



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Gestión del cambio y compromiso organizacional en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Ramírez Paredes, John Davis (ORCID: 0000-0002-7536-8542)
Purisaca Cisneros, William Iván (ORCID: 0000-0002-5253-1490)

ASESOR

Dr. Janampa Acuña, Nerio (ORCID: 0000-0003-0252-2649)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

2019.

Dedicatoria

A mis padres, por su ánimo constante incondicional para seguir adelante, a mis amistades por ser la inspiración y conseguir las fuerzas necesarias para cumplir este logro personal.

Los autores

Agradecimiento

Agradezco a la universidad por darme la oportunidad de prepararme y desarrollarme como profesional. A mi asesor Dr. Nerio Janampa Acuña por su guía, y paciencia, lo cual permitió lograr mi objetivo académico.

A la empresa donde se aplicó las encuestas.

Índice de contenidos

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III MÉTODO	20
3.1. Tipo y diseño de la investigación	20
3.2. Operacionalización de variables	21
3.3. Población y muestra	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
3.5 Procedimientos	27
3.6 Métodos de análisis de datos	28
3.7 Aspectos éticos	28
RESULTADOS	29
DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de gestión del cambio.....	21
Tabla 2. Operacionalización de compromiso organizacional	22
Tabla 3. Población de tesis de la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú	23
Tabla 4. Muestreo por estratos.	24
Tabla 5. Validación de juicio de expertos	26
Tabla 6. Niveles de confiabilidad.....	27
Tabla 7. Estadística de fiabilidad de gestión del cambio	27
Tabla 8. Estadística de fiabilidad de compromiso organizacional	27
Tabla 9. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable gestión del cambio y compromiso organizacional.....	29
Tabla 10. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión descongelamiento y compromiso organizacional.....	30
Tabla 11. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión cambio o movimiento y el compromiso organizacional.	31
Tabla 12. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión recongelamiento y compromiso organizacional.....	32
Tabla 13. Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre la gestión del cambio y compromiso organizacional.....	33
Tabla 14. Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman las hipótesis específicas	34

Índice de figuras

Figura 1. Percepción la gestión del cambio y el compromiso organizacional.	29
Figura 2. Percepción de descongelamiento y el compromiso organizacional.	30
Figura 3. Percepción de cambio o movimiento y el compromiso organizacional.	31
Figura 4. Percepción del recongelamiento y el compromiso organizacional.	32

Resumen

En la presente investigación el objetivo fue determinar la relación entre la gestión del cambio y compromiso organizacional en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019. El tipo de investigación fue aplicada del nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo representada por 140 colaboradores, la muestra de 103 colaboradores de la empresa mencionada y el muestreo fue probabilística estratificado. La técnica empleada para recolectar información fue una encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de tipo cuestionario que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach (0,961 y 0,979) los resultados son de alta confiabilidad. Asimismo, en la parte descriptiva se arribó el 47,6% encuestados señalan que la gestión del cambio es adecuada y el 46,6% mencionan que el compromiso organizacional es regular. Se concluye que, según la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.720$) lo que indica una correlación positiva alta, asumiendo que existe relación significativa entre la gestión del cambio y compromiso organizacional en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019.

Palabra claves: Gestión del cambio, compromiso organizacional, descongelamiento, y recongelamiento.

Abstract

In this research, the objective was to determine the relationship between change management and organizational commitment in the company Servicios Logísticos de Courier del Perú, in the district of Bellavista Callao, 2019. The type of research was applied from the descriptive correlational level, of focus quantitative; non-experimental design. The population was represented by 140 employees, the sample of 103 employees of the aforementioned company and the sampling was stratified probabilistic. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were of the questionnaire type that were duly validated through expert judgments and their reliability determined using Cronbach's Alpha (0.961 and 0.979), the results are highly reliable. Likewise, in the descriptive part, 47.6% of those surveyed indicate that change management is adequate and 46.6% mention that the organizational commitment is regular. It is concluded that, according to the Rho Spearman test, whose value is ($r = 0.720$) which indicates a high positive correlation, assuming that there is a significant relationship between change management and organizational commitment in the company Servicios Logísticos de Courier del Perú, in the Bellavista Callao district, 2019.

Keywords: management of change, organizational commitment, thawing and refreezing.

I. INTRODUCCIÓN

En el marco de la globalización se exige a las empresas resultados, por lo que se necesitan conseguir resultados al corto plazo, para luego de una evaluación demostrar la eficiencia de los procesos.

Las empresas necesitan en esta dinámica demostrar, que su eficiencia está basada en su planificación de los procesos, lo que le permita emerger como empresas competitivas, acorde con las necesidades de sus clientes, buscando estar siempre a la vanguardia de los mejores procesos para cumplir en forma eficiente y económica para sus clientes.

Las compañías han actuado en ambientes estables donde existen procesos, controles y planificación, estas no han evaluado la velocidad de la respuesta y como llegar a desarrollar una gestión que les permita accionar a tiempo de las necesidades que el mundo les está solicitando, por lo cual las Compañías deben tomar acciones para adaptarse en el tiempo oportuno que son requeridos.

Considerando un estudio de mercado asumido por Gallup (2017), aprecio que los colaboradores que no mostraban compromiso con las organizaciones norteamericanas le costaban a las mismas montos relacionados 300.000 millones de dólares por doce meses en disminución de su producción; esto significa que los trabajadores expresan su disconformidad y descontento a través de sus actividades laborales reduciendo su eficiencia probablemente a través de su falta de tener una imagen clara de saber de qué es lo que quieren, haciendo que los costos laborales en la compañía sean altos, caso contrario si existiese trabajadores dentro de la organización que sean activos y entusiasta, personal identificado con la compañía.

Young citado por Romero, Matamoros y Campo (2017) afirmó referente a los cambios, se desarrollan en dos factores, el inicial presenta su tipología como la velocidad, secuencia y continuidad; y, el otro factor es estudiado partiendo de sus procesos, desde las personas o desde sus grupos; es decir el cambio organizacional debe impactar en la institución para ejecutar los ajustes necesarios y no dar paso a la resistencia.

En el ámbito de nuestro país, la Administración del Cambio está relacionada a la Gestión por procedimientos que se incluyen en un determinado tiempo y espacio para iniciar la mejora continua; mencionado por el autor Aliaga (2015), la gerencia pública, en la actualidad aplica procedimientos donde le dan prioridad a los resultados, es decir, que los trabajadores del sector público brindan atención ligada a las carencias de las personas, enfatizando la idea de considerar sus derechos. En el trayecto para llegar a la gerencia gubernamental del siglo XXI, se focaliza en implantar procedimientos del Cambio donde se busque que todo el entorno (estructura, personal y procesos), estén preparados y capacitados para enfrentarlo exitosamente.

Con el avance del tiempo, las empresas asumen transformaciones periódicas en la realidad donde le toca desarrollarse, por lo que tienen que adaptarse rápidamente para subsistir, de lo contrario van a desaparecer en un corto a un plazo mediano, es por ello que las organizaciones tienen que establecer e implementar a través de un análisis, las ventajas competitivas de la compañía y su función de brindar productos y/o servicios de gran calidad que les permitan ser eficientes en un mercado competitivo que le exige cambios.

Esto conlleva a que las empresas se desarrollen adecuadamente como por ejemplo que se pueda visualizar identidad con la empresa por parte de los trabajadores de la organización y que se obtengan respuestas acertadas en el desempeño de los mismos de manera conjunta para la Organización.

El compromiso organizacional está relacionado con el desempeño laboral en una compañía porque a través del esfuerzo e identificación del trabajador que está comprometido con la empresa generando un apego y que forma parte en la toma de decisiones para el cumplimiento de los objetivos y metas que se trazan.

En el Perú existen muchas organizaciones las cuales se inician y se quiebran constantemente y este estudio es importante para que las empresas se comprometan con la inclusión de la cultura y el compromiso que son dos variables vigentes en cada una de las organizaciones y en los colaboradores que trabajan y forman parte de ellas. Para desarrollar la cultura de la organización el personal debe buscar potenciar aspectos como la eficacia, eficiencia, innovación y adaptación en la compañía. Sin embargo, el

compromiso organizacional consiste en la magnitud de participación del colaborador en la empresa y su identificación.

Después de analizar algunas teorías vinculadas con la problemática que tiene la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, al respecto del vínculo con los procesos de cambio, además las conductas organizacionales durante el desempeño de sus actividades, se pueden apreciar que a simple vista no han sido realizadas de manera eficiente ; esta característica sirvió para darme cuenta que es un tema que merece ser tomado en cuenta para estudiar sus causas y otros temas relacionadas a la misma y que da origen a mi trabajo investigación; es decir, demostrar cuál de las dimensiones de los factores muestra mayor relación con la otra variable considerada para el estudio; ya que como estudiante de la universidad Cesar Vallejo, estoy asumiendo un compromiso profesional y educativo para brindar soluciones pertinentes al problema de mi investigación.

En la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, en la actualidad los trabajadores que conocen la operación se resisten al cambio propuestos por la compañía, ya que el cambio les genera un riesgo, el cual no quieren asumir porque se vuelve menos competentes dentro de la organización. Sin embargo, la persona que es competente les gusta ser competentes en el ámbito o situación que se presente, así también no temen a los cambios, ya que se adaptan rápidamente porque les permitirá tomar decisiones acertadas. Debemos tener en cuenta que en el transcurso de su vida el ser humano, ha sido familiarizado con los cambios en las diferentes etapas de su vida y por lo general demuestra ser muy adaptable a ellos.

Por tal motivo se plantea el problema general:

¿Cuál es la relación entre la gestión del cambio y compromiso organizacional en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019?

Asimismo, se detalla los problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre el descongelamiento y compromiso organizacional en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019?; b) ¿Cuál es la relación entre el cambio y compromiso organizacional en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019?; y c) ¿Cuál es la relación entre el

recongelamiento y compromiso organizacional en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019?

De esta manera, en la justificación de la investigación se consideró la justificación teórica, practica y metodológica Según Bernal (2015), “Se considera una investigación tiene razones teóricas para reflexionar sobre el conocimiento existente y el debate académico, enfrentar teorías, comparar resultados, realizar epistemología sobre el conocimiento existente, o cuando se buscan soluciones para mostrar modelos” (p.104).

Desde el punto de vista teórico la investigación proporcionará conocimiento científico sobre la gestión del cambio y el compromiso organizacional para beneficiar a los empleados de la empresa designada e identificar los aspectos relevantes para lograr la continuidad operativa en el proceso de gestión del cambio de la organización manteniendo el buen desempeño de sus trabajadores. De igual forma, la investigación plantea el concepto básico de buscar bases teóricas para buscar autores para recolectar datos y cambiar la gestión de la primera variable. Por otro lado, esto es apoyado por Bateman y Crant (2014). La segunda variable es el compromiso organizacional, que considera la definición del libro de Robbins y Judge (2014). Por ello, se pueden explicar las aportaciones de los autores, y se pueden comparar con teorías para resolver otros problemas de investigación o hacer algunas sugerencias en el futuro.

La justificación práctica Según Bernal (2015), “Se considera una investigación tiene justificación practica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos propone estrategias que al aplicarse contribuirán a resolverlo” (p.104).

Desde el punto de vista práctico, los resultados de la presente investigación permitirán sugerir a los trabajadores de dicha empresa de la gestión de cambios considerando que el compromiso organizacional se desarrolle de manera eficaz cuyo propósito es que no afecte el desarrollo de sus actividades y a los objetivos de la institución. Por lo tanto, los cambios que se dan en el sector económico, comercial y social, hacen que se imperativo la implementación de mecanismos de cambios dentro de una organización, para que garantice el éxito de la empresa frente a sus competidores y brindar de esta manera productos y servicios de calidad, y lograr captar la preferencia del cliente. La implementacion de nuevos procesos traeran consecuencias en un inicio estrés, inestabilidad entre el personal, el cual deberá venir manejandose y corrigiendo en el

transcurso de un periodo, lo que si no es manejado de forma correcta puede afectar las relaciones entre trabajadores o peor aun las actitudes de los colaboradores con la empresa, por ello su tratamiento representa de implicancia práctica, debido a que los resultados que se obtengan brindará generar líneas de acción, que permita incorporación de estrategias validas para instaurar procesos de cambio más eficaces y que se adapten a la realidad de cada empresa.

La justificación metodológica Según Bernal (2015), “En investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando a la investigación que se realizó propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable” (p.104).

Este estudio plantea la noción de que el empoderamiento se considera una serie de procesos que pueden contar con la participación de individuos y comunidades, y este proceso suele encontrarse en grupos minoritarios. De igual forma, en relación al tipo de diseño, se demostrará la correcta aplicación del instrumento utilizado para la investigación, este diseño hará más riguroso el procesamiento de la información procesada en este trabajo. Se parte de la siguiente hipótesis, hipótesis general:

Asimismo, se consideró como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del cambio y compromiso organizacional en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019.

También se detalla los objetivos específicos como: a) Describir la relación entre el descongelamiento y compromiso organizacional en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019; b) Describir la relación entre el cambio propiamente dicho y compromiso organizacional en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019; y c) Describir la relación entre el recongelamiento y compromiso organizacional en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019.

Existe relación entre la gestión del cambio y compromiso organizacional en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019.

De este modo, se supuso las hipótesis específicas a continuación se detalla: a) Existe relación entre el descongelamiento y compromiso organizacional en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019; b) Existe relación entre el cambio propiamente dicho y compromiso organizacional en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019; y c) Existe relación entre el recongelamiento y compromiso organizacional en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

De la misma forma, se consideró los antecedentes internacionales a Camilleri y Van Der Heijden (2016) el objetivo fue determinar los atributos que conducen al compromiso organizacional y la motivación del servicio público y su efecto en el desempeño laboral, así como el tipo de investigación, explicativo y cuantitativo. La población incluye aproximadamente 3.400 funcionarios en puestos administrativos en varios ministerios y comisiones del gobierno de Malta, la muestra es no probabilística. El 56% de los colaboradores afirman que el compromiso de la organización es regular. Concluyó que cuanto mayor sea el impacto positivo del compromiso organizacional, habrá una buena motivación.

Maia y Bastos (2016) el objetivo fue analizar cómo han evolucionado los compromisos organizacionales de 194 personas en los primeros tres años de contratos en las organizaciones gubernamentales brasileñas. El método de investigación es no experimental y descriptivo, por lo que el 33% de los entrevistados indicó que el compromiso organizacional es regular. Por tanto, se hace un mayor compromiso de que el desempeño de los trabajadores de las entidades antes mencionadas reciba buenos resultados.

Zuinaga (2014) el objetivo fue identificar la resistencia del cambio dentro de una organización, la metodología fue de tipo experimental, descriptivo y con corte transversal, con una población censal de 110 colaboradores de institución mencionada, el instrumento fue validados y aplicado su confiabilidad. Además, se basó a la teoría de Worley (2007) que de acuerdo e Lewin propuso disminuir las fuerzas mantenedoras del status quo antes de incorporar las fuerzas de apoyo “[...]. El enfoque de la investigación es cuantitativa positivista, y experimental descriptiva. La muestra se hizo con 40 trabajadores usando el sistema Likert con 15 ítems. Se deduzco que la dificultad en la comunicación entre las líderes y los trabajadores fue por la resistencia dándose resultado negativo desde el 2012. Así mismo, las empresas tanto grandes o pequeñas, orientadas a dirigir los cambios deben elaborar la ruta para evitar sorpresa en el trayecto de sus objetivos.” Como aporte que nos dejó este trabajo de investigación, cuanto mayor sea el nivel circulante de información relevante e importante, mayor será la implicación del grupo, para mejorar las habilidades de comprender y analizar el trabajo colaborativo, y el trabajo será elaborado en un tiempo

breve, conservando la calidad del producto, esta es una de las claves de la empresa que se adapta junto a sus empleados a cambiar su gestión con éxito.

Pérez (2014) el objetivo fue explicar el compromiso organizacional de los empleados y las diferentes prácticas de reclutamiento; mediante cuestionarios de Meyer y Allan, se realizó un estudio descriptivo transversal en 156 participantes en dos clínicas privadas de la ciudad [...], los resultados que dieron son que se trata principalmente de empleo directo, “[...] En cuanto al compromiso emocional, [...] tiende a ser alto [...]. La conclusión es que no existe evidencia de que exista una dependencia directa entre las variables de compromiso organizacional y la tipología de vínculo contractual presentado por las organizaciones. Debido a que este trabajo de investigación nos permite contribuir al compromiso organizacional, que se debe a las condiciones laborales en el sector público, en este caso, el compromiso organizacional tiene una alta tendencia en términos de emociones, y en términos de compromisos morales y económicos. Son tendencias distintas, los trabajadores del sector público, de este último grupo de personas, podemos concluir que el enriquecimiento del clima laboral no se ha discutido ampliamente, por lo que se debe gestionar en la planificación.

Pérez (2014) el objetivo fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral de médicos y enfermeras, se realizó un estudio descriptivo semiexperimental transversal utilizando 21 tarjetas de evaluación del desempeño. El resultado fue que el 70% de los médicos mostró un amplio sentido de compromiso, “[...]. En cuanto al desempeño laboral de los médicos, el 26,7% tiene la calificación más alta; entre el 56,7% de los trabajadores, el componente de formación tiene el puntaje más bajo. Para las enfermeras, el 50% obtuvo el puntaje más alto, el puntaje más bajo en formación fue 42,5%. En conclusión, se comprobó que existe una relación significativa y directa entre el compromiso normativo, el desempeño y la formación del médico, por el contrario, existe una relación negativa entre el compromiso organizacional, las habilidades y la calidad técnica y la atención médica de las enfermeras. Como aporte que nos dejó este trabajo de investigación es necesario para profesionales que no tienen un alto grado de compromiso organizacional (como un compromiso con la continuidad del equipo médico, así también deberá planificarse y buscar la forma de corregir el punto de capacitación del personal enfermera ya que el conocimiento de sus actividades diarias hará que haya una relación asertiva en el compromiso del trabajador y la compañía.

Continuando de igual modo, se consideró como antecedentes nacionales a Fermín (2018) en su tesis: “*Compromiso organizacional y calidad del servicio en la oficina de contrataciones del Fondepes, 2018*”. Tuvo como objetivo establecer la relación entre el compromiso organizacional y la calidad del servicio de la Oficina de Contratos de Fondepes, 2018. Es un diseño de tipo básico, no experimental y relacionado. La población incluye 60 trabajadores en la oficina contratada del Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero (Fondepes). La tecnología utilizada es un cuestionario y la herramienta es un cuestionario. La aprobación del cuestionario es el resultado del juicio de expertos y la confiabilidad se calcula mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. El resultado del cuestionario de compromiso organizacional fue 0,868, y el cuestionario de calidad del servicio de encuestas, cuyo resultado es 0,859. Se encontró que el 35% de los trabajadores de Fondepes considera que su nivel de compromiso organizacional es “bajo”, 46,7% a “medio” y 18,3% a “alto”. Por lo general, el compromiso organizacional de estos trabajadores tiende a ser de nivel moderado.

El objetivo de Cabanillas (2018) fue explicar la correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal de una entidad bancaria en Trujillo. La muestra estuvo formada por 100 empleados de la entidad, independientemente del sexo, todos mayores de 18 años. Además, se utilizaron los siguientes cuestionarios: satisfacción laboral S21 / 26 (Meliá y Peiró, 1990) y escala de compromiso organizacional (Meyer y Allen, 1991). La conclusión es que existe una asociación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional ($r = 0,568$), lo que indica que existe una correlación moderadamente positiva. El aporte a la investigación es que la empresa o entidad debe considerar si cumple con los compromisos establecidos por la entidad para que el gerente esté satisfecho con su trabajo.

Parian (2016), en su investigación “Administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho, 2016.

La metodología fue cuantitativa, con nivel descriptivo y no experimental. La población está formada por 150 trabajadores y la muestra es de 108 trabajadores. La herramienta de recolección de datos fue la encuesta La herramienta de recolección de

datos proviene de un cuestionario debidamente verificado por juicio de expertos, su confiabilidad está determinada por las estadísticas Alpha de Cronbach (0.944 y 0.912), mostrando una alta confiabilidad.

Se ha determinado que la gestión del cambio se correlaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del Poder Judicial de San Juan de Lurigancho ($Rho = 0,779$), es decir, ($p = 0,000$ menos que $0,01$), en 2016.

Chura (2016) en su investigación sobre la Administración del cambio y la productividad laboral en los trabajadores de la unidad territorial Lima Metropolitana, en 2016, cuyo objetivo principal estuvo basado en determinar la relación entre la gestión del cambio de la unidad territorial Lima Metropolitana y la productividad laboral, 2016.

Según el propósito de la investigación, se emplearon métodos cuantitativos para realizar el estudio de tipo descriptivo y sustantivo; con diseño no experimental. La población está formada por 150 trabajadores y la muestra es de 108 trabajadores. La tecnología utilizada para recolectar información es la encuesta y la herramienta de recolección de datos proviene de cuestionarios debidamente verificados por juicio de expertos, la confiabilidad está determinada por las estadísticas Alpha de Cronbach (0.944 y 0.912), lo que indica alta confiabilidad.

Quispe (2016) el objetivo fue identificar el vínculo de la “gestión del cambio y la productividad de los colaboradores del área de negocios en la entidad financiera Mi banco S.A. Agencia Mariscal Cáceres, Lima 2016. Se utilizó una muestra de 30 colaboradores y se realizó una encuesta. El tipo de investigación es de tipo descriptivo, porque las dos variables de la investigación están relacionadas, el diseño no experimental, con corte transversal y los métodos utilizados en la investigación son científicos, documentales y estadísticos. Se empleó una muestra del censo de 30 colaboradores y se utilizó la escala Likert para medir la respuesta. La conclusión extraída de la correlación de Pearson es el resultado de (0.516^{**}) sig. ($0,004$) es menor que $0,05$, rechazando la hipótesis nula, lo que indica que existe una correlación significativa entre las variables de gestión institucional y las variables de productividad de los empleados en el área de negocio de las instituciones financieras Mi banco S.A. Agencia Mariscal Cáceres-Lima, 2016. Una contribución de esta investigación es que la gestión del cambio es muy importante para llegar a un consenso y prepararse para los cambios que sucederán todos los días.

Por consiguiente, en las teorías relacionadas con la gestión de cambio tenemos a Davis (2014) “se entiende que actúan en grupo trazándose en el logro de sus objetivos por parte de sus administradores a que ellos sean muy efectivos al predecir, entender y describir el comportamiento humano” (p. 23).

Para el autor citado considera las dimensiones: Valoración, conocimiento, comunicación, motivación y liderazgo.

De otra parte; Soto (2014) cuentan con características particulares, entre ellas se pueden considerar que poseen estrategias que a través de un plan de trabajo alineados a sus objetivos que deben conseguir, sus integrantes aprehendan procedimientos que mejoren su rendimiento en el desarrollo de las actividades diarias que desempeñan dentro de la organización, por ello que estos cambios que se implementan en la empresa, logran que los colaboradores mejoren sus procesos y a su vez sean partícipes de los cambios mediante la administración con lo cual contribuyen al logro de metas globales.

Watzlawick (2016) el comportamiento y la actitud de los colaboradores en la Empresa Servicios Logístico del Perú es determinante para el cumplimiento de las metas generales, ya que es un indicador primordial para evaluar a los trabajadores que están alineados y que acceden a los cambios estratégicos de la organización y al personal que no cumplen con las actitudes requeridas por la organización, deberíamos evaluar a través de la persuasión que aquellos trabajadores dejen de participar de este proceso interno.

Bateman y Crant (2014) la dirección de la empresa es la encargada de orientar al equipo de trabajo hacia el logro de las metas organizacionales, para ello la empresa necesita una variedad de estrategias y herramientas, ya sea de tecnología o procesos operativos, que le permitan gestionar la transformación productiva y mantener sus resultados efectivos en el proceso. Dichos cambios, desde el trabajo personal donde los individuos deben realizar cambios en sus actividades diarias, hasta las actividades que implica el trabajo colaborativo, es decir, la aplicación de la actividad se convierte en una tarea conjunta a través de la colaboración o asignación.

Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (2015) es importante realizar un seguimiento e implementación de un sistema de control para revisar periódicamente las actividades que permitan el logro de las metas operacionales y así enriquecer los procedimientos que es propio y a su vez se alcance los objetivos globales de la compañía, y por ende la

finalidad a la que los Corporativos y Gerencias debe llegar como un resultado de lo trabajado de manera conjunta en la administración del Cambio.

Gómez, Balkin y Cardy (2015) los gerentes logran desempeñar un papel básico para hacerlos partícipes del cambio de sus colaboradores, lo cual dependerá de las estrategias que utilicen, sobre todo deben lidiar con las relaciones interpersonales para poder empatizar con la mayoría o al menos seguir siendo empáticos con los líderes de la región. La idea de cambiar ideas para lograr la mejora organizacional, esto puede partir de reconocer e internalizar a cada trabajador, debemos cambiar el proceso de ejecución diaria de actividades para lograrlo desde la base de la empresa.

En base a lo descrito por los autores Bateman y Crant (2014) consideramos para la variable gestión de cambio, las dimensiones descritas, como primera dimensión se tienen el descongelamiento los colaboradores tienen una forma específica de realizar los trabajos dentro del área que le compete, tiene un procedimiento para actuar en el desarrollo de sus responsabilidades que viene desarrollándolo por un determinado tiempo; por lo que dejar de lado los procesos a los cuales están acostumbrados es difícil para mucho de los colaboradores; por eso la mayoría se rehúsa a efectuar cambios en su manera de trabajar.

La segunda dimensión el cambio o movimiento según Bateman y Crant (2014) es decir, las organizaciones que más benefician a la organización son aquellas que muestran una actitud fácil de cambiar, porque visualmente creen que se cambia el estilo de trabajo porque la organización necesita un mayor crecimiento, y son estas personas las que deben jugar. Un rol importante en la organización convertirse en una organización que acepta nuevas propuestas; por lo tanto, entienden que seguir las nuevas políticas formuladas por la empresa para llevar a cabo las actividades es muy importante para lograr la mejora continua; también deben considerar que los cambios deben pasar por varias etapas, por lo que se deben proponer estrategias de capacitación y seguimiento para evitar pérdidas económicas durante el proceso de aprendizaje.

De igual forma, en la tercera dimensión recongelamiento según Bateman y Crant (2014) la instauración de políticas de cambio en una empresa, lleva un proceso de aceptación, adaptación y asimilación; esta dimensión hace referencia a que los cambios deben ser aceptados e incorporados a las actividades cotidianas de los colaboradores; únicamente de esa manera, pasaran a formar parte de sus hábitos laborales, lo que se

espera que con la práctica continua se logre una unión sentimental del trabajador con los nuevos procesos, donde se evidencien logros significativos que resultan producto de los cambios instalados en los procedimientos de las actividades de la empresa, en pro de la mejora de la calidad de la compañía. Esto sin dejar de realizar los controles periódicos sobre la aplicación de los procesos implementados en la Empresa.

De la misma forma, considerando el cambio según Bateman y Crant (2014), el hábito define que las personas y las empresas tienen su propia cultura. Cuando se necesitan cambios para aumentar la productividad de la empresa, todos los empleados se verán más o menos afectados. La implementación exitosa del cambio dependerá de la estrategia que se adopte para acoplarlo a la empresa y al sistema de trabajo. Debe intentar aceptar este cambio de forma positiva para que la mayoría de los empleados lo conviertan en un proceso para desarrollar sus actividades

En el mismo orden de ideas, se ha incluido la respuesta al cambio según Bateman y Crant (2014) las emociones son inherentes al ser humano, cada acción que realiza la persona, dependerá cómo sume la actividad que desempeña; por lo tanto, cuando se implementan políticas de cambios en su medio de trabajo, será afectado. Las estrategias que utilice el gerente al momento de comunicar los cambios deben transmitirle al colaborador, la idea de que los nuevos procedimientos lo ayudaran, a brindar un desempeño más eficiente a la compañía y que de esa manera, su comportamiento debe mostrar aceptación a los nuevos procesos que se implementan en pro de la empresa.

Asimismo, según Bateman y Crant (2014) menciona que la mayoría de personas se forman ideas equivocadas sobre los cambios, esas percepciones erradas respecto a los nuevos procesos que se implementan en una empresa, para brindarle competitividad del mercado, esto conlleva a que los empleados sientan incertidumbre porque creerán que su puesto de trabajo corre riesgo, y no estarán dispuestos a prestar atención o considerar que sea positivo el cambio, que se planea insertar en una determinada empresa. Cabe destacar que dependerá de los gerentes la forma de comunicar los nuevos procesos, el éxito de un cambio dependerá de cómo sea visualizada por los colaboradores, a quienes se le debe brindar confianza para que se acoplen de manera positiva a lo nuevo.

Igualmente, se consideró modelos de gestión del cambio, el llevar a cabo la gestión de cambio conlleva emplear ciertos modelos establecidos por estudiosos los cuales han sido validados, se puede mencionar el modelo de Hiatt (2006) el cual señala que:

“La gestión de cambio se debe realizar desde su núcleo, específicamente en las personas involucradas en el área de la organización donde se desee realizar el cambio; para ello propone el modelo de cambio ADKAR, este describe cinco elementos importantes como son: la conciencia, el deseo, conocimiento, capacidad y refuerzo; con ello, se espera aumentar la probabilidad de que sus cambios se implementen con éxito. (p. 1-31)

Las acciones de motivación y guía al personal de la organización, son las más importantes para lograr el cambio requerido, sin embargo, han surgido distintas guías o pasos, que también han logrado buenos resultados; Kotter (2007) presentó ocho pasos hacia el cambio en una organización, siendo estos: (a) **crear el sentido de urgencia**, (b) **formar una poderosa coalición**, (c) **crear una visión para el cambio**, (d) **comunicar la visión**, (e) **eliminar los obstáculos**, (f) **asegurar los triunfos a corto plazo**, (g) **construir sobre el cambio** y (h) **anclar el cambio sobre la cultura** de la empresa. Siendo estos de mucha ayuda para logro del objetivo.

Otro factor importante que no contemplan Hiatt y Kotter, es el tiempo, el cual está visto en el modelo socio-técnico de Kurt Lewin, que en la práctica ha dado mejores resultados, ya que presenta tres fases de tiempo temporales: (a) el descongelamiento, (b) el mismo movimiento y (b) el recongelamiento; el modelo revela la necesidad de delimitar y coordinar proyectos de cambio, los cuales son formados por paquetes de cambio, el detalle de cada fase consiste en: (a) Descongelamiento, diagnosticar de la situación actual, fuerzas que enfrían y calientan el proceso; (b) movimiento, rapidez con la que se aplica el cambio y resultados visibles; (c) recongelamiento, aplicar una nueva rutina de manera permanente. El modelo muestra la importancia de delimitar y coordinar los proyectos de cambio. (Zimmerman, 2000)

Ahora veamos, la segunda variable compromiso organizacional según Hellriegel y Slocum (2014) el sentimiento de pertenecer a una organización y demostrar lealtad hacia la empresa, es una característica de un colaborador que beneficia al crecimiento y desarrollo de la institución que lo alberga, por lo tanto, el individuo desea quedarse y

seguir siendo parte de él. Uno de los principales factores por el cual un trabajador se siente comprometido es el dinero hecho esto de forma tangible de recompensar a un colaborador, sin embargo, no será una solución a largo plazo y conveniente, porque éstos se encontrarán buscando mejores ofertas económicas perjudicando a la organización, es por ello que la participación de los colaboradores en la organización ayuda a identificarlo ya que el reconocimiento va a hacer que el trabajador se considere valorado por los líderes de la compañía , y a su vez su participación en toma de decisiones, y este compromiso afectivo no va a generar costos económico para la compañía. El autor consideró como dimensiones: membrecía, emociones, lealtad, personalidad, valores, remuneración y oportunidad de ascenso.

Robbins y Coulter (2014) se entiende, formar parte de una organización, más aún cuando se establece lazos afectivos entre la empresa y el colaborador así por ejemplo como ser la empresa el lugar donde el trabajador deposite sus aspiraciones, objetivos y meta; lo cual éste demostrará su identidad con el desarrollo de sus actividades de forma eficiente. Aquí no hay lugar para la alineación, sino para el compromiso del mismo, donde el trabajador se convierte en un sujeto activo que colabora con el crecimiento de la compañía, demostrando ser parte de ella.

Betanzos y Paz (2016) un trabajador necesita identificarse con su equipo y sentirse parte de ella, porque recordemos que la clave de los negocios son los recursos humanos que laboran dentro de una organización, junto con un buen clima laboral haciendo que todos se sientan comprometidos para un solo objetivo con una buena misión y visión empresarial para sobresalir dentro de las demás.

Robbins y Judge (2014) el compromiso es una de las competencias involucrado con la responsabilidad, en la cual hay que destacar su carácter de estabilidad y duración en el tiempo, suele ser más intenso cuando el personal sea más antiguo en la empresa por la permanencia en ella y es por ello que es cuando se sienta más valorado, considere que se le trata con justicia, con respeto y se sienta útil dentro de un proyecto; de lo contrario, será difícil comprometerse con la organización. Te sentirás aislado del mundo, por lo que ni siquiera te preocupes por destacar, porque sentirás que tus esfuerzos no serán apreciados.

A continuación, se detalla la primera dimensión el compromiso afectivo según Robbins y Judge (2014) se refiere, al vínculo sentimental que tiene el colaborador con la empresa, se observa el apego emocional, cuando demuestran orgullo de ser parte de una organización que reconoce su valor como persona y como profesional, por ende, suele permanecer laborando en la empresa.

Chiang (2016) se entiende, si el personal tuviera una oferta de laboral, difícilmente cambiaría su puesto de trabajo, donde se sienta reconocido y respetado, donde se toma en cuenta sus opiniones para contribuir al mejoramiento de la calidad de los procesos que realiza la organización. Por ello es importante desarrollar y realizar la comunicación de los valores existentes en la empresa Servicios Logísticos del Courier de Perú, ya que contribuye al reconocimiento de los colaboradores hacia la compañía considerándola a esta como un segundo hogar.

Edel, García y Casiano (2014) existen organizaciones que brindan consideración y respeto a sus colaboradores, toman en cuenta sus opiniones, es cuando la empresa logra establecer vínculos emocionales fuertes con sus empleados, por lo tanto, los trabajadores realizaran sus actividades de manera eficiente demostrando compromiso, afecto, desprendimiento de su tiempo, todo ello, en favor de la organización. Esto trae como ventaja para la empresa, que la persona trabaje con entusiasmo, empeño y tranquilidad, ya que ve satisfecho sus necesidades emocionales y se siente parte importante de la empresa.

De la misma forma, la segunda dimensión compromiso continuidad según Robbins y Judge (2014) Las empresas deben emplear estrategias para atraer y crear cercanía emocional con sus colaboradores, lo cual sería más ventajoso para la empresa, ya que las personas entrarían en una zona de confort que no desearían abandonarlo por algunas ofertas de trabajos, que por ser nuevos les ofrecen incertidumbre, lo que se considera una fortaleza para la empresa ya que tendrá un colaborador convencido de que es afortunado de formar parte de una organización que lo considera y que cumple con sus expectativas.

Edel, García y Casiano (2014) de acuerdo con lo que mencionado, los autores entienden por compromiso de trabajo que el individuo demuestre apego emocional hacia la empresa, que por un lapso de tiempo le ha ofrecido un sueldo y un trato diferenciado, que el trabajador considera pertinente por sus servicios brindados, el colaborador es

consciente de las responsabilidades que asume dentro del puesto de trabajo, para el cual ha sido contratado; por ende considerará probabilidades de encontrar un trabajo con el mismo salario o comodidad son escasas y que perdería todo si lo hiciera.

En la tercera dimensión tenemos a compromiso normativo según Robbins y Judge (2014) Algunos colaboradores permanecen más tiempo en las empresas, que en el mismo hogar; por ello, comparten más horas entre compañero de trabajo que con la familia. Se sienten obligados a permanecer dentro de la empresa, pocas veces por satisfacción, en la mayoría de ocasiones lo realizan porque se sienten obligados a cumplir con los objetivos planteados por la gerencia, por estima o por la lealtad que le tienen a la organización. Además, este desprendimiento de tiempo será compensado para ellos, en la medida en que sientan que los valores de la empresa son compartidos por el estilo de vida que llevan y por las cosas que consideren importantes dentro de su escala de valores.

Edel, García y Casiano (2014) las empresas ponen en marcha estrategias para fidelizar a sus trabajadores, entre esos procedimientos están: el pago de cursos de especializaciones que brindan a los colaboradores más destacados, con la intención de mejorar su desempeño dentro de la empresa, este tipo de comportamiento de parte de una empresa, son valorados por los trabajadores, quienes sienten compensación o retribución a su esfuerzo realizado al cumplir con las actividades encomendadas en su puesto de trabajo. Según se hace mención, que en este tipo de compromiso se manifiesta un alto sentimiento de permanecer en la organización, porque se siente en deuda y por un sentido moral a modo de pago sigue permaneciendo en ella.

De esta manera se incorporó la importancia de compromiso organizacional según Edel, García y Casiano (2014) La importancia del compromiso organizacional es el grado de apego emocional negativo o positivo que tiene el colaborador con la organización. Si los miembros están de acuerdo con la organización, pueden predecir que es un resultado indicador efectivo en el proceso de producción, alto nivel de satisfacción del cliente, mayores retornos económicos, ganancias y desarrollo, y la tendencia a aprender y lograr mejoras laborales. No es necesario que le proporcione un cheque por los servicios prestados. Los empleados buscan más, no necesariamente dinero, sino atención, para darse cuenta de que son importantes para la empresa y son la fuerza impulsora para que la empresa avance.

Igualmente, se tomó en cuenta las características del compromiso organizacional a Robbins y Judge (2014) mencionaron que:

[...] que no existe un lazo directo entre la eficacia y cada condición de trabajo que se estudiaron (remuneración, horarios, etc.). Sin embargo, se manifestó que ponerle mayor interés al colaborador, la motivación, evitar el trabajo monótono, trabajar en equipo; hace que mejore la productividad de la compañía, comprometiendo a cada colaborador a dar lo mejor y se sienta identificado cada vez más con la organización. (p.292)

Mathieu y Zajac (2015) el compromiso organizacional, porque se pudo comprobar que los miembros deben trabajar conduciéndose hacia el mismo norte, mediante el trabajo colaborativo con el grupo, ya que buscan el apoyo mutuo. Si la empresa reconoce sus esfuerzos, ellos se sienten motivados y se animan a participar en las actividades sociales, que son simbólicas y no materiales porque indican en la motivación y la alegría del trabajador viéndose reflejado en la alta producción. Los retos que se plantean los colaboradores con las actividades en el área de trabajo que deben ser variados para que el colaborador sienta la necesidad de estar preparado siempre para contribuir a la mejora de la empresa.

Hellriegel y Slocum (2014) el compromiso organizacional va más allá que la satisfacción laboral porque abarca a toda la empresa y no solo al puesto laboral, es la forma de como los colaboradores se comprometen a alcanzar los objetivos, aplicando el trabajo colaborativo en favor de la compañía. Los trabajadores que permanecen por un largo tiempo en la empresa, se sienten mucho más comprometidos e identificados que aquellos que permanecen un corto periodo. Se puede observar que otra forma de crear lazos emocionales entre las personas y las organizaciones es mediante los valores que se practican en la empresa, también sean importantes para el trabajador, así se sentirá más ligado a la cultura de la empresa y la percibirá como parte esencial de su permanencia en el puesto laboral.

Carnegie (2014) [...] es importante fabricar sentimientos positivos y brindar un ambiente laboral productivo que nos lleve a obtener el compromiso de los empleados. Existieron 5 claves que a continuación se proponen: (a) Hacer que los empleados se sientan valorados, (b) Aumenten la confianza, (c) El entusiasmo es la clave, (d) Los

empleados entusiastas se sienten felices cuando van a trabajar y en el propio lugar de trabajo, (e) El empoderamiento de los empleados es importante. Las personas que han establecido conexiones con la empresa muestran un fuerte sentido de pertenencia y es más probable que continúen trabajando más tiempo. Este indicador permite a los empleados dedicar más energía al trabajo, completarlo en menor tiempo y asegurar la rentabilidad.

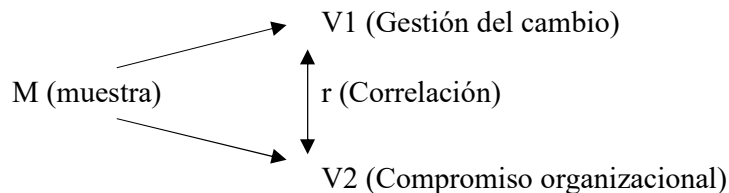
Sifuentes, Ortega y González (2015) efectivamente, como el autor precisa estas cinco claves hacen que el colaborador brinde más de sí a la compañía y se comprometa cada día más con el cumplimiento de metas generales para aumentar las utilidades y ganancia de la empresa. El sentirse valorados, recibiendo un reconociendo de su jefe directo genera emociones positivas, confianza que se ve reflejado en todo el equipo de trabajo que conforman las diversas áreas de la empresa. Lo que se espera, es que los trabajadores se sientan contentos, no por el aspecto económico, sino por el hecho de recibir un buen trato, que se sientan seguros y confiados, recomendando a la empresa como un lugar perfecto para trabajar y desarrollarse como personas y profesionales respetados. Si los colaboradores sienten que la empresa los necesita, se incrementa las probabilidades que continúen en la empresa por un largo tiempo y se sumen al equipo de trabajo para garantizar la rentabilidad y el éxito de la compañía en un mercado cada día más competitivo, que necesita de personas que demuestren pasión por su trabajo.

III MÉTODO

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Esta investigación pertenece al tipo aplicada. Behar (2008) señaló: Se trata de una investigación pura, teórica, dogmática y básica. Su característica es que parte de un marco teórico y se mantiene en él; el propósito es formar una nueva teoría o modificar una teoría existente.

De manera similar, el diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal, esto se debe a que las variables de investigación no han sido manipuladas y mucho menos, probadas. Esto es horizontal porque las variables se miden en un solo espacio y tiempo, es decir, "Es como tomar una foto de lo que pasó" (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.155). El esquema es el siguiente:



Esta investigación utiliza métodos deductivos e hipotéticos porque comienza con hipótesis y saca conclusiones a través de inferencias. Según (Bernal, 2010, p. 60), el método de investigación incluye un procedimiento que presupone algunos supuestos e intenta refutar los supuestos, y sacar conclusiones de estas inferencias que es necesario afrontar la realidad.

Este estudio propone un método cuantitativo que involucra medir variables y mostrar los resultados de la medición como valores numéricos, y realizar análisis estadísticos de patrones de comportamiento populares y teorías de prueba (Hernández et al., 2014, p. 4).

De esta forma, el nivel de investigación se considera descriptivo correlacional, de acuerdo con Valderrama (2015): "Este tipo de investigación tiene como objetivo comprender la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico". (Página 169).

3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de gestión del cambio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango de las dimensiones	Nivel y rango de la variable
Gestión del cambio	Es un proceso de uso de herramientas y tecnología que permite la gestión desde una perspectiva humana, tiene como objetivo cambiar el proceso para asegurar que se logren los resultados planificados, y puede realizar cambios efectivos desde la perspectiva del equipo o de todo el equipo, que también puede ser un equipo sistemático (Bateman y Crant, 2014, p. 395).	Para definir operacionalmente la variable "gestión del cambio" estudia su tamaño e índice. De esta manera, se puede obtener información confiable a través de herramientas de cuestionario tipo Likert, de manera que se pueda medir el nivel de respuesta.	Descongelamiento	Comunicación	1,2	Escala ordinal	Inadecuado	
				Persuasión	3,4		6 - 13	
				Motivación	5,6		Adecuado 14 21	
			Cambio o Movimiento	Liderazgo	7,8	Nunca (1)	Muy adecuado 22 - 30	
				Comunicación	9,10	Casi nunca (2)		
				Funciones y propuestas de cambio	11,12	A veces (3)	Inadecuado 30 - 69	
				Cambio estratégico	13,14	Casi siempre (4)	Adecuado 12 - 27	
				Cambio estructural	15, 16	Siempre (5)	Adecuado 28 - 43	
				Cambio individual	17,18		Muy adecuado 44 - 60	
				Actitudes	19,20			
				Adaptación	21,22		Inadecuado 12 - 27	
				Comportamiento	23,24		Adecuado 28 - 43	
			Recongelamiento	Política de la empresa	25,26		Muy adecuado 44 - 60	
				Sistema de control	27,28			
				Evaluación	29,30			

Tabla 2.

Operacionalización de compromiso organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango de las dimensiones	Nivel y rango de la variable
Compromiso organizacional	Robbins y Judge (2014) El compromiso organizacional se define como el grado de reconocimiento del empleado de una organización específica y sus objetivos, y el deseo de mantener contacto con ella. Por tanto, participación laboral significa identificación con un determinado puesto y compromiso organizacional significa identificación con la organización que emplea a la persona. (p.79)	Para definir operacionalmente la variable se han estudiado las dimensiones e indicadores del "compromiso organizacional". Como resultado, se obtuvo información confiable a través de herramientas de encuesta tipo cuestionario estilo Likert, que pueden usarse para medir el nivel de respuesta	Compromiso afectivo	Emociones	1,2	Escala ordinal	Malo	
				Conciencia	3,4		6 - 13	
				Creencia	5,6	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Regular 14 - 21 Bueno 22 - 30	
				Retribución	7,8		Malo	Malo
				Reconocimiento	9,10		12 - 27	30 - 69
				Compromiso para continuar	11, 12	Mejora laboral	Regular	Regular
				Beneficios	13,14		28 - 43	70 - 109
				Negociación	15,16		Bueno	Bueno
				Compromiso	17,18		44 - 60	110 - 150
				Obligación ética	19, 20			
				Promover el compromiso	21,22		Malo	
				Evaluación de compromiso	23,24		12 - 27	Regular
				Compromiso normativo	25,26	Obligación normal		28 - 43
			Actitudes		44 - 60			
			Satisfacción					

3.3. Población y muestra

Según la definición de Arias y Villasís (2016): “La población de estudio es un conjunto de casos, definidos, limitados y accesibles. Esto constituirá la base para la selección de muestras que cumplan un conjunto de criterios predeterminados”. Al hablar de población, no solo se refiere a personas [...]” (p.212).

Por lo tanto, en esta tabla de población (Tabla 3), consideramos a un total de 140 trabajadores de la Empresa Servicio Logísticos del Courier de Perú, ubicado en Bellavista, Callao. Las decisiones de operación y gestión en las actividades diarias de cada región son independientes, pero en este cuadro, lo distinguimos de acuerdo a las áreas funcionales y posiciones de un cierto número de trabajadores en la organización. A su vez, dentro de estos colaboradores estamos considerando realizar la investigación entre todos los individuos identificados y existentes en la organización. Por lo tanto, todos tienen características relevantes donde estamos realizando los estudios para la demostración de los resultados. Así mismo debemos mencionar que al ser una población de trabajadores de la Empresa Servicios Logísticos del Perú, es una población que es susceptible de ser contada con facilidad y que permite ser contados y analizados.

Tabla 3.

Población de tesis de la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú

Nº	Área	Total
1	Operaciones	74
2	Distribución postal	43
3	Distribución valorados	5
4	Gestión de negocios	6
5	Administración y finanzas	6
6	Desarrollo corporativo	2
7	Gestión de personas	4
TOTAL		140

Una muestra es un subconjunto de los elementos pertenecientes al conjunto definido en sus características, al que llamamos población. Según Sánchez y Reyes (2015, p. 155). La muestra estará conformada por 103 trabajadores con características similares al de la población. Existe diferentes factores por lo cual no se puede utilizar o medir el total de la población, sin embargo no es el caso en nuestra población que hemos considerado para

la investigación de la Empresa Servicios Logísticos del Courier de Perú, ya que por ello hemos seleccionado a un grupo de trabajadores donde predomina ser aleatorios y que estos elementos y causas estén relacionadas y que tengan las características idénticas y sea reflejo fiel al total del grupo que estamos considerando de la población.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Datos:

N= 140

Z= 1.96 (95%)

P= 0.5 (50%)

Q= 0.5 (50%)

E= 0.05 (5%)

$$n = \frac{140 * 1.96 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(139) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 103 trabajadores

Tabla 4.

Muestreo por estratos.

Nº	Estrato	Población Total	Población Estratificada	Muestra Estratificada
1	Operaciones	74	74(103/140)	55 = 55
2	Distribución Postal	43	43(103/140)	32 = 32
3	Distribución valorados	5	5(103/140)	4 = 4
4	Gestión de Negocios	6	6(103/140)	4 = 4
5	Administración y Finanzas	6	6(103/140)	4 = 4
6	Desarrollo Corporativo	2	2(103/140)	1 = 1
7	Gestión de personas	4	4(103/140)	3 = 3
	Total	140		103

El tipo de muestreo se empleará cuando se considera que una población posee subgrupos o estratos que pueden presentar diferencias en las características que son sometidos a estudios.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Además, Castro (2016) define: "la tecnología de recolección de datos es una forma o forma diferente de obtener información" (p.94)

Para esta encuesta, se utilizaron técnicas de encuesta. Según Díazde Rada (2015), "la encuesta recoge información oral o escrita a través de cuestionarios estructurados y utiliza una muestra de la población estudiada" (p. 6)

De esta manera, se utilizará una encuesta escrita como alternativa de investigación descriptiva con la que contamos y será una herramienta de datos para la evaluación de la información que obtengamos de los trabajadores clasificados por áreas de la Empresa Servicios Logísticos del Courier de Perú, y realizar una encuesta tipo cuestionario a través de una determinada cantidad de preguntas que cumplan con los indicadores, y evaluar los resultados obtenidos en base a las respuestas de los empleados de la empresa.

Para esta encuesta, se hace uso del instrumento de cuestionario. Para ello, Carrasco (2014) facilitó a los entrevistados algún papel o pliegos de papel (instrumentos), que contenía una serie de preguntas ordenadas y coherentes, formuladas de forma solidaria, precisa y objetiva para que pudieran ser resueltas de la misma forma. (p. 318)

Para nuestro estudio, dentro de la empresa vamos a entregar a los encuestados que este caso son trabajadores de cada área de la compañía, un cuestionario con determinada cantidad de preguntas determinantes de acuerdo a las dimensiones de cada variable que estamos considerando en la investigación: gestión de cambio y compromiso Organizacional.

Con base en Carrasco (2014), "la validez es el grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir" (p. 201), y la herramienta de medición que se pretende utilizar en la recolección de datos, debe someterse a juicio de 3 o más expertos. Más expertos en datos, analizan el instrumento bajo tres conceptos: relevancia, pertinencia y claridad. Si el instrumento cumple con estas tres condiciones, el perito firmará un certificado válido, indicando que hay "pruebas suficientes".

Para considerar la validez en nuestra investigación estamos efectuando la creación de un instrumento, un cuestionario, para revisar y evaluar las respuestas que obtenemos

de los trabajadores de la compañía Servicios Logísticos del Courier de Perú, muy independientes a la suficiencia que estará sujeta a los expertos los cuales revisarán los ítems obtenidos.

Tabla 5.
Validación de juicio de expertos

N°	Experto	Aplicable
Experto 1.	Dr. Nerio Janampa Acuña	Aplicable
Experto 2.	Dr. Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio	Aplicable
Experto 2.	Mg. Edgar Laureano Lino Gamarra	Aplicable

El referente metodológico del proceso de validez proviene principalmente de las sugerencias de Escobar y Cuervo (2008), quienes propusieron cuatro categorías de plantillas: claras, coherentes, relevantes y suficientes; de igual manera, utilizar el juicio de expertos para definir la validez de contenido como la opinión informada de personas con experiencia en el campo, que son reconocidas por otros como expertos calificados y pueden proporcionar información, evidencia, juicio y evaluación. (p. 29).

La confiabilidad del instrumento está determinada por procedimientos de consistencia interna y el Alfa de Cronbach.

Según Sánchez y Reyes (2015), “la fiabilidad de un instrumento de medida depende de varias tecnologías. Se refieren al grado en que se utiliza repetidamente un mismo sujeto para producir el mismo resultado” (pág. 210).

Para Huesca Domínguez (2016) mencionó que “la fiabilidad se refiere a la ausencia de distorsión en el instrumento de medida” (página 9).

Se puede decir que nuestra explicación es que la confiabilidad del instrumento radica en el uso de diversos mecanismos de evaluación bajo diferentes condiciones, y al hacer reproducibles los resultados obtenidos en la prueba, es decir, la confiabilidad es el cálculo de los errores del instrumento.

Tabla 6.

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada
De 0,76 a 0,89	confiabilidad Fuerte
De 0,9 a 1	confiabilidad Alta

La escala de valores que determina la confiabilidad viene dada por los siguientes valores (Hogan, 2004). Los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla 7.

Estadística de fiabilidad de gestión del cambio

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0.961	30

Por lo tanto, el nivel de confiabilidad es de alta confiabilidad

Tabla 8.

Estadística de fiabilidad de compromiso organizacional

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0.979	30

Por lo tanto, el nivel de confiabilidad es de alta confiabilidad.

3.5 Procedimientos

En este estudio, una vez verificado y confiable el instrumento, se realizó una prueba piloto y se obtuvieron los mejores resultados con el Alfa de Cronbach, para que se pudieran aplicar las muestras de investigación y se realizara la recolección de datos. Realizar análisis estadístico y dividir los resultados estadísticos en dos partes: resultados descriptivos obtenidos mediante tablas y números; en la parte de inferencia, asumir que se utiliza Rho de Spearman para probar la hipótesis mediante tablas ordinales.

3.6 Métodos de análisis de datos

Incluye la recopilación de datos en diferentes etapas. Para ello, los datos estadísticos se utilizan como herramienta. “Esta etapa ocurre después de que se aplica el instrumento y después de que se completa la recolección de datos. El análisis de datos se utiliza para responder preguntas de investigación” (Hevia, 2014, p. 46).

3.7 Aspectos éticos

Los datos necesarios en este estudio corresponden al objeto de investigación. Los resultados obtenidos después de utilizar un instrumento validado se procesarán adecuadamente sin ninguna modificación. Para la recogida de datos hemos obtenido la correspondiente autorización del departamento correspondiente de la empresa San Fernando S.A. Lima, 2018, también para este fin, se conservará lo siguiente: (a) el anonimato del demandado, (b) respeto y consideración, y (c) sin perjuicio

RESULTADOS

3.1 Resultado descriptivo de la investigación

Tabla 9.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable gestión del cambio y compromiso organizacional.

		Malo	Regular	Bueno	
Gestión del cambio	Inadecuado	22 21,4%	7 6,8%	3 2,9%	32 31,1%
	Adecuado	7 6,8%	29 28,2%	13 12,6%	49 47,6%
	Muy adecuado	3 2,9%	12 11,7%	7 6,8%	22 21,4%
Total		32 31,1%	48 46,6%	23 22,3%	103 100,0%

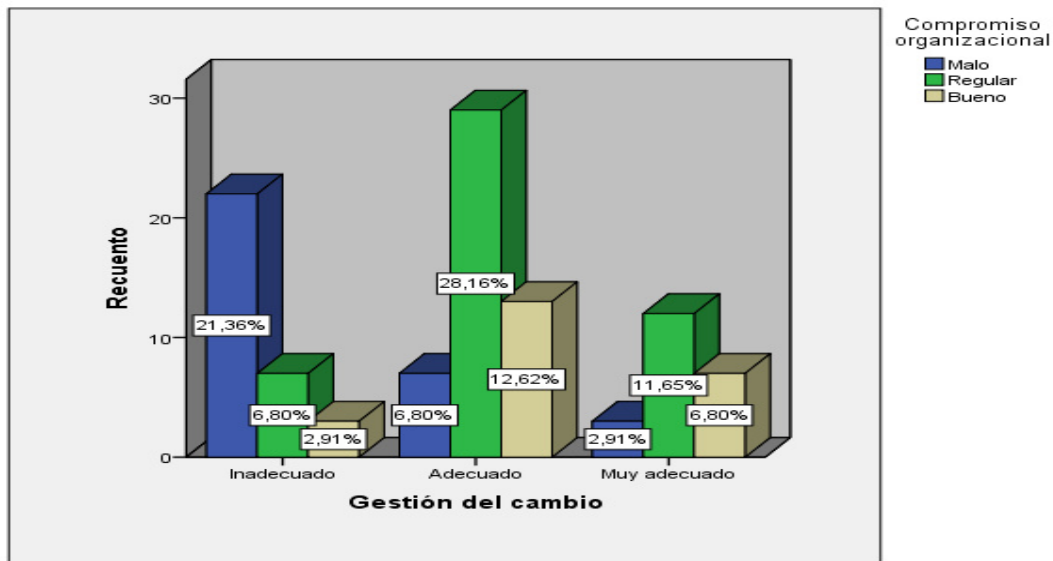


Figura 1. Percepción la gestión del cambio y el compromiso organizacional.

Se observa en la variable de gestión del cambio que el 47.6% de los trabajadores de Servicios Logísticos de Courier del Perú en el municipio de Bellavista Callao en 2019 dijo que la variable estaba en un nivel adecuado. Si bien el 31,1% de los trabajadores no tenía un alto nivel de gestión del cambio, el 21,4% de los trabajadores confirmó que la gestión del cambio es muy adecuada. Asimismo, el 46,6% de los trabajadores dijo que esta variable se encuentra en un nivel regular. Y el 31,1% de los trabajadores se desempeñó mal en términos de compromiso organizacional. El 22,3% de los trabajadores confirmó que el compromiso organizacional es bueno.

Tabla 10.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión descongelamiento y compromiso organizacional.

		Compromiso organizacional			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Descongelamiento	Inadecuado	10 9,7%	6 5,8%	0 0,0%	16 15,5%
	Adecuado	17 16,5%	26 25,2%	9 8,7%	52 50,5%
	Muy adecuado	5 4,9%	16 15,5%	14 13,6%	35 34,0%
Total		32 31,1%	48 46,6%	23 22,3%	103 100,0%

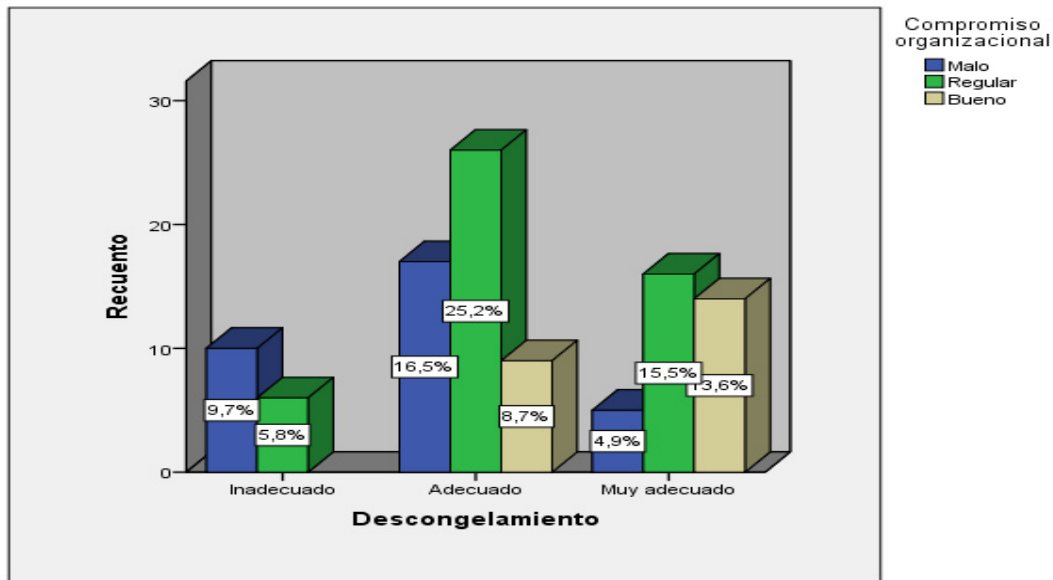


Figura 2. Percepción de descongelamiento y el compromiso organizacional.

Se observa en la dimensión descongelamiento, donde el 50,5% de trabajadores en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019, manifiestan que la dimensión se encuentra en el nivel adecuado. Mientras el 34% de los trabajadores muestran un nivel muy adecuado con respecto al descongelamiento, el 15,5% de los trabajadores afirman que el descongelamiento es inadecuado. Asimismo, el 46,6% de trabajadores, que el compromiso organizacional es regular, el 31,1% de los trabajadores muestran un nivel malo y el 22,3% de los trabajadores afirman que el compromiso organizacional es bueno.

Tabla 11.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión cambio o movimiento y el compromiso organizacional.

		Compromiso organizacional			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Cambio o movimiento	Inadecuado	23 22,3%	8 7,8%	2 1,9%	33 32,0%
	Adecuado	2 1,9%	33 32,0%	15 14,6%	50 48,5%
	Muy adecuado	7 6,8%	7 6,8%	6 5,8%	20 19,4%
Total		32 31,1%	48 46,6%	23 22,3%	103 100,0%

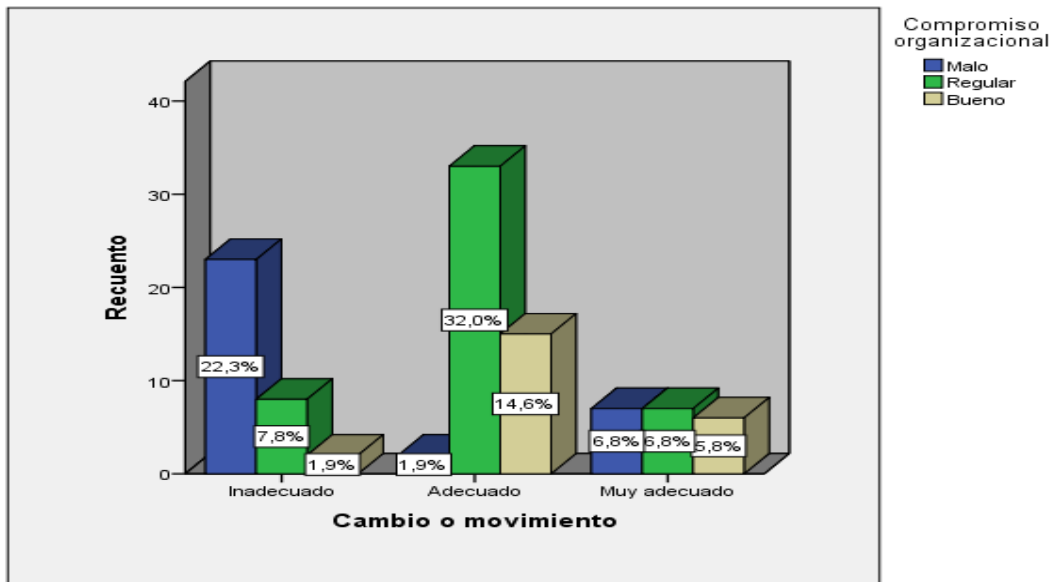


Figura 3. Percepción de cambio o movimiento y el compromiso organizacional.

Se observa en la dimensión cambio o movimiento, donde el 48,5% de trabajadores en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019, manifiestan que la dimensión se encuentra en el nivel adecuado. Mientras el 32% de los trabajadores muestran un nivel inadecuado con respecto al cambio o movimiento. el 19,4% de los trabajadores afirman que el cambio o movimiento es muy adecuado. Asimismo, el 46,6% de trabajadores, que el compromiso organizacional es regular, el 31,1% de los trabajadores muestran un nivel malo y el 22,3% de los trabajadores afirman que el compromiso organizacional es bueno.

Tabla 12.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión recongelamiento y compromiso organizacional.

		Compromiso organizacional			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Recongelamiento	Inadecuado	13 12,6%	6 5,8%	3 2,9%	22 21,4%
	Adecuado	13 12,6%	25 24,3%	10 9,7%	48 46,6%
	Muy adecuado	6 5,8%	17 16,5%	10 9,7%	33 32,0%
Total		32 31,1%	48 46,6%	23 22,3%	103 100,0%

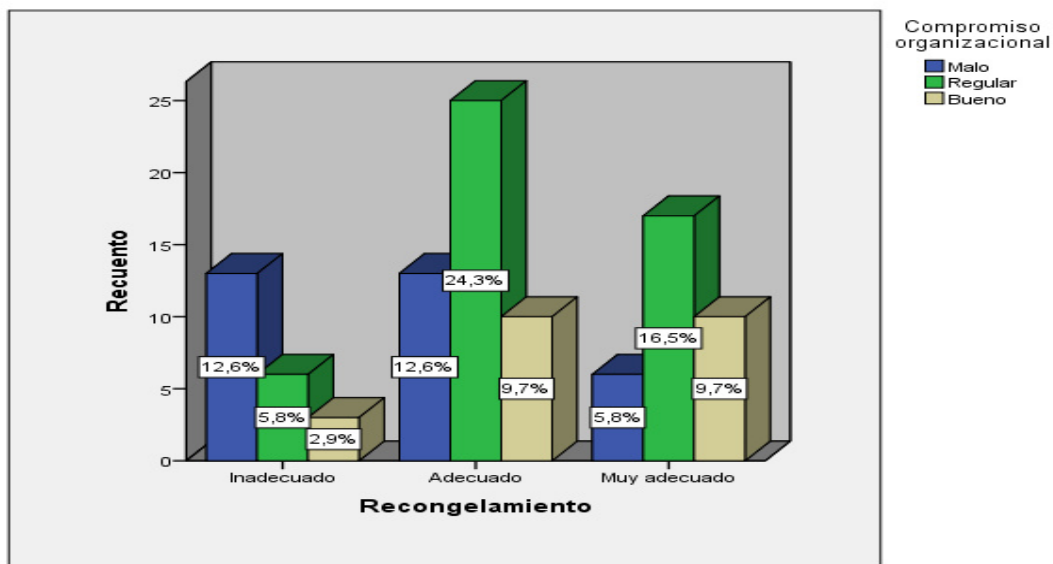


Figura 4. Percepción del recongelamiento y el compromiso organizacional.

Se observa a la dimensión recongelamiento, donde el 46,6% de trabajadores en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019, manifiestan que la dimensión se encuentra en el nivel adecuado. Mientras el 32% de los trabajadores muestran un nivel muy adecuado con respecto al recongelamiento, el 21,4% de los trabajadores afirman que el recongelamiento es muy inadecuado. Asimismo, el 46,6% de trabajadores, que el compromiso organizacional es regular, el 31,1% de los trabajadores muestran un nivel malo y el 22,3% de los trabajadores afirman que el compromiso organizacional es bueno.

3.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

H₀: No existe relación entre la gestión del cambio y compromiso organizacional en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019.

H_a: Existe relación entre la gestión del cambio y compromiso organizacional en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019.

Tabla 13.

Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman entre la gestión del cambio y compromiso organizacional.

		Gestión del cambio	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,720**
	Gestión del cambio Sig. (bilateral)	.	,000
	N	103	103
	Coefficiente de correlación	,720**	1,000
	Compromiso organizacional Sig. (bilateral)	,000	.
	N	103	103

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

El resultado de la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0,720$), indica un alto grado de correlación positiva. Además, el valor de $p = 0,000$ es menor que el valor de $p = 0,05$, por lo que la correlación es significativa al 95%, y asumiendo que existe una relación significativa entre la gestión del cambio de Servicios Logísticos de Courier del Perú y el compromiso organizacional de la empresa en el distrito de Bellavista Callao, 2019, por lo que la hipótesis negativa (H₀) se rechaza.

Tabla 14.

Relación de la muestra no paramétricas, según Spearman las hipótesis específicas

Rho de Spearman				Coefficiente de correlación	Correlación positiva muy alta
	El descongelamiento			0,912**	
	El cambio propiamente dicho	Compromiso organizacional	Sig. (bilateral) ,000	Muestra de correlación 103 0,585**	Correlación positiva moderada
	El recongelamiento			Coefficiente de correlación 0,767**	Correlación positiva alta

DISCUSIÓN

En este estudio, se encontró que el 47,6% de los empleados dijo que la gestión del cambio es adecuada, mientras que el 46,6 de los empleados encuestados dijo que los compromisos organizacionales son regulares. Se concluye que según la prueba de Rho Spearman, su valor es ($r = 0,720$), lo que muestra una alta correlación positiva. Se asume que existe una relación importante entre la gestión del cambio y el compromiso organizacional de la organización Servicios Logísticos de Courier del Perú. .Región Bellavista Callao, 2019. Este estudio se relaciona con los resultados obtenidos por Parían (2016), el grado de correlación entre variables se determina en 0.779, Rho Spearman es una correlación altamente positiva entre variables, y $p < 0.05$ en el Poder Judicial.

En ese mismo orden ideas tenemos a Quispe (2016) Concluyó según Correlación de Pearson es de (0,516**). Es decir, la gestión de cambio es muy importante para la sociedad tenga mayores compromisos en todas las entidades. De manera similar a la visión de Fermín (2018), se encontró que el 35% de los trabajadores de Fondepes creían que su nivel de compromiso organizacional estaba en un nivel “bajo”, 46.7% en un nivel “medio” y 18.3% en un nivel “alto”. En general, el compromiso organizativo de estos trabajadores suele ser de nivel intermedio.

Por su parte Chura (2016) en su investigación demuestra que la gestión del cambio es buena y la productividad laboral excelente En cuanto al grado de correlación entre las variables identificadas, el valor de la variable de Rho Spearman es 0.779, que tiene una alta correlación positiva con las variables, comparado con $p < 0.05$.

De esta forma, se asemeja a la conclusión a la que llega De la Puente (2017) sobre la dimensión compromiso organizacional, donde el compromiso emocional a nivel medio es de 47%, implicancia 40% y compromiso de continuidad 57%. Presenta en las sub escalas de motivación de logro a nivel tendencia alta afiliación 71%, poder 69% y logro 69%. De igual forma, se basa en la teoría de Bateman y Crant (2014) de que la gestión del cambio es una modificación que se produce en el entorno laboral, lo que debilita la estabilidad de la entidad. No importa de dónde vengan, los cambios en el impacto pueden tener consecuencias muy sorprendentes.

En la Hipótesis Específica 1 se basa en la prueba de Rho Spearman y su valor es ($r = 0,912$), lo que indica que la correlación positiva es muy alta. Además, el valor de $p = 0,000$ es menor que el valor de $p = 0.05$, por lo que la hipótesis de la relación es 95% significativa, asumiendo que la relación significativa entre la gestión del cambio y el compromiso organizacional es la hipótesis nula (H_0) en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú en Bellavista Callao, 2019. Al igual que el trabajo de Cabanillas (2018), su conclusión es que existe una correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, y tiene un impacto directo moderado. De esta forma, con base en la teoría de Bateman y Crant (2014), señaló que un individuo o un grupo de personas debe estar motivado y preparado para el cambio. La necesidad de las cosas comprende las oportunidades, necesidades o problemas de la organización. , que sensibiliza a las personas sobre lo que hay que hacer, facilitando los esfuerzos encaminados a debilitar y romper las fuerzas que tradicionalmente han trabajado en la organización.

En la hipótesis específica 2, concluyó con base en la prueba de Rho Spearman que su valor es ($r = 0.585$), lo que indica que la correlación positiva es alta. Además, el valor de $P = 0.000$ es menor que el valor de $p = 0.05$, por lo que la relación Asumiendo que existe una relación significativa entre el cambio en sí y el compromiso organizacional, Servicios Logísticos de Courier del Perú, ubicado en la región Bellavista Callao de Bellavista Callao, asume 95 para 2019%, la hipótesis nula (H_0) es rechazado. Existe un modelo cuyos resultados son similares a los de Camilleri y Van Der Heijden (2016), que a su vez muestra que el compromiso organizacional y la motivación del servicio público tienen un efecto positivo en el desempeño laboral.

Continuando con la investigación hay semejanza con la tesis de Maia y Bastos (2016) se concluye que el nivel de compromiso inicial del 33% de los sujetos que participan en la investigación se ha incrementado, y este incremento está en los sujetos capacitados, este crecimiento fue sostenido en aquellos sujetos que tuvieron un entrenamiento inicial mejor enfocado en el puesto y con tareas más retadoras. Considerando la teoría de Bateman y Krant (2014), se cree que: "[...] en este proceso se han adoptado y adaptado nuevas ideas y actividades, y se permite a sus integrantes realizar nuevas representaciones de acuerdo con la nueva política de trabajo, aunque puede causar confusión o desorientación y desesperación". (p. 407).

La Hipótesis Específica 3 concluyó que los resultados de la prueba de Rho-Spearman, cuyo valor es ($r = 0,676$), lo que indica una alta correlación positiva, también el valor de $P = 0,000$ menor que el de $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) bajo el supuesto de que existe una conexión significativa entre el congelamiento y el compromiso organizacional en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú en el distrito Bellavista Callao, 2019. Hay una similitud con la tesis de Zuinaga (2014) concluyó que en la investigación deduzco que la dificultad en la comunicación entre las líderes y los trabajadores fue por la resistencia dándose resultado negativo desde el 2012. Así mismo, las empresas tanto grandes o pequeñas, orientadas a dirigir los cambios deben elaborar la ruta para evitar sorpresa en el trayecto de sus objetivos. También, se asemeja con la tesis de Pérez (2014) concluyó que no se evidencia de que exista una dependencia directa entre las variables de compromiso organizacional y la tipología de vínculo contractual presentado por las organizaciones.

V. CONCLUSIONES

- Primera: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativo se estableció entre la gestión del cambio y el compromiso organizacional en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019, siendo el valor de 0,720; en consecuencia, es una alta correlación positiva; a su vez, también existe una correlación a nivel poblacional; ya que $p < 0.05$.
- Segunda: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativo entre descongelamiento y compromiso organizacional en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019, siendo el valor de 0.912; en consecuencia, es una correlación positiva muy alta; a su vez, también existe una correlación a nivel poblacional; ya que $p < 0.05$.
- Tercera: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativo se creó entre el cambio en sí y el compromiso organizacional en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019, siendo el valor de 0.585; en consecuencia, es una correlación moderada; a su vez, también existe una correlación a nivel poblacional; ya que $p < 0.05$.
- Cuarta: Se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativo se estableció entre la recongelación y el compromiso organizacional en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019, siendo el valor de 0.676; en consecuencia, es una correlación positiva moderada; a su vez, también existe una correlación a nivel poblacional; ya que $p < 0.05$.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda que la Gerencia realice una mejora en la comunicación dentro de las áreas y departamento de la empresa con la finalidad de que haya una mayor capacidad de adaptación a un entorno cambiante que le permita ser capaz de transformarse

Segundo: Se sugiere a los directores identificar a los colaboradores que tengan actitudes proclives al cambio para visualizar las modificaciones y formas de trabajo que debe emplearse con los propósitos y objetivos trazados en la organización de la compañía.

Tercero: Se sugiere generar en la organización el compromiso de sus trabajadores y la necesidad de provocar un cambio en cada uno de ellos empoderándolos para realizar las transformaciones dentro de la compañía.

Cuarto: Se recomienda mantener motivado al equipo y trabajar su satisfacción a través de nuevos retos y desafíos que les permita desarrollarse e identificarse con la organización fomentando el compromiso organizacional de los colaboradores y su influencia en el desarrollo y evolución de la compañía.

REFERENCIAS

- Aliaga, N. (2015). *Gestión del cambio y capacidad de adaptación* (Primera ed.). (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos.
- Arias-Gómez J, Villasis-Keever MÁ, Miranda-Novales MG. *El protocolo de investigación*
- Bateman, T. y Crant M. (2014). *Administración del cambio*. México: Mac Graw.
- Bernal, A. (2013). *Metodología de la Investigación*. Segunda edición; México.
- Betanzos, N. & Paz, F. (2016). *Análisis psicométrico del comportamiento organizacional como variable actitudinal*. Servicios de Publicaciones de la Universidad de Murcia, Diciembre, 207-215
- Cabanillas Chilón, Sashenka (2018). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en colaboradores de una Entidad Bancaria de la provincia de Trujillo*
- Camilleri y Van Der Heijden (2016). *Organizational commitment, public service motivation, and performance within the public sector*.
- Campbell, J., Dunnette, M., Lawler, E., y Weick, K. (2015). *Managerial behavior, performance, and effectiveness*. New York, USA: Editorial McGraw-Hill.
- Carnegie, D. (2014). *5 claves para alentar el compromiso de los empleados*. Recuperado de <http://es.dalecarnegie.com/blog/main/claves-alentar-compromiso-empleados/>
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Castro Márquez, F (2016). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Recuperado de <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Chiang, C. (2016). *Perceived organizational change in the hotel industry; An Implication of change schema*. International Journal of Hospitality Management, 29, 157-167.

Chura, G. (2016) Administración del cambio y la productividad laboral en los trabajadores de la unidad territorial de Lima Metropolitana. Universidad Cesar Vallejo.

con dos posibles escalas tipo Likert. Revista Publicando, 2(1), 62-67.

Cummings, G. y Worley, C. (2007). *Desarrollo Organizacional y Cambio* (8ª ed.). México, DF: Cengage Learning.

Davis, K. (2013). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.

De la Puente (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la municipalidad Provincial de Trujillo*.

Díaz de Rada, Vidal (2015). *Manual de trabajo de campo en la encuesta (presencial/telefónica) 2da edición, Madrid*.

Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2014). *Clima y Compromiso Organizacional recuperado de https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf*.

Escobar, J. y Cuervo, A. (2008). *Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. Avances en Medición*, vol. 6, núm. 1. Recuperado de http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf.

Fermín Pinedo, J (2018) *Compromiso organizacional y calidad del servicio en la oficina de contrataciones del Fondepes*.

Gallup, Y. (2017). *Políticas prospectivas y gestión del cambio* (Segunda ed.). (Paidos, Ed.) Santiago de Chile: Paidos.

González Alonso, J., & Pazmiño Santacruz, M. (2015). *Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario*,

- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2013). *Comportamiento organizacional*. México D.F.: Cengage learning.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hevia, R. (2013). *Reflexiones Metodológicas y Epistemológicas sobre las Ciencias Sociales*. Caracas, Venezuela: Fondo Editorial Tropykos.
- Huesca Domínguez, Israel (2016), *Universidad de Veracruzana, Proyecto de opinión validez y confiabilidad de instrumentos de estudios de Opinión.*, México, 2016 P 9-10.
- III: la población de estudio. Rev Alerg Méx. 2016 abr-jun;63(2):201-206*
- Maia y Bastos (2016) en su investigación de título: *Which factors make the difference for explaining growth in newcomer organizational commitment? a latent growth modeling approach,*
- Mathieu, J. y Zajac, D. (2015). *A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment*. Psychological Boletín, 108, 171-194.
- Osorio, R. (2014). *Una leve mirada a Roma*. Medellín: Freeland.
- Parían D. (2016) *Administración del cambio y el desempeño laboral de los trabajadores del módulo básico del poder judicial de San Juan de Lurigancho*.
- Pérez, G. (2014). *Practica de contratación y compromiso organizacional del personal asistencial profesional de las instituciones prestadoras de servicios de salud privadas niveles III y IV en el municipio de Neiva- Huila en el período 2010 – 2013*, (Tesis en Administración) Universidad de Manizales Colombia.
- Pérez, H. (2014). *Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un hospital público*, Universidad Autónoma de Nuevo León.

- Quispe, D. (2016) en su tesis: *Gestión del cambio organizacional y productividad de los colaboradores del área de negocios en la entidad financiera mi banco S.A. agencia Mariscal Cáceres, Lima 2016*, para obtener el título profesional de licenciado en Administración, por la Universidad César Vallejo.
- Robbins, P y Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Ed. Prentice Hall.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15° edición) México: Pearson Educación de México S.A.
- Romero, B. Matamoros, D. y Campo, W. (2017). *Gestión del talento humano* (Primera ed.). (S. Marcos, Ed.) Lima: San Marcos.
- Sánchez C, y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Sifuentes, G., Ortega, J. y González, I. (2015). *El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango*. Universidad Politécnica de Durango, México.
- Soto, E. (2013). *Comportamiento Organizacional: Impacto en las emociones*. México: Thomson Learning.
- Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Watzlawick, P. (2016). *Cambio*. Barcelona, España. Editorial Herder, S.A.
- Zuinaga, F. (2014). *Resistencia al Cambio Organizacional en (PyMEs) del sector industrial*, Venezuela.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Gestión del cambio y compromiso organizacional en la empresa Servicio Logístico del Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018”.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la gestión del cambio y compromiso organizacional en la empresa Servicio Logístico del Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018?	Determinar la relación entre la gestión del cambio y compromiso organizacional en la empresa Servicio Logístico del Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018.	Existe relación entre la gestión del cambio y compromiso organizacional en la empresa Servicio Logístico del Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018.	Gestión del cambio	Descongelamiento	Comunicación Despido Motivación	Método de investigación: Hipotético deductivo Nivel: Descriptivo correlacional
				Cambio o Movimiento	Liderazgo Cambio estratégico, estructural, e individual	
				Recongelamiento	Actitudes Comportamiento Sistema de control	
Problema específico 1 ¿Cuál es la relación entre el descongelamiento y compromiso organizacional en la empresa Servicio Logístico del Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018?	Objetivos específicos 1 Describir la relación entre el descongelamiento y compromiso organizacional en la empresa Servicio Logístico del Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018.	Hipótesis específica 1 Existe relación entre el descongelamiento y compromiso organizacional en la empresa Servicio Logístico del Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018.	Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Emociones Creencia	Diseño de investigación: No experimental de corte y transversal Tipo de investigación: Aplicada Población: 140 trabajadores Muestra: 103 trabajadores
Problema específico 2 ¿Cuál es la relación entre el cambio y compromiso organizacional en la empresa Servicio Logístico del Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018?	Objetivo específico 2 Describir la relación entre el cambio propiamente dicho y compromiso organizacional en la empresa Servicio Logístico del Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018.	Hipótesis específica 2 Existe relación entre el cambio propiamente dicho y compromiso organizacional en la empresa Servicio Logístico del Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018.		Compromiso para continuar	Valor económico Obligación ética Obligación normal	
Problema específico 3 ¿Cuál es la relación entre el recongelamiento y compromiso organizacional en la empresa Servicio Logístico del Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018?	Objetivo específico 3 Describir la relación entre el recongelamiento y compromiso organizacional en la empresa Servicio Logístico del Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018.	Hipótesis específica 3 Existe relación entre el recongelamiento y compromiso organizacional en la empresa Servicio Logístico del Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2018.		Compromiso normativo		

Anexo 2: Tabla de especificaciones de gestión del cambio

Variable	%	Nº Ítems	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión del cambio	20	6	Descongelamiento	Comunicación	Considera importante la comunicación en la fase de descongelamiento. La comunicación permite hacer un diagnóstico adecuado de las necesidades.
				Persuasión	Es importante la persuasión como herramienta de generación de cambio. El convencimiento interno genera actitud de cambio.
				Motivación	Es necesario la motivación como generador de cambio. Necesitas motivarte con beneficios adicionales en el proceso de cambio. Debería ser el líder el generador del cambio.
	40	12	Cambio o Movimiento	Liderazgo	La demostración de cambio empieza con el ejemplo.
				Comunicación	La comunicación del líder debe ser convincente en el cambio. Debe informarse al personal sobre la importancia del cambio.
				Funciones y propuestas de cambio	Es parte de las funciones estratégicas preparar a la organización para el cambio. Debe estar dispuesto a negociar toda propuesta cambio.
				Cambio estratégico	Como integrante de la empresa debes tener disposición al cambio. Consideras que el cambio beneficia a todos los involucrados.
				Cambio estructural	Debes estar en disposición de cambio si las metas lo consideraran. Todo cambio debería traer mejoras para la empresa.
				Cambio individual	Para generar cambio en la estructura organizacional debe ser flexible. Tu adaptación al cambio debe ser constante.
	40	12	Recongelamiento	Actitudes	Tu actitud debe estar en disposición al cambio. Esta actitud debe ser permanente a la adaptación.
				Adaptación	Te hace sentir cómodo el proceso de adaptación. Consideras que beneficia tu personal a las nuevas responsabilidades.
				Comportamiento	A partir del cambio tu comportamiento debe ser proactivo. El grupo de colaboradores facilitan la adopción de nuevos comportamientos.
Política de la empresa				Debe quedar establecidos como política de la empresa el tránsito al cambio. El comportamiento flexible debe ser una actitud constante del trabajador.	
Sistema de control				Se deben tomar medidas de evaluación sobre los cambios propuestos. Debe reportarse con indicadores estandarizados de cambio.	
			Evaluación	Debe reportarse a las personas que se resisten al cambio. Se debe adoptar medidas coercitivas para plasmar el cambio.	

Tabla de especificaciones de compromiso organizacional

Variables	Dimensiones	%	Nº Ítems	Indicadores	Ítems
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	20	6	Emociones	Es importante que la empresa le provea sentimientos hacia su labor. Debe generar en usted sentimientos hacia la empresa
				Conciencia	Es la empresa para usted el lugar donde deposita sus aspiraciones Debe generar conciencia social sus actividades laborales en la empresa
				Creencia	El clima organizacional se genera de acuerdo al compromiso de sus integrantes. Ayudan los valores corporativos a integrar a los componentes de la organización
				Retribución	Es importante que la empresa retribuya su esfuerzo laboral Se siento reconocido por la empresa a través de la retribución económica
				Reconocimiento	Considera que la empresa debe preocuparse en reconocerle siempre su mejor labor Se siente gratificado por el reconocimiento de la empresa.
				Mejora laboral	Si recibe una propuesta de mejora laboral estaría dispuesta a aceptarla Si la empresa le propone mejora adicional consideraría la propuesta
	Compromiso para continuar	40	12	Beneficios	Sería parte de la propuesta si le ofrecen estudios como beneficio Considera beneficioso solo recibir mejoras económicas
				Negociación	Estaría dispuesto a aceptar beneficios no remunerativos Debería negociarse su permanencia en la empresa de manera personal
				Compromiso	Se siente seguro de los beneficios económicos en relación a su familia Cambiaría su compromiso con la empresa por dinero.
				Obligación ética	Es importante conocer valores de la empresa Considera que es necesario practicar los valores éticos
				Promover el compromiso	Se debe promover la práctica de los valores en la empresa Se debe gratificar el nivel de compromiso con la empresa
				Evaluación de compromiso	Debe evaluarse constantemente el compromiso con la empresa Debe renovarse los valores que fortalezcan el compromiso con la empresa
	Compromiso normativo	40	12	Obligación normal	Debe generar en usted la práctica de los valores organizacionales Es parte del compromiso personal hacia la empresa practicarlo
				Actitudes	Se debe generar entre los compañeros de trabajo actitudes de compromiso Debe capacitarse en estrategias que fomente el compromiso
				Satisfacción	Los trabajadores que tienen más año en la empresa se sienten satisfechos formar parte de ella Se siente satisfecho considerar a la empresa como su segundo hogar

Anexo 3: Instrumentos

Cuestionario de la gestión del cambio

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca conocer la relación gestión del cambio y compromiso organización. Los datos serán manejados confidencialmente

Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

N°	Dimensiones/ Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Descongelamiento					
1	Que tal importante es la comunicación en la fase de descongelamiento.					
2	La comunicación permite hacer un diagnóstico adecuado de las necesidades.					
3	Es importante la persuasión como herramienta de generación de cambio.					
4	El convencimiento interno genera actitud de cambio.					
5	Es necesario la motivación como generador de cambio.					
6	Necesitas motivarte con beneficios adicionales en el proceso de cambio.					
	Dimensión 2: Cambio o movimiento					
7	Debería ser el líder el generador del cambio.					
8	La demostración de cambio empieza con el ejemplo.					
9	La comunicación del líder debe ser convincente en el cambio.					
10	Debe informarse al personal sobre la importancia del cambio.					
11	Es parte de las funciones estratégicas preparar a la organización para el cambio.					
12	Debe estar dispuesto a negociar toda propuesta cambio.					
13	Como integrante de la empresa debes tener disposición al cambio.					
14	Consideras que el cambio beneficios a todos los involucrados.					
15	Debes estar en disposición de cambio si las metas lo consideraran.					
16	Todo cambio debería traer mejoras para la empresa.					
17	Para generar cambio en la estructura organizacional debe ser flexible.					
18	Tu adaptación al cambio debe ser constante.					
	Dimensión 3: Recongelamiento					
19	Tu actitud debe estar en disposición al cambio.					
20	Esta actitud debe ser permanente a la adaptación.					
21	Te hace sentir cómodo el proceso de adaptación.					
22	Consideras que beneficia tu personal a las nuevas responsabilidades.					
23	A partir del cambio tu comportamiento debe ser proactivo.					
24	El grupo de colaboradores facilitan la adopción de nuevos comportamientos.					
25	Debe quedar establecidos como política de la empresa el transito al cambio.					
26	El comportamiento flexible debe ser una actitud constante del trabajador.					
27	Se deben tomar medidas de evaluación sobre los cambios propuestos.					
28	Debe reportarse con indicadores estandarizados de cambio.					
29	Debe reportarse a las personas que se resisten al cambio.					
30	Se debe adoptar medidas coercitivas para plasmar el cambio.					

Gracias por su valiosa colaboración

Cuestionario compromiso organizacional

A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en el proceso de investigación, el cual busca conocer la relación gestión del cambio y compromiso organizacional. Los datos serán manejados confidencialmente

Escala de Likert:

5. Siempre (S)
4. Casi Siempre (CS)
3. Algunas veces (AV)
2. Casi nunca (CN)
1. Nunca (N)

N°	Dimensiones/ Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Compromiso afectivo					
1	Es importante que la empresa le provea sentimientos hacia su labor					
2	Debe generar en usted sentimientos hacia la empresa					
3	La empresa es consciente para deposita sus aspiraciones.					
4	Debe generar conciencia social sus actividades laborales en la empresa.					
5	El clima organizacional se genera de acuerdo al compromiso de sus integrantes					
6	Ayudan los valores corporativos a integrar a los componentes de la organización					
	Dimensión 2: Compromiso para continuar					
7	Es importante que la empresa retribuya su esfuerzo laboral					
8	Se siento reconocido por la empresa a través de la retribución económica					
9	Considera que la empresa debe preocuparse en reconocerle siempre su mejor labor					
10	Se siente gratificado por el reconocimiento de la empresa					
11	Si recibe una propuesta de mejora laboral estaría dispuesta a aceptarla					
12	Si la empresa le propone mejora adicional consideraría la propuesta					
13	Sería parte de la propuesta si le ofrecen estudios como beneficio					
14	Considera beneficioso solo recibir mejoras económicas					
15	Estaría dispuesto a aceptar beneficios no remunerativos					
16	Debería negociarse su permanencia en la empresa de manera personal					
17	Se siente seguro de los beneficios económicos en relación a su familia					
18	Cambiaría su compromiso con la empresa por dinero					
	Dimensión 3: Compromiso Normativo					
19	Es importante conocer valores de la empresa					
20	Es necesario practicarlos					
21	Se debe promover la práctica de los valores en la empresa					
22	Se debe gratificar el nivel de compromiso con la empresa					
23	Debe evaluarse constantemente el compromiso con la empresa					
24	Debe renovarse los valores que fortalezcan el compromiso con la empresa					
25	Debe generar en usted la práctica de los valores organizacionales					
26	Es parte del compromiso personal hacia la empresa practicarlos					
27	Se debe generar entre los compañeros de trabajo actitudes de compromiso					
28	Debe capacitarse en estrategias que fomenten el compromiso					
29	Existe algún beneficio para los trabajadores que tienen más años en la empresa					
30	Se siente satisfecho considerar a la empresa como su segundo hogar					

Gracias por su valiosa colaboración

Anexo 4: Base de dato de la prueba piloto de gestión del cambio

	Gestión del cambio																														
	Descongelamiento						Cambio o movimiento												Recongelamiento												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	5	4	4	
2	1	1	1	1	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	4	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1	3	2	
3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
4	5	5	2	3	4	5	5	3	5	5	2	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3	5	5	2	3	4	5	
5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	2	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5
6	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
7	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	1	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	
8	3	5	4	4	5	4	5	2	4	5	1	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	
9	3	4	5	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	2
10	4	5	3	3	4	3	4	4	5	5	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	
11	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	
12	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	5	4	4	
13	1	1	1	1	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	4	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1	3	2	
14	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
15	5	5	2	3	4	5	5	3	5	5	2	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	3	5	5	2	3	4	5	
16	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	2	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	
17	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	
18	4	4	5	5	5	5	3	4	4	1	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	
19	3	5	4	4	5	4	5	2	4	5	1	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	
20	3	4	5	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	2

Resultado de la confiabilidad de la gestión del cambio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	103,7500	394,092	,793	,959
VAR00002	103,1500	385,292	,868	,958
VAR00003	103,8500	401,503	,515	,961
VAR00004	103,5000	394,474	,717	,959
VAR00005	103,2500	400,829	,779	,959
VAR00006	103,5000	391,526	,785	,959
VAR00007	102,9500	408,155	,625	,960
VAR00008	104,2500	427,882	-,009	,963
VAR00009	103,3000	405,905	,659	,960
VAR00010	103,3000	402,326	,666	,960
VAR00011	105,1000	439,884	-,292	,967
VAR00012	103,2500	401,671	,701	,959
VAR00013	103,7000	397,800	,781	,959
VAR00014	103,1500	406,555	,654	,960
VAR00015	104,1000	407,989	,505	,961
VAR00016	103,7500	387,882	,865	,958

VAR00017	103,4500	401,734	,740	,959
VAR00018	103,4000	417,200	,321	,962
VAR00019	103,7000	396,642	,813	,959
VAR00020	103,5000	386,474	,903	,958
VAR00021	103,5000	391,737	,780	,959
VAR00022	103,8500	412,239	,469	,961
VAR00023	103,8000	394,589	,881	,958
VAR00024	103,3000	396,116	,747	,959
VAR00025	103,7500	394,092	,793	,959
VAR00026	103,1500	385,292	,868	,958
VAR00027	103,8500	401,503	,515	,961
VAR00028	103,5000	394,474	,717	,959
VAR00029	103,2500	400,829	,779	,959
VAR00030	103,5000	391,526	,785	,959

Base de dato de la prueba piloto de compromiso organizacional

	Compromiso organizacional																													
	Compromiso afectivo						Compromiso para continuar														Compromiso normativo									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	
2	3	2	3	4	3	2	3	3	1	2	3	2	1	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	1	2	2	3	3	1	2
3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
7	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
8	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
9	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	2	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
13	3	2	3	4	3	2	3	3	1	2	3	2	1	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	1	2	2	3	3	1	2
14	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
15	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
16	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
18	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
19	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4
20	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3

Resultado de la confiabilidad del compromiso organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	107,1500	334,555	,862	,978
VAR00002	107,1500	324,029	,864	,978
VAR00003	106,9500	332,892	,814	,978
VAR00004	106,7000	333,063	,535	,980
VAR00005	107,0500	325,208	,860	,978
VAR00006	107,1500	318,345	,923	,978
VAR00007	107,2000	334,800	,585	,979
VAR00008	107,0500	335,313	,940	,978
VAR00009	107,4500	314,471	,917	,978
VAR00010	107,2500	325,987	,774	,978
VAR00011	107,1500	334,555	,862	,978
VAR00012	107,3500	320,134	,844	,978
VAR00013	107,1500	316,871	,863	,978
VAR00014	107,3000	320,537	,785	,978
VAR00015	107,4000	329,411	,530	,980
VAR00016	107,1500	334,555	,862	,978
VAR00017	107,1500	324,029	,864	,978
VAR00018	106,9500	332,892	,814	,978
VAR00019	106,7000	333,063	,535	,980
VAR00020	107,0500	325,208	,860	,978
VAR00021	107,1500	318,345	,923	,978
VAR00022	107,2000	334,800	,585	,979
VAR00023	107,0500	335,313	,940	,978
VAR00024	107,4500	314,471	,917	,978
VAR00025	107,2500	325,987	,774	,978
VAR00026	107,1500	318,345	,923	,978
VAR00027	107,2000	334,800	,585	,979
VAR00028	107,0500	335,313	,940	,978
VAR00029	107,4500	314,471	,917	,978
VAR00030	107,2500	325,987	,774	,978

Anexo 5: Base de dato de las variables

		Gestión del cambio																															
		Descongelamiento						Cambio o movimiento												Recongelamiento													
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	2	33	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	34	84	
2	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	5	2	5	5	4	5	4	3	51	4	5	5	5	4	3	5	5	2	3	4	5	50	125
3	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	4	2	5	3	4	3	4	4	46	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	49	120
4	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	4	38	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	43	102
5	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	4	1	4	4	5	5	4	5	49	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	55	132
6	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	5	1	5	4	5	3	5	4	47	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	52	124
7	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	40	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	2	43	105
8	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	5	1	3	3	3	3	3	3	40	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	42	104
9	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	48	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	47	119
10	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	4	2	3	4	4	2	3	4	40	3	3	2	2	3	3	4	4	4	5	4	4	41	106
11	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	4	33	1	2	2	3	1	2	1	1	1	3	2	20	62
12	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	2	33	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	34	84
13	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	5	2	5	5	5	4	5	4	51	4	5	5	5	4	3	5	5	2	3	4	5	50	125
14	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	4	2	5	3	4	3	4	4	46	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	49	120
15	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	4	38	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	43	102
16	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	4	1	4	4	5	5	4	5	49	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	55	132
17	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	5	1	5	4	5	3	5	4	47	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	52	124
18	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	40	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	2	43	105
19	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	5	1	3	3	3	3	3	3	40	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	42	104
20	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	48	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	47	119
21	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	4	2	3	4	4	2	3	4	40	3	3	2	2	3	3	4	4	4	5	4	4	41	106
22	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	4	33	1	2	2	3	1	2	1	1	1	3	2	20	62
23	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	2	33	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	34	84
24	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	5	2	5	5	5	4	5	4	51	4	5	5	5	4	3	5	5	2	3	4	5	50	125
25	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	4	2	5	3	4	3	4	4	46	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	49	120
26	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	4	38	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	43	102
27	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	4	1	4	4	5	5	4	5	49	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	55	132
28	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	5	1	5	4	5	3	5	4	47	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	52	124
29	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	40	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	2	43	105
30	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	5	1	3	3	3	3	3	3	40	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	42	104
31	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	48	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	47	119
32	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	4	2	3	4	4	2	3	4	40	3	3	2	2	3	3	4	4	4	5	4	4	41	106
33	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	4	33	1	2	2	3	1	2	1	1	1	3	2	20	62
34	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	2	33	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	34	84
35	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	5	2	5	5	5	4	5	4	51	4	5	5	5	4	3	5	5	2	3	4	5	50	125
36	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	4	2	5	3	4	3	4	4	46	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	49	120
37	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	4	38	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	43	102
38	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	4	1	4	4	5	5	4	5	49	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	55	132
39	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	5	1	5	4	5	3	5	4	47	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	52	124
40	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	40	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	2	43	105

81	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	40	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	5	4	4	41	106
82	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	4	33	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1	3	2	20	62	
83	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	2	33	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	34	84	
84	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	5	2	5	5	5	4	5	4	3	51	4	5	5	5	4	3	5	5	2	3	4	5	50	125	
85	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	4	2	5	3	4	3	4	4	4	46	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	49	120	
86	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4	38	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	43	102	
87	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	4	1	4	4	4	5	5	4	5	49	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	55	132	
88	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	5	1	5	4	5	3	5	4	4	47	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	52	124	
89	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	40	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	2	43	105	
90	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	5	1	3	3	3	3	3	3	3	40	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	42	104	
91	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	48	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	47	119	
92	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	40	3	3	2	2	3	3	4	4	4	5	4	4	41	106	
93	1	1	1	1	3	2	9	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	1	33	1	2	2	3	1	2	1	1	1	1	3	2	20	62	
94	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	2	3	3	2	4	2	3	2	2	33	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	34	84		
95	5	5	2	3	4	5	24	5	3	5	5	2	5	5	5	4	5	4	3	51	4	5	5	5	4	3	5	5	2	3	4	5	50	125	
96	4	5	3	4	4	5	25	5	4	4	4	2	5	3	4	3	4	4	4	46	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	49	120	
97	3	4	3	4	4	3	21	4	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	4	38	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	43	102	
98	4	4	5	5	5	5	28	5	3	4	4	1	4	4	5	5	4	5	5	49	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	55	132	
99	3	5	4	4	5	4	25	5	2	4	5	1	5	4	5	3	5	4	4	47	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	52	124	
100	3	4	5	4	4	2	22	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	40	4	4	3	3	3	4	3	4	5	4	4	2	43	105	
101	4	5	3	3	4	3	22	4	4	5	5	1	3	3	3	3	3	3	3	40	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	42	104	
102	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	5	4	48	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	47	119	
103	4	4	4	5	4	4	25	4	2	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	40	3	3	2	2	3	3	4	4	4	5	4	4	41	106	

Compromiso organizacional																																			
Compromiso afectivo						Compromiso para continuar												Compromiso normativo																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30					
1	3	3	3	3	2	2	16	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	32	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	31	79	
2	4	4	4	3	4	4	23	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	45	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	45	113	
3	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	122
4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	46	117
5	4	4	4	5	5	4	26	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	51	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	52	129	
6	4	5	4	5	4	5	27	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	50	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	49	126	
7	3	3	4	4	4	4	22	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	41	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	44	107	
8	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46	117
9	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	50	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	120
10	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	5	4	3	4	3	2	4	4	5	46	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	51	123	
11	3	2	3	4	3	2	17	3	3	1	2	3	2	1	2	3	3	2	3	28	4	3	2	3	3	1	2	2	3	3	1	2	29	74	
12	3	3	3	3	2	2	16	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	32	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	31	79	
13	4	4	4	3	4	4	23	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	45	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	45	113	
14	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	122
15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	46	117
16	4	4	4	5	5	4	26	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	51	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	52	129	
17	4	5	4	5	4	5	27	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	50	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	49	126
18	3	3	4	4	4	4	22	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	41	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	44	107
19	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46	117
20	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	50	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	120
21	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	5	4	3	4	3	2	4	4	5	46	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	51	123	
22	3	2	3	4	3	2	17	3	3	1	2	3	2	1	2	3	3	2	3	28	4	3	2	3	3	1	2	2	3	3	1	2	29	74	
23	3	3	3	3	2	2	16	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	32	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	31	79	
24	4	4	4	3	4	4	23	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	45	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	45	113
25	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	122
26	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	46	117
27	4	4	4	5	5	4	26	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	51	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	52	129
28	4	5	4	5	4	5	27	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	50	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	49	126
29	3	3	4	4	4	4	22	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	41	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	44	107
30	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46	117
31	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	50	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	120
32	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	5	4	3	4	3	2	4	4	5	46	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	51	123	
33	3	2	3	4	3	2	17	3	3	1	2	3	2	1	2	3	3	2	3	28	4	3	2	3	3	1	2	2	3	3	1	2	29	74	
34	3	3	3	3	2	2	16	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	32	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	31	79	
35	4	4	4	3	4	4	23	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	45	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	45	113
36	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	122
37	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	46	117
38	4	4	4	5	5	4	26	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	51	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	52	129	
39	4	5	4	5	4	5	27	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	50	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	49	126	
40	3	3	4	4	4	4	22	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	41	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	44	107	

81	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	5	4	3	4	3	2	4	4	5	46	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	51	123
82	3	2	3	4	3	2	17	3	3	1	2	3	2	1	2	3	2	3	28	4	3	2	3	3	1	2	2	3	3	1	2	29	74	
83	3	3	3	3	2	2	16	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	32	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	31	79	
84	4	4	4	3	4	4	23	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	45	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	45	113	
85	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	122
86	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	46	117
87	4	4	4	5	5	4	26	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	51	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	52	129
88	4	5	4	5	4	5	27	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	50	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	49	126
89	3	3	4	4	4	4	22	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	41	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	44	107
90	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46	117
91	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	50	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	120
92	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	5	4	3	4	3	2	4	4	46	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	51	123
93	3	2	3	4	3	2	17	3	3	1	2	3	2	1	2	3	3	2	28	4	3	2	3	3	1	2	2	3	3	1	2	29	74	
94	3	3	3	3	2	2	16	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	32	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	31	79
95	4	4	4	3	4	4	23	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	45	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	45	113
96	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	122
97	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	46	117
98	4	4	4	5	5	4	26	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	51	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	52	129
99	4	5	4	5	4	5	27	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	50	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	49	126
100	3	3	4	4	4	4	22	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	41	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	44	107
101	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46	117
102	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	50	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	120
103	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	5	4	3	4	3	2	4	4	46	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	51	123

Declaratoria de Autenticidad

Nosotros John Davis Ramirez Paredes, identificada con D.N.I N° 40926562 y William Ivan Purisaca Cisneros con DNI N° 17615169, estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este; manifestamos que el producto académico que lleva como título “Gestión del cambio y compromiso organizacional en la empresa Servicios Logísticos de Courier del Perú, en el distrito de Bellavista Callao, 2019” para alcanzar el título profesional de licenciado en administración.

Por ende, pasamos a informar:

1. Hemos referenciado todas las fuentes utilizadas en el presente trabajo de investigación, además hemos procedido adecuadamente en la transcripción de las citas textuales y parafraseo, en el marco de los preceptos de redacción preestablecidas.
2. No hemos empleado ninguna fuente diferente a aquellas que se evidencian en el presente trabajo intelectual.
3. El trabajo de investigación mencionado nos ha servido de precedente de manera completa ni parcial para obtener otro grado académico o título profesional.
4. Tenemos conocimiento de que nuestra investigación puede ser inspeccionada de manera electrónica para rastrear plagios.
5. De hallar el empleo de información ajeno sin la adecuada identificación de su origen o autor, nos sujetamos a las penas que decretan el proceder disciplinario.

Lima, Julio de 2019



John Davis Ramirez Paredes

D.N.I N° 40926562



William Ivan Purisaca Cisneros

D.N.I N° 17615169