*, 59 (2). 337 - 340. doi:10.1177/00218863221132314

Yunita, N., Nasir, Adam, M., & Darsono, N. (2020). A structural relationship of change management and its supply change strategy for improving officer and organizational. *International Journal of Supply Chain Management*, 9(4), 1210 - 1221. Retrieved from <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85089961329&partnerID=40&md5=f3e17f89c2c95262098d654e7af53e31>

Zimmermann, A. (2000). *GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL Caminos y herramientas*. Quito: Ediciones Abya-Yala.

## ANEXOS

### ANEXO 01 Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Método
<b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la gestión del cambio y el desempeño laboral de los integrantes de una dependencia policial en la región Lambayeque?	<b>Objetivo general</b>  Determinar cuál es la relación existente entre gestión del cambio y desempeño laboral en los integrantes en una dependencia policial en la región Lambayeque.	<b>Hipótesis general</b>  Existe relación positiva entre la gestión del cambio y el desempeño laboral en los integrantes de una dependencia policial en la región Lambayeque.	<b>Variable independiente</b>  Gestión del cambio.  <b>Variable dependiente</b>  Desempeño laboral	<b>Tipo:</b> básica. <b>Enfoque:</b> cuantitativo. <b>Diseño:</b> no experimental, transversal. <b>Nivel:</b> correlacional. <b>Técnica:</b> encuesta  <b>Instrumento:</b> cuestionario validado <b>Población:</b> 60 personas <b>Escala:</b> Likert <b>Medición:</b> ordinal
	<b>Objetivos específicos</b>  1. Identificar el nivel de gestión del cambio dentro de una dependencia policial en la región Lambayeque.  2. Identificar el nivel de desarrollo del desempeño laboral dentro de una dependencia policial en la región Lambayeque.			
	3. Medir la relación entre dimensiones de la GC y DL en una dependencia policial en la región Lambayeque.			

## ANEXO 02 Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión del Cambio</b>	La gestión del cambio es un proceso cuyo objetivo es trasladarse de un punto A hacia un punto B a través de distintos escenarios (Durán, 2018).	En cuanto a la definición operacional la gestión del cambio presenta dimensiones como liderazgo, organización, proceso y cambio.	Liderazgo	Habilidades de liderazgo Trabajo en equipo	Ordinal
			Cambio	Cultura organizacional Objetivos	
			Organización	Productividad eficacia eficiencia Capacidad Competitividad	
			Proceso	Beneficios Incierto Preparación	
<b>Desempeño laboral</b>	Cambel (1990) “el desempeño laboral (DL) es el comportamiento de los empleados que tiene efectos positivos o negativos, valor esperado, que contribuye directamente a metas organizacionales” (Balka & Reeshad 2021, p. 1088).	El desempeño laboral se define como la variable que agrupa ciertos caracteres que infieren en su desarrollo los cuales son: motivación, eficacia, eficiencia, clima laboral y satisfacción laboral.	Motivación	Rotación Productividad Ausentismo	Ordinal
			Clima laboral	Ambiente Compañerismo Desarrollo personal	
			Satisfacción laboral	Ambiente físico Remuneración Desempeño de tareas Relación con autoridad	
			Compromiso organizacional	Deseo Deber Necesidad	



## ANEXO 03 Instrumento para recolección de datos

### Cuestionario de medición de gestión del cambio

El presente cuestionario tiene por objetivo medir aspectos relacionados a las características en torno a la gestión del cambio en una dependencia policial de la región policial Lambayeque.

Cada uno de los enunciados tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a lo que describa mejor en su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada enunciado y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor exprese su percepción al respecto. Desarrolle las preguntas, no existen respuestas buenas ni malas.

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Niveles de la escala de valoración:

<b>1: Nunca</b>	<b>2. Casi nunca</b>	<b>3. A veces</b>	<b>4. Casi siempre</b>	<b>5. Siempre</b>
-----------------	----------------------	-------------------	------------------------	-------------------

<b>Descripción</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión 01: Liderazgo</b>						
1	En el centro de labores se ejerce liderazgo por parte de los superiores					
2	El jefe o encargado toma en cuenta las opiniones de todos los integrantes de la institución					
3	Las actividades laborales se realizan con planificación y acompañamiento por parte del jefe o encargado.					
4	La meritocracia y el reconocimiento son sistemas presentes en el centro de labores					
5	En el centro de labores se fomenta el trabajo en equipo					
<b>Dimensión 02: Cambio</b>						
6	Las funciones desarrolladas en el centro de labores se adecúan a la misión de la organización.					
7	En el centro de labores existe flexibilidad para el desarrollo de funciones					
8	Las funciones desarrolladas en el centro de labores se adecúan a los principios institucionales					
9	Las funciones desarrolladas en el centro de labores se adecúan a los objetivos institucionales.					

10	En el centro de labores se busca el logro de los objetivos institucionales.					
<b>Dimensión 03: Organización</b>						
11	Existen metas establecidas en el desarrollo de las funciones asignadas.					
12	Cumplir con la función encomendada es un factor determinante para el desarrollo de la institución.					
13	Desarrolla las funciones encomendadas en su centro de labores, haciéndolo de la mejor manera posible.					
14	Existe un plan de emergencia para superar cualquier eventualidad que surja en el centro de labores.					
15	En su centro de labores existe guía y acompañamiento en el desarrollo de las funciones.					
<b>Dimensión 04: Proceso</b>						
16	El proceso de cambio en la organización es beneficioso para todos los integrantes del centro de labores.					
17	En el centro de labores de darse cualquier tipo de cambio y/o reorganización genera incierto en los trabajadores.					
18	En el centro de labores existe preparación para afrontar cualquier tipo de cambio en la organización					
19	La transformación y/o cambio que se realiza en la organización exige más actividades por los mismos beneficios					
20	La transformación y/o cambio en la organización beneficia a la institución para lograr los objetivos planteados.					

## Cuestionario de medición del desempeño laboral

El presente cuestionario tiene por objetivo medir aspectos relacionados a las características en torno al desempeño laboral en una dependencia policial de la región policial Lambayeque.

Cada uno de los enunciados tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a lo que describa mejor en su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada enunciado y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor exprese su percepción al respecto. Desarrolle las preguntas, no existen respuestas buenas ni malas.

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Niveles de la escala de valoración:

<b>1: Nunca</b>	<b>2. Casi nunca</b>	<b>3. A veces</b>	<b>4. Casi siempre</b>	<b>5. Siempre</b>
-----------------	----------------------	-------------------	------------------------	-------------------

Descripción		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 01: Motivación</b>						
1	Existe un plan de motivación para el personal en el centro de labores					
2	La rotación de puestos y cargos genera motivación para cumplir las funciones					
3	La rotación de puestos y cargos es necesaria para el desarrollo de la organización					
4	La motivación influye en la cantidad del trabajo realizado					
5	Asistir al centro de labores y cumplir funciones es gratificante					
<b>Dimensión 02: Clima laboral</b>						
6	El ambiente creado por los compañeros en el centro de labores es el adecuado para el desarrollo de las funciones.					
7	El trabajo individual genera mejores resultados					
8	La colaboración entre compañeros ayuda a conseguir los objetivos de la institución					
9	Los objetivos personales se adecúan a los objetivos de la organización					
10	Pertenecer a la institución permite el desarrollo profesional y personal					

<b>Dimensión 03: Satisfacción laboral</b>						
11	El ambiente físico del centro de labores facilita el desarrollo de las funciones					
12	La remuneración percibida producto del desempeño laboral permite cubrir las necesidades básicas					
13	Los beneficios recibidos por la institución influyen en el desempeño laboral					
14	Existe satisfacción en el desarrollo de las funciones en el centro de labores					
15	La relación con el jefe o encargado influye en el desarrollo de las funciones					
<b>Dimensión 04: Compromiso con la organización</b>						
16	Pertenecer a la institución y cumplir funciones permite el desarrollo personal y profesional.					
17	Lograr los objetivos planteados por la institución es igual de importante que lograr los objetivos personales.					
18	Ser parte de la institución se debe en gran parte a la vocación o deseo que experimenta.					
19	La institución merece la lealtad de los trabajadores					
20	Pertenecer a la institución de debe a una cuestión de necesidad					

## ANEXO 04 Estadísticos de fiabilidad

---

<b>Gestión del cambio</b>		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>Gestión del cambio</b>	<b>0.954</b>	20

---

---

<b>Desempeño laboral</b>		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>Desempeño laboral</b>	<b>0.937</b>	20

---

## ANEXO 05 Solicitud de autorización para realizar investigación



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Pimentel, 24 de octubre de 2023

Oficial de policía General PNP Luis Eduardo Lazo Fernandez  
Policía Nacional del Perú  
Región policial Lambayeque.

**ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN**

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual Usted representa.

La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en la institución que dignamente dirige.

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Castro Llanco, Brian Omar
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Gestión del cambio y desempeño laboral en una dependencia policial de la región Lambayeque
- 6) Asesor : Dr. Antony Esmil Franco Fernandez Altamirano

Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.

Atentamente,



*JPM*

Dr. Juan Pablo Muro Moreno  
Jefe de la Escuela de Posgrado - Chiclayo



## ANEXO 06 Aceptación para aplicar investigación en dependencia policial



PERU

Ministerio del  
Interior

Policía Nacional  
del Perú

Sub  
Comandancia  
General PNP

II Macro  
Región Policial  
Lambayeque

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Chiclayo, 30 de noviembre del 2023.

### **OFICIO N° 195 -2023- COMASGEN-PNP/II MRP- LAM/SEC-UNIPLADM.**

**SEÑOR** : Dr. Juan Pablo MURO MORENO  
**JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJOS – CHICLAYO.**

**ASUNTO** : Comunica aceptación del Estudiante: **Brian Omar CASTRO  
LLANCO** de la Escuela de Posgrado de la Maestría de Gestión  
Pública - Universidad César Vallejos (UCV).

**REF.** : CARTA DE FECHA 24OCT2023.

Es grato dirigirme a Usted, con la finalidad de comunicarle en relación al documento de la referencia, el señor General PNP Luis Eduardo LAZO FERNANDEZ Jefe de la II Macro Región Policial Lambayeque, agradece la deferencia en el marco de la Alianza Estratégica que se mantiene con su representada y me permito en comunicarle, que se da por aceptado al Estudiante **Brian Omar CASTRO LLANCO** de la Escuela de Posgrado de la Maestría de Gestión Pública - Universidad César Vallejos (UCV), a fin que realice la Investigación Científica (Tesis) titulada “GESTIÓN EL CAMBIO Y DESEMPEÑO LABORAL EN UNA DEPENDENCIA POLICIAL DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE”, en las sedes de la CPNP LA FAMILIA; así como agradeceré se sirva comunicar al interesado que precise las actividades mediante documento correspondiente relacionado a la investigación científica a realizar.

Es propicia la oportunidad, para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y deferente estima personal.

Dios guarde a Ud.

ESH/vvyv.



OA: 342687  
Edwar SANTI LAN HIBALGO  
Coronel PNP  
JEFE UNIPLEDU  
II MACRO REGION POLICIAL LAMBAYEQUE

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario sobre gestión del cambio y desempeño laboral en una dependencia policial de la región Lambayeque” la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr su validez y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Carlos Alberto Bravo Perales
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( X ) Educativa ( )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Planeamiento estratégico, orden público, gestión pública
<b>Institución donde labora:</b>	Oficial de policía – Policía Nacional del Perú
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	No corresponde

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario sobre gestión del cambio y desempeño laboral en una dependencia policial en la región Lambayeque.
<b>Autor:</b>	Castro Llanco Brian Omar.
<b>Procedencia:</b>	Maestría en Gestión Pública- Universidad César Vallejo
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	La presente investigación se aplicará en una dependencia policial de la región policial Lambayeque, específicamente a los sub oficiales integrantes de la entidad policial.
<b>Significación:</b>	Para esta investigación se han elaborado dos cuestionarios, el primero para evaluar la variable gestión del cambio y el segundo para evaluar la variable desempeño laboral. - <b>Variable 1:</b> Gestión del cambio, la cual tiene cuatro dimensiones: liderazgo (05 ítems), proceso (05 ítems), organización (05 ítems) y cambio (05 ítems).



	<p><b>Objetivo:</b> Identificar el nivel de la gestión del cambio en una dependencia policial en la región Lambayeque</p> <p><b>Escala:</b> Likert</p> <p>- <b>Variable 2: Desempeño laboral</b>, que consta de cuatro dimensiones: motivación (05 ítems), clima laboral (05 ítems), satisfacción laboral (05 ítems), compromiso con la organización (05 ítems).</p> <p><b>Objetivo:</b> Identificar el nivel desempeño laboral en una dependencia policial en la región Lambayeque.</p> <p><b>Escala:</b> Likert</p>
--	---

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>GESTIÓN DEL CAMBIO</b>	Liderazgo	Proceso cuyo objetivo es trasladarse de un punto A hacia un punto B a través de distintos escenarios.
	Proceso	
	Organización	
	Cambio	
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Motivación	Comportamiento de los empleados que tiene efectos positivos o negativos, valor esperado, que contribuye directamente a metas organizacionales.
	Clima laboral	
	Satisfacción laboral	
	Compromiso con la organización	

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre gestión del cambio y desempeño laboral en una dependencia policial en la región Lambayeque, elaborado por Castro Llanco Brian Omar, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

mediendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión del cambio y desempeño laboral en una dependencia policial en la región Lambayeque.

**Instrumento:** Cuestionario de medición de gestión del cambio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidades de Liderazgo	1. En el centro de labores se ejerce liderazgo por parte de los superiores	4	4	4	
	2. El jefe o encargado toma en cuenta las opiniones de todos los integrantes de la institución	4	4	4	
	3. Las actividades laborales se realizan con planificación y acompañamiento por parte del jefe o encargado.	4	4	4	
Trabajo en equipo	4. La meritocracia y el reconocimiento son sistemas presentes en el centro de labores	4	4	4	
	5. En el centro de labores se fomenta el trabajo en equipo	4	4	4	
Cultura organizacional - flexibilidad	6. Las funciones desarrolladas en el centro de labores se adecúan a la misión de la organización.	4	4	4	
	7. En el centro de labores existe flexibilidad para el desarrollo de funciones	4	4	4	
	8. Las funciones desarrolladas en el centro de labores se adecúan a los principios institucionales	4	4	4	
Objetivos	9. Las funciones desarrolladas en el centro de labores se adecúan a los objetivos institucionales.	4	4	4	
	10. En el centro de labores se busca el logro de los objetivos institucionales.	4	4	4	
Productividad	11. Existen metas establecidas en el desarrollo de las funciones asignadas.	4	4	4	
eficacia	12. Cumplir con la función encomendada es un factor determinante para el desarrollo de la institución.	4	4	4	
eficiencia	13. Desarrolla las funciones encomendadas en su centro de labores, haciéndolo de la mejor manera posible.	4	4	4	

Capacidad	14. Existe un plan de emergencia para superar cualquier eventualidad que surja en el centro de labores.	4	4	4	
Competitividad	15. En su centro de labores existe guía y acompañamiento en el desarrollo de las funciones.	4	4	4	
Beneficios	16. El proceso de cambio en la organización es beneficioso para todos los integrantes del centro de labores.	4	4	4	
Incierto	17. En el centro de labores de darse cualquier tipo de cambio y/o reorganización genera incierto en los trabajadores.	4	4	4	
Preparación	18. En el centro de labores existe preparación para afrontar cualquier tipo de cambio en la organización	4	4	4	
Beneficios	19. La transformación y/o cambio que se realiza en la organización exige más actividades por los mismos beneficios	4	4	4	
	20. La transformación y/o cambio en la organización beneficia a la institución para lograr los objetivos planteados.	4	4	4	

**Apellidos y nombres del juez validador:**



Mtro. Carlos Alberto Bravo Perales

DNI: 46857247

## PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA


Gestión del cambio y desempeño laboral en una dependencia policial en la región Lambayeque.

**Variable:** Cuestionario de medición del desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rotación	1. En el centro de labores, existe un plan de motivación para el personal que lo conforma.	4	4	4	
	2. La rotación de puestos y cargos genera motivación para cumplir las funciones	4	4	4	
	3. La rotación de puestos y cargos es necesaria para el desarrollo de la organización.	4	4	4	
Productividad	4. La motivación influye en la cantidad del trabajo realizado.	4	4	4	
Ausentismo	5. Asistir al centro de labores y cumplir funciones es gratificante	4	4	4	
Ambiente	6. El ambiente creado por los compañeros en el centro de labores es el adecuado para el desarrollo de las funciones.	4	4	4	
Compañerismo	7. El trabajo individual genera mejores resultados	4	4	4	
	8. La colaboración entre compañeros ayuda a conseguir los objetivos de la institución	4	4	4	
Desarrollo personal	9. Los objetivos personales se adecúan a los objetivos de la organización.	4	4	4	
	10. Pertenecer a la institución permite el desarrollo profesional y personal.	4	4	4	
Ambiente físico	11. El ambiente físico del centro de labores facilita el desarrollo de las funciones.	4	4	4	
Remuneración	12. La remuneración percibida producto del desempeño laboral permite cubrir las necesidades básicas.	4	4	4	
	13. Los beneficios recibidos por la institución influyen en el desempeño laboral	4	4	4	
Desempeño de tareas	14. Existe satisfacción en el desarrollo de las funciones en el centro de labores.	4	4	4	

Relación con autoridad	15. La relación con el jefe o encargado influye en el desarrollo de las funciones.	4	4	4	
Deseo	16. Pertenecer a la institución y cumplir funciones permite el desarrollo personal y profesional.	4	4	4	
	17. Lograr los objetivos planteados por la institución es igual de importante que lograr los objetivos personales.	4	4	4	
	18. Ser parte de la institución se debe en gran parte a la vocación o deseo que experimenta.	4	4	4	
Deber	19. La institución merece la lealtad de los trabajadores.	4	4	4	
Necesidad	20. Pertenecer a la institución de debe a una cuestión de necesidad.	4	4	4	

**Apellidos y nombres del juez validador:**



Mtro. Carlos Alberto Bravo Perales

DNI: 46857247



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BRAVO PERALES**  
Nombres **CARLOS ALBERTO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **46857247**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **14/02/22**  
Resolución/Acta **0011-2022-UCV**  
Diploma **052-146010**  
Fecha Matriculación **06/04/2020**  
Fecha Egreso **29/08/2021**

Fecha de emisión de la constancia:  
28 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001619933



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA

Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.

Fecha: 28/12/2023 20:00:23-0600

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario sobre gestión del cambio y desempeño laboral en una dependencia policial de la región Lambayeque” la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr su validez y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 6. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Edisom Cotrina Flores
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( X ) Educativa ( )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Diagnóstico y situación social de población
<b>Institución donde labora:</b>	Programa Nacional de alimentación escolar Qali Warma
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	No corresponde

### 7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 8. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario sobre gestión del cambio y desempeño laboral en una dependencia policial en la región Lambayeque.
<b>Autor:</b>	Castro Llanco Brian Omar.
<b>Procedencia:</b>	Maestría en Gestión Pública- Universidad César Vallejo
<b>Administración:</b>	Presencial
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	La presente investigación se aplicará en una dependencia policial de la región policial Lambayeque, específicamente a los sub oficiales integrantes de la entidad policial.
<b>Significación:</b>	Para esta investigación se han elaborado dos cuestionarios, el primero para evaluar la variable gestión del cambio y el segundo para evaluar la variable desempeño laboral. - <b>Variable 1:</b> Gestión del cambio, la cual tiene cuatro dimensiones: liderazgo (05 ítems), proceso (05 ítems), organización (05 ítems) y



	<p>cambio (05 ítems).  <b>Objetivo:</b> Identificar el nivel de la gestión del cambio en una dependencia policial en la región Lambayeque  <b>Escala:</b> Likert</p> <p>- <b>Variable 2: Desempeño laboral</b>, que consta de cuatro dimensiones: motivación (05 ítems), clima laboral (05 ítems), satisfacción laboral (05 ítems), compromiso con la organización (05 ítems).</p> <p><b>Objetivo:</b> Identificar el nivel desempeño laboral en una dependencia policial en la región Lambayeque.  <b>Escala:</b> Likert</p>
--	---

9. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>GESTIÓN DEL CAMBIO</b>	Liderazgo	Proceso cuyo objetivo es trasladarse de un punto A hacia un punto B a través de distintos escenarios.
	Proceso	
	Organización	
	Cambio	
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Motivación	Comportamiento de los empleados que tiene efectos positivos o negativos, valor esperado, que contribuye directamente a metas organizacionales.
	Clima laboral	
	Satisfacción laboral	
	Compromiso con la organización	

10. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre gestión del cambio y desempeño laboral en una dependencia policial en la región Lambayeque, elaborado por Castro Llanco Brian Omar, en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

mediendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

## PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión del cambio y desempeño laboral en una dependencia policial en la región Lambayeque.

**Instrumento:** Cuestionario de medición de gestión del cambio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidades de Liderazgo	1. En el centro de labores se ejerce liderazgo por parte de los superiores	4	4	4	
	2. El jefe o encargado toma en cuenta las opiniones de todos los integrantes de la institución	4	4	4	
	3. Las actividades laborales se realizan con planificación y acompañamiento por parte del jefe o encargado.	4	4	4	
Trabajo en equipo	4. La meritocracia y el reconocimiento son sistemas presentes en el centro de labores	4	4	4	
	5. En el centro de labores se fomenta el trabajo en equipo	4	4	4	
Cultura organizacional - flexibilidad	6. Las funciones desarrolladas en el centro de labores se adecúan a la misión de la organización.	4	4	4	
	7. En el centro de labores existe flexibilidad para el desarrollo de funciones	4	4	4	
	8. Las funciones desarrolladas en el centro de labores se adecúan a los principios institucionales	4	4	4	
Objetivos	9. Las funciones desarrolladas en el centro de labores se adecúan a los objetivos institucionales.	4	4	4	
	10. En el centro de labores se busca el logro de los objetivos institucionales.	4	4	4	
Productividad	11. Existen metas establecidas en el desarrollo de las funciones asignadas.	4	4	4	
eficacia	12. Cumplir con la función encomendada es un factor determinante para el desarrollo de la institución.	4	4	4	

eficiencia	13. Desarrolla las funciones encomendadas en su centro de labores, haciéndolo de la mejor manera posible.	4	4	4	
Capacidad	14. Existe un plan de emergencia para superar cualquier eventualidad que surja en el centro de labores.	4	4	4	
Competitividad	15. En su centro de labores existe guía y acompañamiento en el desarrollo de las funciones.	4	4	4	
Beneficios	16. El proceso de cambio en la organización es beneficioso para todos los integrantes del centro de labores.	4	4	4	
Incierto	17. En el centro de labores de darse cualquier tipo de cambio y/o reorganización genera incierto en los trabajadores.	4	4	4	
Preparación	18. En el centro de labores existe preparación para afrontar cualquier tipo de cambio en la organización	4	4	4	
Beneficios	19. La transformación y/o cambio que se realiza en la organización exige más actividades por los mismos beneficios	4	4	4	
	20. La transformación y/o cambio en la organización beneficia a la institución para lograr los objetivos planteados.	4	4	4	

**Apellidos y nombres del juez validador:**



Mtro. Edisom Cotrina Flores

DNI: 41849243

## PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión del cambio y desempeño laboral en una dependencia policial en la región Lambayeque.

**Variable:** Cuestionario de medición del desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rotación	1. En el centro de labores, existe un plan de motivación para el personal que lo conforma.	4	4	4	
	2. La rotación de puestos y cargos genera motivación para cumplir las funciones	4	4	4	
	3. La rotación de puestos y cargos es necesaria para el desarrollo de la organización.	4	4	4	
Productividad	4. La motivación influye en la cantidad del trabajo realizado.	4	4	4	
Ausentismo	5. Asistir al centro de labores y cumplir funciones es gratificante	4	4	4	
Ambiente	6. El ambiente creado por los compañeros en el centro de labores es el adecuado para el desarrollo de las funciones.	4	4	4	
Compañerismo	7. El trabajo individual genera mejores resultados	4	4	4	
	8. La colaboración entre compañeros ayuda a conseguir los objetivos de la institución	4	4	4	
Desarrollo personal	9. Los objetivos personales se adecúan a los objetivos de la organización.	4	4	4	
	10. Pertenecer a la institución permite el desarrollo profesional y personal.	4	4	4	
Ambiente físico	11. El ambiente físico del centro de labores facilita el desarrollo de las funciones.	4	4	4	
Remuneración	12. La remuneración percibida producto del desempeño laboral permite cubrir las necesidades básicas.	4	4	4	
	13. Los beneficios recibidos por la institución influyen en el desempeño laboral	4	4	4	
Desempeño de tareas	14. Existe satisfacción en el desarrollo de las funciones en el centro de labores.	4	4	4	

Relación con autoridad	15. La relación con el jefe o encargado influye en el desarrollo de las funciones.	4	4	4	
Deseo	16. Pertenecer a la institución y cumplir funciones permite el desarrollo personal y profesional.	4	4	4	
	17. Lograr los objetivos planteados por la institución es igual de importante que lograr los objetivos personales.	4	4	4	
	18. Ser parte de la institución se debe en gran parte a la vocación o deseo que experimenta.	4	4	4	
Deber	19. La institución merece la lealtad de los trabajadores.	4	4	4	
Necesidad	20. Pertenecer a la institución de debe a una cuestión de necesidad.	4	4	4	

**Apellidos y nombres del juez validador:**

  
 Mtro. Edisom Cotrina Flores  
 DNI: 41849243



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **COTRINA FLORES**  
Nombres **EDISOM**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **41849243**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **MIRO QUESADA RADA FRANCISCO JOSE**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAGISTER EN GESTION PUBLICA**  
Fecha de Expedición **25/05/15**  
Resolución/Acta **0279-2015-UCV**  
Diploma **UCV08952**  
Fecha Matrícula **Sin información (\*\*\*\*)**  
Fecha Egreso **Sin información (\*\*\*\*)**

Fecha de emisión de la constancia:  
**28 de Diciembre de 2023**



CÓDIGO VIRTUAL 0001619931



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.

Fecha: 28/12/2023 19:58:02-0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario sobre gestión del cambio y desempeño laboral en una dependencia policial de la región Lambayeque” la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr su validez y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 11. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	José Arcadio Paico Diaz	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( X )
	Educativa ( )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Planeamiento estratégico, orden público, gestión pública	
<b>Institución donde labora:</b>	Oficial de policía – Policía Nacional del Perú	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	No corresponde	

### 12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 13. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre gestión del cambio y desempeño laboral en una dependencia policial en la región Lambayeque.
Autor:	Castro Llanco Brian Omar.
Procedencia:	Maestría en Gestión Pública- Universidad César Vallejo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	La presente investigación se aplicará en una dependencia policial de la región policial Lambayeque, específicamente a los sub oficiales integrantes de la entidad policial.
Significación:	Para esta investigación se han elaborado dos cuestionarios, el primero para evaluar la variable gestión del cambio y el segundo para evaluar la variable desempeño laboral. - <b>Variable 1:</b> Gestión del cambio, la cual tiene cuatro dimensiones: liderazgo (05 ítems), proceso (05 ítems), organización (05 ítems) y



	<p>cambio (05 ítems).  <b>Objetivo:</b> Identificar el nivel de la gestión del cambio en una dependencia policial en la región Lambayeque  <b>Escala:</b> Likert</p> <p>- <b>Variable 2: Desempeño laboral</b>, que consta de cuatro dimensiones: motivación (05 ítems), clima laboral (05 ítems), satisfacción laboral (05 ítems), compromiso con la organización (05 ítems).  <b>Objetivo:</b> Identificar el nivel desempeño laboral en una dependencia policial en la región Lambayeque.  <b>Escala:</b> Likert</p>
--	---

#### 14. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>GESTIÓN DEL CAMBIO</b>	Liderazgo	Proceso cuyo objetivo es trasladarse de un punto A hacia un punto B a través de distintos escenarios.
	Proceso	
	Organización	
	Cambio	
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Motivación	Comportamiento de los empleados que tiene efectos positivos o negativos, valor esperado, que contribuye directamente a metas organizacionales.
	Clima laboral	
	Satisfacción laboral	
	Compromiso con la organización	

#### 15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre gestión del cambio y desempeño laboral en una dependencia policial en la región Lambayeque, elaborado por Castro Llanco Brian Omar, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

mediendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

## PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

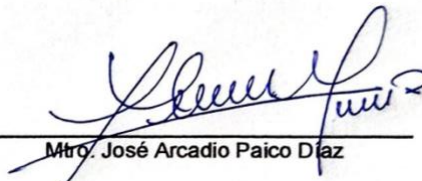
Gestión del cambio y desempeño laboral en una dependencia policial en la región Lambayeque.

**Instrumento:** Cuestionario de medición de gestión del cambio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidades de Liderazgo	1. En el centro de labores se ejerce liderazgo por parte de los superiores	4	4	4	
	2. El jefe o encargado toma en cuenta las opiniones de todos los integrantes de la institución	4	4	4	
	3. Las actividades laborales se realizan con planificación y acompañamiento por parte del jefe o encargado.	4	4	4	
Trabajo en equipo	4. La meritocracia y el reconocimiento son sistemas presentes en el centro de labores	4	4	4	
	5. En el centro de labores se fomenta el trabajo en equipo	4	4	4	
Cultura organizacional - flexibilidad	6. Las funciones desarrolladas en el centro de labores se adecúan a la misión de la organización.	4	4	4	
	7. En el centro de labores existe flexibilidad para el desarrollo de funciones	4	4	4	
	8. Las funciones desarrolladas en el centro de labores se adecúan a los principios institucionales	4	4	4	
Objetivos	9. Las funciones desarrolladas en el centro de labores se adecúan a los objetivos institucionales.	4	4	4	
	10. En el centro de labores se busca el logro de los objetivos institucionales.	4	4	4	
Productividad	11. Existen metas establecidas en el desarrollo de las funciones asignadas.	4	4	4	
eficacia	12. Cumplir con la función encomendada es un factor determinante para el desarrollo de la institución.	4	4	4	

eficiencia	13. Desarrolla las funciones encomendadas en su centro de labores, haciéndolo de la mejor manera posible.	4	4	4	
Capacidad	14. Existe un plan de emergencia para superar cualquier eventualidad que surja en el centro de labores.	4	4	4	
Competitividad	15. En su centro de labores existe guía y acompañamiento en el desarrollo de las funciones.	4	4	4	
Beneficios	16. El proceso de cambio en la organización es beneficioso para todos los integrantes del centro de labores.	4	4	4	
Incierto	17. En el centro de labores de darse cualquier tipo de cambio y/o reorganización genera incierto en los trabajadores.	4	4	4	
Preparación	18. En el centro de labores existe preparación para afrontar cualquier tipo de cambio en la organización	4	4	4	
Beneficios	19. La transformación y/o cambio que se realiza en la organización exige más actividades por los mismos beneficios	4	4	4	
	20. La transformación y/o cambio en la organización beneficia a la institución para lograr los objetivos planteados.	4	4	4	

**Apellidos y nombres del juez validador:**



Mtro. José Arcadio Paico Díaz

DNI: 47444875

## PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA


Gestión del cambio y desempeño laboral en una dependencia policial en la región Lambayeque.

**Variable:** Cuestionario de medición del desempeño laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rotación	1. En el centro de labores, existe un plan de motivación para el personal que lo conforma.	4	4	4	
	2. La rotación de puestos y cargos genera motivación para cumplir las funciones	4	4	4	
	3. La rotación de puestos y cargos es necesaria para el desarrollo de la organización.	4	4	4	
Productividad	4. La motivación influye en la cantidad del trabajo realizado.	4	4	4	
Ausentismo	5. Asistir al centro de labores y cumplir funciones es gratificante	4	4	4	
Ambiente	6. El ambiente creado por los compañeros en el centro de labores es el adecuado para el desarrollo de las funciones.	4	4	4	
Compañerismo	7. El trabajo individual genera mejores resultados	4	4	4	
	8. La colaboración entre compañeros ayuda a conseguir los objetivos de la institución	4	4	4	
Desarrollo personal	9. Los objetivos personales se adecúan a los objetivos de la organización.	4	4	4	
	10. Pertenecer a la institución permite el desarrollo profesional y personal.	4	4	4	
Ambiente físico	11. El ambiente físico del centro de labores facilita el desarrollo de las funciones.	4	4	4	
Remuneración	12. La remuneración percibida producto del desempeño laboral permite cubrir las necesidades básicas.	4	4	4	
	13. Los beneficios recibidos por la institución influyen en el desempeño laboral	4	4	4	

Desempeño de tareas	14. Existe satisfacción en el desarrollo de las funciones en el centro de labores.	4	4	4	
Relación con autoridad	15. La relación con el jefe o encargado influye en el desarrollo de las funciones.	4	4	4	
Deseo	16. Pertenecer a la institución y cumplir funciones permite el desarrollo personal y profesional.	4	4	4	
	17. Lograr los objetivos planteados por la institución es igual de importante que lograr los objetivos personales.	4	4	4	
	18. Ser parte de la institución se debe en gran parte a la vocación o deseo que experimenta.	4	4	4	
Deber	19. La institución merece la lealtad de los trabajadores.	4	4	4	
Necesidad	20. Pertenecer a la institución de debe a una cuestión de necesidad.	4	4	4	

**Apellidos y nombres del juez validador:**



\_\_\_\_\_  
Mtro. José Arcadio Paico Díaz

DNI: 47444875

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **PAICO DIAZ**  
Nombres **JOSE ARCADIO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **47444875**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **10/11/21**  
Resolución/Acta **0684-2021-UCV**  
Diploma **052-134517**  
Fecha Matricula **06/04/2020**  
Fecha Egreso **08/08/2021**

Fecha de emisión de la constancia:  
**28 de Diciembre de 2023**

**CÓDIGO VIRTUAL 0001619975**

Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 28/12/2023 20:41:12-0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión del cambio y desempeño laboral en una dependencia policial de la región Lambayeque

", cuyo autor es CASTRO LLANCO BRIAN OMAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

CHICLAYO, 27 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ANTONY ESMIT FRANCO FERNANDEZ ALTAMIRANO <b>DNI:</b> 73969287 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1495-4556	Firmado electrónicamente por: FALTAMIRANOAE el 06-01-2024 09:28:56

Código documento Trilce: TRI - 0710457