



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión del cambio y rendimiento de los trabajadores de Caja Piura
Agencia Chepén - 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

Huaccha Vásquez, Gissela Geraldine (ORCID: 0000-0001-5811-5861)

Vigo Rodas, Diana Carolina (ORCID: 0000-0002-0187-3036)

ASESORA:

Dra. Aguilar Aragón Nancy Deifilia (ORCID: 0000-0002-1536-3109)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHEPÉN – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por guiarme y no decaer para lograr mis objetivos y metas propuestas.

A mi familia, por su apoyo y darme la fuerza necesaria día a día para cumplir con cada sueño o meta trazada. Son mi mayor motivación.

Gissela Geraldine Huaccha Vásquez

A Dios, por permitirme la oportunidad de lograr este paso tan importante y darme la fortaleza para no rendirme logrando esta gran meta.

A mi familia, por su apoyo y confianza incondicional, por siempre guiarme en cada paso que doy y aspirar en mí siempre lo mejor.

Diana Carolina Vigo Rodas

Agradecimiento

A mi asesora de tesis Dra. Nancy Deifilia Aguilar Aragón, por su orientación para lograr un correcto trabajo de investigación.

Al personal de la empresa Caja Piura, Agencia Chepén por brindarnos la información necesaria y poder culminar con éxito nuestro trabajo de investigación.

Gissela Geraldine Huaccha Vásquez

A mi asesora de tesis Dra. Nancy Deifilia Aguilar Aragón, su paciencia, su apoyo y sus enseñanzas, las que permitieron que esto sea posible.

Al personal de la empresa Caja Piura, Agencia Chepén por siempre haber tenido la disposición de apoyarnos incondicionalmente en todo este proceso para culminar nuestro proyecto satisfactoriamente.

Diana Carolina Vigo Rodas

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstrac	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y Diseño de investigación.....	10
3.2 Variables y Operacionalización	11
3.3. Población y Muestra.....	11
3.4. Técnicas e Instrumentos.....	12
3.5 Procedimientos.....	13
3.6. Métodos y análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES.....	25
VI. RECOMENDACIONES.....	26
Referencias Bibliográficas	27
ANEXOS.....	32

Índice de Tablas

<i>Tabla 4.1: Relación que existe entre gestión del cambio y rendimiento.....</i>	<i>14</i>
<i>Tabla 4.2: Nivel de Gestión del Cambio.....</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 4.3: Nivel de las dimensiones de la variable Gestión del Cambio.....</i>	<i>16</i>
<i>Tabla 4.4: Nivel de Rendimiento.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 4.5: Nivel de las dimensiones de la variable Rendimiento.....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 4.6: Relación que existe entre la dimensión conocimiento y Rendimiento....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla N°4.7: Relación que existe entre la Dimensión habilidades y Rendimiento...20</i>	
<i>Tabla N°4.8: Relación que existe entre la variable Desarrollo de Personas y Rendimiento.....</i>	<i>21</i>

Resumen

La presente tesis titulada: “Gestión del cambio y rendimiento de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén - 2021”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre Gestión del cambio y rendimiento de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén - 2021. En el marco metodológico, se estableció que la investigación es de tipo aplicada, no experimental y de corte transversal. La población y muestra fue de 25 trabajadores. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento se aplicó dos cuestionarios, uno para cada variable que fueron validados por juicio de expertos y la confiabilidad por el alfa de Cronbach. Los resultados con el estadístico de prueba de Rho de Spearman, haciendo uso del software SPSS V25, concluyen que existe una relación positiva alta entre las variables de estudio con un $(R=0.810)$, lo cual refleja que a mayor gestión del cambio mayor rendimiento de los trabajadores, es decir, a mayor muestra de conocimiento de funciones y habilidad para la solución de problemas los trabajadores se adaptarán efectivamente a los cambios que se puedan presentar y a la vez incrementar su nivel de rendimiento. Asimismo, con dichos resultados, se aceptó la hipótesis de investigación.

Palabras claves: Gestión del Cambio, rendimiento, evaluación del desempeño laboral.

Abstrac

The present thesis entitled: “Change Management and performance of Caja Piura Agencia Chepén workers - 2021”, aimed to determine the relationship between Change Management and performance of Caja Piura Agencia Chepén workers - 2021. In the methodological framework, it was established that the research is applied, non-experimental and cross-sectional. The population was finite, for which the 25 workers were evaluated. As a technique, the survey was used and as an instrument to collect the data, two questionnaires were required, one for the Change Management variable and the other for the Performance variable, it was structured considering the dimensions of its variables whose validity was made through expert judgment and the reliability by Cronbach's alpha. Subsequently, an analysis and interpretation of the results was carried out, proceeding to use the Spearman Rho test statistic, using the SPSS V25 software. Which showed that there is a high positive relationship between the study variables with a ($R = 0.810$).

It is concluded that there is a high positive relationship between the variable management of change and performance with a value of $R = 0.810$, which reflects that the greater the management of change, the higher the performance of the workers, that is, the greater the sample of knowledge of functions and ability to solve problems workers will adapt more effectively to the changes that may arise and at the same time increase their level of performance.

Keywords: Change Management, Performance.

I. INTRODUCCIÓN

El mundo empresarial está en constante cambio, la tecnología ha transformado a muchas organizaciones las cuales han tenido que realizar modificaciones en sus planes de trabajo para poder adaptarse y cumplir con los objetivos organizacionales; es de vital importancia realizar una investigación de esta variable ya que mantener un enfoque de cambio lidia con la transformación de los objetivos y plantea nuevas estrategias de adaptación que ayudan a los colaboradores a adaptarse al mismo. Muchas organizaciones presentan problemas cuando los colaboradores no pueden adaptarse a los cambios ya sea porque no tienen la correcta preparación o no cumplen el perfil del cargo que ocupan y es ahí donde se ve reflejado su rendimiento el cual afecta en gran porcentaje a la empresa.

A nivel internacional según la Rivera (2018) manifiesta que las empresas hoy en día deberían contar con personal hábil, capaz de adaptarse a los cambios, ya que esto permite que se puedan cumplir con los objetivos y sobre todo desarrollar el trabajo de forma eficiente y sin retrasos.

Ugarte (2018) indica que es un proceso muy complicado ya que las personas cuando los cambios se presentan muestran comportamientos diferentes; los cambios son inevitables, pero solo las personas hábiles y creativas se acostumbrarán y los superarán con éxito, es por ello que es necesario para las empresas contar con agentes de cambio en su organización.

Ramírez (2017), manifiesta que no es algo fácil, pero pone a prueba a los colaboradores para poder mostrar sus habilidades y no mantenerse dentro de la zona de confort, también permite a la organización saber qué colaboradores no cumplen con los requisitos necesarios para ocupar un puesto de trabajo dentro de su organización.

Por otro lado, Rodríguez (2018) en el artículo “cambio organizacional” manifiesta que de forma muy práctica los cambios permiten a las organizaciones aprovechar las

novedades de su entorno para ser beneficiadas, incluso ellos deberían ir innovando constantemente y anticipar estos cambios para poder responder eficientemente.

De esta problemática se vio a bien poder realizar un estudio sobre la Gestión del Cambio y el Rendimiento laboral el cual será investigado en Caja Piura Agencia Chepén, ya que uno de los principales objetivos de las Instituciones Financieras es poder atender las necesidades de la población para lo cual deberán estar acorde a la situación que presente el país y para ello deberán contar con personal hábil y capaz de afrontar estas situaciones sobre todo que su rendimiento ayude a cumplir sus objetivos.

Es importante y sobre todo necesario realizar este tema de investigación ya que Caja Piura es una de las entidades financieras con mayor acogida por la población de Chepén, ya que si el personal no cuenta con el conocimiento es decir, experiencia necesaria para cumplir sus funciones correctamente entonces no podrá adaptarse a los cambios que se puedan presentar y las organizaciones en estos tiempos necesita contar con agentes de cambio que ayuden a cumplir los objetivos y también que estos estén debidamente motivados y con el compromiso necesario para poder lograr las metas establecidas; es por ello que con las variables de estudio se podrá verificar si el personal cuenta con la experiencia y conocimientos necesarios para poder desempeñar de forma eficiente sus funciones, de no ser así provocaría que no se cumplieran los objetivos institucionales y la entidad podría tener pérdidas importantes, de la problemática de esta investigación se podrá verificar si Caja Piura Agencia Chepén cuenta con personal creativo, hábil en la solución de problemas para enfrentar cualquier cambio que esta entidad presente. De esta problemática se desprende la siguiente pregunta: ¿Cómo se relaciona la gestión del cambio con el rendimiento de los colaboradores de Caja Piura Agencia Chepén año 2021?

A la vez, se presentan las siguientes Justificaciones:

Justificación Teórica: la presente investigación, mediante la teoría busca mostrar con claridad la importancia de las variables de estudio en este caso de Gestión del Cambio y Rendimiento, asimismo se empleó conceptos de autores reconocidos en el tema de

investigación para reforzar la base teórica que permitirán a nuevos investigadores tener conceptos más claros de lo que se pretende estudiar.

Implicancias Prácticas: Sirve como instrumento de consulta para nuevas investigaciones para dar solución a posibles nuevos problemas que se encuentren en las organizaciones mediante las recomendaciones que se puedan emplear después de haber analizado los resultados, así como también quedará como antecedente de consulta para nuevas investigaciones con las mismas variables de estudio.

Justificación Metodológica: Este estudio seguirá lineamientos metodológicos ya que se resolverá el problema encontrado con ayuda del método científico teniendo resultados medibles y ordenados y ayudará a nuevos investigadores a tener más claridad sobre las variables que se están investigando.

El Objetivo general es: Determinar la relación que existe entre la gestión del cambio y el rendimiento de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén - 2021. Y los Objetivos específicos: Determinar el nivel de gestión del cambio en los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén - 2021. Determinar el nivel de rendimiento de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén - 2021. Determinar la relación que existe entre la dimensión conocimientos y el rendimiento de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén - 2021. Determinar la relación que existe entre la dimensión habilidades y el rendimiento de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén - 2021. Determinar la relación que existe entre la dimensión desarrollo de personas y el rendimiento de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén - 2021.

La hipótesis de investigación es: Existe relación positiva entre la gestión del cambio y el rendimiento de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén - 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para reforzar el tema de investigación presentaremos los siguientes antecedentes Internacionales:

Zárate (2018) “La gestión del cambio y habilidades laborales de los colaboradores de empresa xixama en Buenos Aires –Argentina”. El objetivo de esta investigación fue analizar las variables vinculadas a la aceptación al cambio en proyectos de innovación tecnológica, se utilizó en el marco metodológico un diseño no experimental con corte transversal teniendo una población de 26 colaboradores a los cuales se les aplico un cuestionario de 28 preguntas 14 por variable de estudios teniendo como resultado que existe una relación fuerte entre las variables de estudio con un coeficiente de correlación de 0.895. Se concluye que la empresa tiene un alto nivel de gestión del cambio con un 70%, a su vez los colaboradores presentan un alto nivel en habilidades con un 60% y existe una relación positiva entre ambas variables de estudio ya que los colaboradores deben estar comprometidos a colaborar con la organización adaptándose a los posibles cambios que pueda presentar el mercado.

Contreras (2018) “La Gestión del cambio Organizacional como herramienta para promover la eficiencia del capital humano en las pequeñas empresas de Bogotá 2017” tuvo como finalidad verificar la relación entre gestión del cambio y la eficiencia, en la metodología fue de tipo aplicada, con diseño no experimental se tuvo como instrumento de evaluación un cuestionario de 25 preguntas el cual fue aplicado a 25 pequeñas empresas, se obtuvo que existe una relación alta entre la primera variable y la segunda, teniendo como conclusión final que a mejor gestión del cambio mayor eficiencia.

Mendoza (2018) “Gestión del cambio y la gestión de talento humano en instituciones educativas de Quito Ecuador”. Tuvo con fin identificar la relación entre estas variables. El diseño de esta investigación descriptivo – correlacional. La muestra de 345 docentes. Como instrumento de recolección de datos se tomaron dos cuestionarios. La conclusión que existe relación con $Rho = 0,765$ es por ello que la gestión del cambio

es indispensable en toda organización ya que el personal debe adaptarse a las circunstancias que pueda presentar cada empresa.

También presentaremos los nacionales:

A NIVEL NACIONAL: Quiroz (2017) “Gestión del cambio y productividad de los colaboradores del área de negocios en financiera confianza en Lima”. Siendo su objetivo general, identificar el vínculo de las variables. Se utilizó un diseño no experimental con corte transversal con una encuesta de 26 preguntas aplicado a 30 trabajadores. Se tuvo como resultados que existe un buen nivel de gestión del cambio con un 58% y un buen nivel de productividad con un 52%, también que existe una relación positiva con $R= 0,703$. Se concluye que la gestión basada en el cambio y al desarrollo adecuado de los trabajadores, las cuales han sido medidas mediante los indicadores de cumplimiento de logros y objetivos, así como la planificación y métodos de trabajo, generando un mayor nivel de valoración en la cooperación laboral.

Ramírez (2017) Gestión del cambio organizacional y desempeño laboral en el sector Pesca y Agricultura, Ministerio de la Producción, Lima 2017, con el fin de determinar la relación entre las variables, teniendo una muestra a 60 trabajadores, con un diseño de investigación no experimental– correlacional, teniendo la conclusión de que existe una relación positiva entre las (Rho de Spearman = 0,734); esto indica que dentro de una organización es importante que los colaboradores muestren conocimiento y la entidad los motive a que ellos pueden desempeñar un buen rol.

Ortega (2017) La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la Municipalidad distrital de “Alto de la Alianza” – Tacna, en el año 2016, para determinar la influencia de la resistencia al cambio sobre el desempeño laboral en la Municipalidad tuvo una población de 102 personas, utilizando un modelo descriptivo y correlacional con un diseño no experimental el cual llegó a la conclusión que la resistencia al cambio puede incidir de forma negativa en el desempeño ya que los colaboradores no adaptaran a los nuevos procesos y políticas, por ende el trabajo se retrasará.

Por otro lado, presentaremos las teorías relacionadas con respecto a la primera variable Gestión del Cambio:

Morales (2017) manifiesta que la Gestión del Cambio busca transformar y facilitar los procesos, lo que implica trabajar con las personas en la aceptación y asimilación; es un proceso complejo que se tiene que ir planificando para desarrollar de forma efectiva y asegurar eficacia en la solución de los problemas que se puedan presentar.

También tenemos las Dimensiones de la primera variable en estudio:

Martínez (2016) manifiesta que el Conocimiento son las experiencias que un colaborador va adquiriendo; dentro del campo laboral muestra su aprendizaje y se desarrolla de forma efectiva en sus labores.

Se presentarán sus siguientes indicadores:

Experiencia, Mendoza (2018) manifiesta son los conocimientos adquiridos laboralmente, también se obtiene mediante constantes capacitaciones y sobre todo refuerzan la hoja de vida laboral del colaborador.

Capacidad, Morales (2016); indica que es la habilidad para poder desarrollar alguna actividad determinada de forma eficiente y eficaz mostrando profesionalismo y conocimiento en la función encomendada

Capacitación, Moraca (2017) manifiesta que es la formación que mantiene a un colaborador actualizado, sobre todo que ayuda a incrementar el conocimiento y reforzar sus competencias y cumpliendo sus funciones correctamente.

Habilidades, Fernández (2016) indica que es el grado de capacidad que muestra cada colaborador al momento de cumplir sus funciones o tarea encomendada, sobre todo que busca estrategias creativas para la solución de problemas que se puedan presentar.

Esta dimensión presenta los siguientes indicadores:

Creatividad, Cisneros (2017); indica que es la habilidad para crear ideas que ayuden a solucionar problemas o hacer innovador algún cambio que se presente en la entidad, ayuda a establecer nuevas conexiones que favorezcan a la organización

Innovación, Rodas (2018) manifiesta que es la aparición de cambios que ayudan a incrementar la eficiencia en el trabajo, sobre todo son novedades que ayudan a la organización a posicionarse y tener más acogida en el mercado.

Rapidez en la solución de problemas Rodríguez (2017) indica que es la capacidad para solucionar problemas de forma inmediata, sin perder más tiempo se atiende a la necesidad que aparezca y ayuda a la organización a mantenerse estable

Desarrollo de Personas, Davalos (2017) indica que es como el individuo evoluciona dentro de su organización recibiendo la capacitación necesaria para que se pueda desenvolver de forma eficiente.

La tercera dimensión presenta los siguientes indicadores:

Adaptabilidad al cambio, Rueda (2018) indica que en las organizaciones deben existir agentes de cambio que ayuden a solucionar los problemas de forma inmediata, mostrando habilidad y sobre todo creatividad que ayuden a la organización a mantenerse en un buen nivel en el mercado

Competitividad, Rodríguez (2017) manifiesta que es el posicionamiento de un individuo en su puesto de trabajo sobre todo si lo desarrolla con eficiencia y mostrando responsabilidad, ayudando siempre al cumplimiento de objetivos.

Compromiso, Quispe (2016) indica que es el vínculo del colaborador con la empresa o entidad que se completan siempre en busca del cumplimiento efectivo de los objetivos y metas organizacionales

También las teorías de la segunda variable y sus dimensiones:

Rendimiento: Martínez (2018) nos dice que es como un individuo se desarrolla dentro de su puesto de trabajo; si cumple eficientemente con los objetivos organizacionales y

da solución a los posibles problemas que se le presentan mostrando habilidad e innovación y creando propuestas que ayuden al crecimiento.

Desempeño, Chiavenato (2011) nos indica que es el empeño que ponga el colaborador mostrando eficiencia dentro de la empresa y se involucra mucho con el compromiso y el profesionalismo ya que ahí tendrá que mostrar su redimiendo completamente y compromiso de este y cómo influye en el puesto que se le asigno.

Esta dimensión tiene los siguientes indicadores:

Adaptabilidad al cambio, Negrete (2016) indica que en las organizaciones deben existir agentes de cambio que ayuden a solucionar los problemas de forma inmediata, mostrando habilidad y sobre todo creatividad que ayuden a la organización a mantenerse en un buen nivel en el mercado

Competitividad, Molero (2017) manifiesta que es el posicionamiento de un individuo en su puesto de trabajo sobre todo si lo desarrolla con eficiencia y mostrando responsabilidad, ayudando siempre al cumplimiento de objetivos.

Compromiso, Paredes (2018) indica que es el vínculo del colaborador con la empresa o entidad que se completan siempre en busca del cumplimiento efectivo de los objetivos y metas organizacionales

Calidad de trabajo, Ramírez (2017) sustenta que es el grado de compromiso y aportación que brinda un colaborador para la empresa en la cual da sus servicios, mostrando habilidad y cumpliendo los objetivos organizacionales, pero sobre todo siendo innovador al momento de solucionar los problemas que se le presenten.

La segunda dimensión presenta sus indicadores los cuales son:

Iniciativa laboral, Arias (2016) indica que es la capacidad de ayuda que tiene un colaborador, la disposición de cooperar sin una exigencia, con el fin de lograr metas organizacionales.

Conocimiento de funciones, Pérez (2016) sustenta que es la experiencia y habilidad que mantiene un colaborador en su puesto de trabajo y ayuda eficientemente en el cumplimiento de objetivos organizacionales

Participación asertiva, Salinas (2018) manifiesta que es la integración que tiene el colaborador con su equipo acudiendo a todas las actividades con la finalidad de crear un vínculo asertivo que ayude al cumplimiento de metas.

Motivación Rodríguez (2018) manifiesta que es la acción o efecto a motivar y mantener satisfecha a una persona sobre todo si es en una empresa, es muy importante poder mantener motivado al personal, ya que mostrara más interés por realizar un buen trabajo.

Por último, la dimensión motivación tiene por indicadores:

Reconocimientos Álvarez (2017) manifiesta que es de suma importancia ya que motiva al colaborador a seguir esforzándose ya que se reconoce su esfuerzo y se premia por un trabajo efectivo

Recompensas, Alvitres (2018) son reconocimientos económicos y no económicos que ayudan al colaborador a mantenerse motivado a seguir cumpliendo eficazmente su trabajo en la organización

Oportunidades de desarrollo, Rodríguez (2017) manifiesta que es la oportunidad que brinda la organización de que el colaborador mantenga una línea de carrera dentro de la empresa, es decir; que pueda ascender a un puesto superior y seguir formándose.

III. METODOLOGÍA

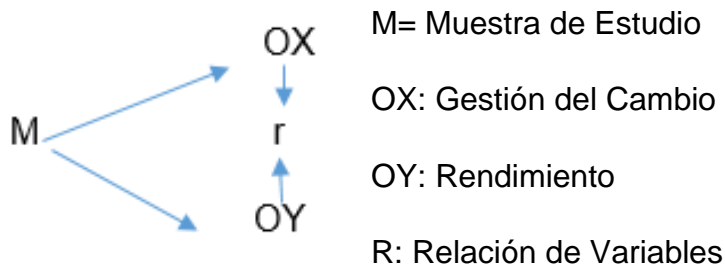
3.1. Tipo y Diseño de investigación

Es de tipo aplicada y estuvo conformada para el reconocimiento de la realidad problemática y ayudará mediante el método científico a resolver los problemas encontrados mediante recomendaciones que se puedan brindar de los resultados que se obtengan en la investigación. Según Rodríguez (2018) una investigación aplicada, busca generar conocimiento con la aplicación de soluciones mediante recomendaciones de los problemas que se puedan presentar en un determinado tiempo.

Diseño: cuenta con un diseño no-experimental ya que no se está manipulando las variables de estudio y tendrá corte transversal ya que solo se están analizando las variables en un periodo de tiempo determinado.

Esta investigación presenta un enfoque cuantitativo ya que las características de la investigación se realizarán con datos numéricos y cuantificables haciendo uso de los análisis estadísticos.

Esquema del diseño de investigación:



3.2 Variables y Operacionalización

Definición Conceptual de Gestión del Cambio: Martínez (2017) define como uno de los procesos más complejos, pero que busca facilitar y conseguir de forma más efectiva los procesos transformación, para lo cual se debe trabajar y preparar a las personas involucradas con tiempo.

Definición Operacional: La variable Gestión del Cambio fue medida con la técnica encuesta y el instrumento cuestionario de 10 preguntas.

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

Escala de medición: Ordinal

Definición Conceptual de Rendimiento: Ortega (2018) manifiesta que es el grado de desempeño, compromiso y colaboración que muestra un colaborador dentro de su centro de labores, está dispuesto a brindar ideas que ayuden a solucionar problemas y alcanzar los objetivos.

Definición Operacional: La variable rendimiento será medida con la técnica encuesta y el instrumento cuestionario de 10 preguntas.

Indicadores: Eficiencia, eficacia, iniciativa laboral, conocimiento de funciones, participación asertiva, reconocimientos, recompensas, oportunidad de desarrollo.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población y Muestra

Población: Según Pariona (2017) son el grupo de individuos los cuales formarán parte de una investigación y serán evaluados.

La población de esta investigación es finita cuya cifra es de 25 trabajadores.

Criterios de inclusión: Personal que pertenece a Caja Piura Agencia Chepén – 2021.

Criterios de exclusión: Personal que no pertenece a Caja Piura Agencia Chepén – 2021, como conserje externo y empresa de limpieza.

Muestra: Según Silva (2018) es una parte de la población un grupo de personas que se someterá a una evaluación para determinar el objetivo a investigar.

En esta ocasión la muestra está conformada por los 25 trabajadores.

3.4. Técnicas e Instrumentos

Hernández (2017) indica que una técnica eficiente es la encuesta ya que se obtendrán datos más precios e importantes para la investigación.

En esta oportunidad se utilizó la encuesta como técnica.

Carrasco (2016) manifiesta que el cuestionario procesa la información exacta de la opinión de los individuos evaluados sobre los hechos estudiados.

Se usó el cuestionario porque se elaboraron un conjunto de preguntas relacionadas a los indicadores que se están evaluando en la investigación, se plantearán de forma coherente y organizada manteniendo un orden consecutivo con el fin de tener información exacta. Dentro de este cuestionario de aplicará la escala de Likert ya que es una escala de calificación que permite cuestionar el punto de vista y es ahí donde se evaluará y medirá la opinión de cada colaborador.

Validez y Confiabilidad

Validez según Hernández (2018) indica que, para una evaluación efectiva, es necesario contar con especialistas en el tema para que ellos con su experiencia aprueben su aplicación y sea más confiable para la investigación.

Para esta validación se solicitó el apoyo de dos especialistas en el tema de investigación y un metodólogo con grado de magister, para que el instrumento sea correctamente evaluado.

Confiabilidad según Rodríguez (2018) menciona que la confiabilidad es fundamental en una investigación sobre todo mide la calidad del instrumento de evaluación principalmente en la calidad de los ítems empleados para obtener los datos numéricos.

Para la confiabilidad de este instrumento se utilizó el alfa de Cronbach para evaluar el instrumento de ambas variables.

3.5 Procedimientos

Para la aplicación del instrumento de evaluación se hicieron las coordinaciones respectivas con las autoridades de Caja Piura solicitando los permisos correspondientes, previo a eso se aplicó el instrumento a los trabajadores y ellos respondieron de acuerdo a su opinión. Los datos obtenidos se plasmaron en cuadros de Excel para la determinación de las variables y se utilizó el programa estadístico SPSS para la correlación.

3.6. Métodos y análisis de datos

Se hizo uso del programa SPSS para analizar los datos recopilados del instrumento, así como el análisis de la hipótesis de investigación y la correlación de las variables de estudio con el uso de la estadística inferencial.

3.7. Aspectos éticos

Se realizó este estudio mostrando honestidad y responsabilidad ya que mostraremos datos confiables poniendo en práctica los valores que manda nuestra casa de estudios la Universidad César Vallejo; se respetan los derechos de autor en cada cita tomada y así mismo se solicitarán los permisos necesarios para su elaboración.

IV. RESULTADOS

Objetivo General

Determinar la relación que *existe entre gestión del cambio y rendimiento de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén-2021*

Tabla N° 4.1

Relación que existe entre gestión del cambio y rendimiento

			Gestión del Cambio	Rendimiento
	Gestión del Cambio	Coeficiente de correlación	1.000	.810
		Sig. (bilateral)		.000
		N	.810	25
Rho de Spearman	Rendimiento	Coeficiente de correlación	1.000	.810
		Sig. (bilateral)		.000
		N	.810	25

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén

Interpretación: Como se puede visualizar en la tabla 4,1 el nivel de significancia es 000 menor a 0.5 lo cual se puede indicar que existen datos estadísticos para aceptar la hipótesis que sustenta la relación entre las variables de estudio. Además, el coeficiente Rho Spearman arroja un (R=0.810) lo cual significa que existe una relación positiva alta entre las variables de estudio.

Objetivo Específico N°1

Determinar el nivel *de gestión del cambio de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén-2021*

Tabla N°4.2

Nivel de Gestión del Cambio

NIVEL	FRECUENCIA	%
ALTO	9	36%
MEDIO	14	56%
BAJO	2	8%
TOTAL	25	100%

Datos: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén

Según la tabla 4.2; se determinó el nivel de la variable gestión del cambio de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén en lo cual se observa que el nivel es regular; debido a que muchas veces el personal no muestra la experiencia y conocimiento necesario para el desarrollo de las actividades. También es importante la habilidad para adaptarse a los cambios que se aproximen.

Tabla 4.3

Nivel de las dimensiones de la variable gestión del cambio

DIMENSIÓN	NIVELES	F	%
Conocimiento	ALTO	10	40%
	MEDIO	13	52%
	BAJO	2	8%
	NIVELES	F	%
Habilidades	ALTO	11	44%
	MEDIO	13	52%
	BAJO	1	4%
	NIVELES	F	%
Desarrollo de personas	ALTO	9	36%
	MEDIO	13	52%
	BAJO	3	12%

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén

Interpretación: Según la tabla 4.3; se determinó el nivel de las dimensiones de la variable gestión del cambio de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén en la cual se observa que en las 3 dimensiones de la variable el nivel es regular; debido a que muchas veces el personal no muestra del todo su habilidad para el desarrollo de las actividades. Asimismo, no están adaptándose totalmente a los cambios que se presentan y dejan de lado la competitividad y el compromiso.

Objetivo Especifico N°2

Determinar el nivel de rendimiento de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén-2021

Tabla 4.4:

Nivel de rendimiento

NIVEL	FRECUENCIA	%
ALTO	11	44%
MEDIO	12	48%
BAJO	2	8%
TOTAL	25	100%

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén

Según la tabla 4.4; se determinó el nivel de la variable Rendimiento de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén en la cual se observa que el nivel es regular; debido a que muchas veces el personal se siente desmotivado y que no se reconoce siempre su esfuerzo. También no cumplen con su labor tan efectivamente.

Tabla 4.5:

Nivel de las dimensiones de la variable rendimiento

DIMENSIÓN	NIVELES	F	%
Desempeño	ALTO	11	44%
	MEDIO	13	52%
	BAJO	1	4%
	NIVELES	F	%
Calidad de Trabajo	ALTO	10	40%
	MEDIO	13	52%
	BAJO	2	8%
	NIVELES	F	%
Motivación	ALTO	10	40%
	MEDIO	12	48%
	BAJO	3	12%

Nota: Datos obtenidos de la ficha de evaluación de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén

Interpretación: Según la tabla 4.5; se determinó el nivel de las dimensiones de la variable rendimiento de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén en la cual se observa que en las 3 dimensiones de la variable el nivel es regular; debido a que muchas veces el personal no muestra del todo su eficiencia en el trabajo. Asimismo, aún le falta resolver los problemas de forma inmediata.

Objetivo Especifico N°3:

Determinar la relación que existe entre la dimensión conocimiento y rendimiento de los Trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén-2021

Tabla N° 4.:6

Relación que existe entre la dimensión conocimiento y rendimiento

		Conocimiento	Rendimiento
Rho de Spearman	Conocimiento	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.831
		N	25
	Rendimiento	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.831
		N	25

Nota: Datos obtenidos de la ficha de evaluación de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén

Interpretación: Como se puede visualizar en la Tabla 4.5 el nivel de significancia es 0.000 menor a 0.5. Además, el coeficiente Rho Spearman arroja un $(R=0.831)$ lo cual significa que existe una relación positiva alta entre la dimensión conocimiento y la variable rendimiento; por lo que se interpreta que a mayor conocimiento mayor rendimiento.

Objetivo específico N°04

Determinar la relación que existe entre la variable habilidades y rendimiento de los trabajadores de Caja Piura Chepén Agencia Chepén-2021

Tabla N°4.7:

Relación que existe entre la dimensión habilidades y rendimiento

		Habilidades	Rendimiento	
Rho de Spearman	Habilidades	Coefficiente de correlación	1.000	.709
		Sig. (bilateral)		.000
		N	.709	25
	Rendimiento	Coefficiente de correlación	1.000	.709
		Sig. (bilateral)		.000
		N	.709	25

Nota: Datos obtenidos de la ficha de evaluación de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén

Interpretación: el coeficiente Rho Spearman arroja un ($R=0.709$) lo cual significa que existe una relación positiva alta entre la dimensión habilidades y la variable rendimiento; por lo que también se interpreta que a mayor habilidad mayor rendimiento.

Objetivo específico N°5

Determinar la relación que existe entre la dimensión desarrollo de personas y rendimiento de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén 2021

Tabla N°4.8

Relación que existe entre la variable desarrollo de personas y rendimiento

		Desarrollo de	
		Personas	Rendimiento
Desarrollo de Personas	Coeficiente de correlación	1.000	.780
	Sig. (bilateral)		.000
	N	.780	25
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	.780
	Sig. (bilateral)		.000
	N	.780	25

Nota: Datos obtenidos de la ficha de evaluación de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén

Interpretación: El coeficiente Rho Spearman arroja un ($R=0.709$) lo cual significa que existe una relación positiva alta entre la dimensión habilidades y la variable rendimiento; por lo que también se interpreta que a mejor se desarrollen los trabajadores mejor será su rendimiento.

V. DISCUSIÓN

Con respecto a la relación de los resultados obtenidos en la presente investigación, en el cual tenemos al objetivo general que fue determinar la relación que existe entre gestión del cambio y rendimiento de los trabajadores de Caja Piura Chepén Agencia Chepén-2021, el nivel que se alcanzó tuvo una significancia de 000 menor a 0.5, por lo cual se concluye que existen datos estadísticos para aceptar la hipótesis de investigación que afirma que existe relación entre las variables de estudio. Además, el coeficiente Rho Spearman arrojó un ($R=0.810$) lo cual significa que existe una relación positiva alta entre gestión del cambio y rendimiento. La investigación fue cuantitativa, porque se aplicó un cuestionario a los trabajadores de Caja Piura. Se corrobora estos resultados con los de Ramírez (2017) quien investigó a la gestión del cambio y al desempeño donde tuvo un enfoque correlacional cuantitativo y manifiesta que existe relación positiva entre las variables de estudio además concluye que dentro de una organización es importante que los colaboradores muestren conocimiento y la entidad los motive a que ellos puedan desempeñar un buen rol.

Asimismo, con respecto al nivel de gestión del cambio de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén se obtuvo que el nivel es regular con un 56%, esto se debe a que los trabajadores aún no están preparados del todo para enfrentar los cambios que la empresa tenga en el transcurso del tiempo; para incrementar este nivel es necesario capacitarlos y motivarlos a mejorar. Para la comparación de este resultado tenemos la investigación realizada por Quiroz (2017) quien investigó el nivel de la gestión del cambio de los colaboradores de financiera confianza donde obtuvo que el nivel de gestión tiene un buen nivel pero aún tiene que ir mejorando; concluye que la gestión basada en el cambio y al desarrollo adecuado de los trabajadores han sido medidas mediante los indicadores de cumplimiento de logros y objetivos, así como la planificación y métodos de trabajo, generando un mayor nivel de valoración en la cooperación laboral.

Por otro lado, para el nivel de rendimiento de los trabajadores de Caja Piura Chepén se obtuvo que el nivel es regular con un 48%, esto se debe a que aún los trabajadores tienen que recibir constante capacitación para ir mejorando, también la parte motivacional dentro de la organización juega un rol indispensable ya que si ellos son reconocidos por su esfuerzo con diversos incentivos mejorarán su rendimiento. Para la comparación respectiva de este resultado tomamos la investigación hecha por Rivera (2018) el cual indica que las organizaciones hoy en día deberían contar con personal hábil, capaz de adaptarse a los cambios, ya que esto permite que se puedan cumplir con los objetivos y sobre todo desarrollar el trabajo de forma eficiente y sin retrasos, ya que es ahí donde el colaborador muestra su capacidad y conocimiento en las funciones que se le encomiendan realizándolo efectivamente llegando a cumplir las metas organizacionales.

Asimismo, en la evaluación realizada para determinar si existe relación entre la dimensión conocimiento y el rendimiento de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén-2021. El coeficiente Rho Spearman arrojó un ($R=0.831$) lo cual significa que existe una relación positiva alta entre la dimensión y la variable, lo cual resalta lo indispensable que es para Caja Piura contar con personal con experiencia, y sobre todo que sea capaz de poder desarrollar sus actividades de forma eficiente. Este resultado guarda relación con lo expuesto por el autor Contreras (2018) quien evalúa a la gestión del cambio y la eficiencia de las empresas en Bogotá Colombia, obteniendo que para tener una buena gestión del cambio se necesita personal capaz, que tenga conocimiento de sus funciones pero que sobre todo tenga la disponibilidad de cumplir un buen rol dentro de la organización para la cual brinde sus servicios. También Martínez (2016) manifiesta que son las experiencias que un colaborador va adquiriendo; dentro del campo laboral donde muestra su aprendizaje y se desarrolla de forma efectiva en sus labores.

Para determinar si existe relación entre la dimensión habilidades y el rendimiento de los trabajadores de Caja Piura Chepén año 2021, el coeficiente Rho Spearman arrojó un ($R=0.709$) lo cual significa que existe un relación positiva alta entre la dimensión y la variable, de lo que se puede rescatar que la entidad debe contar con personal capaz,

innovador y sobre todo creativo, que muestre eficiencia al momento de desarrollar sus funciones y se adapte a los cambios que se puedan presentar de forma imprevista en la organización, que tenga la disponibilidad para el desarrollo de actividades. Este resultado se corrobora con lo expuesto por el autor Zárate (2018) quien evalúa la gestión del cambio y las habilidades laborales, utilizando un coeficiente de relación para medir, obteniendo $r=0.895$ donde explica que existe una relación significativa puesto que deben estar comprometidos a colaborar con la organización adaptándose a los posibles cambios que pueda presentar el mercado, mostrando su capacidad y habilidad para cumplir con las metas organizacionales.

Por último, para determinar si existe relación entre la dimensión desarrollo de personas y el rendimiento de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén-2021. El coeficiente Rho Spearman arrojó un ($R=0.780$) lo cual significa que existe una relación positiva alta entre la dimensión y la variable, este resultado resalta que Caja Piura debe contar con personal competitivo que desarrolle sus funciones con efectividad, pero también comprometido institucionalmente a aportar ideas que ayuden al crecimiento de la organización y que su trabajo no genere retrasos que le puedan afectar de alguna manera. Este resultado guarda relación con lo expuesto por el autor Mendoza (2018) quien en su investigación sobre el talento humano indica que el personal debe adaptarse a las circunstancias que pueda presentar cada empresa, sobre todo debe mostrar su competitividad en el desarrollo de sus actividades y se debe estar comprometido a cumplir un buen rol dentro de la institución.

V. CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una relación positiva alta entre la variable gestión de cambio y rendimiento con un valor de $R=0.810$, lo cual refleja que a mayor gestión del cambio mayor rendimiento de los trabajadores, es decir, a mayor muestra de conocimiento de funciones y habilidad para la solución de problemas los trabajadores se adaptaran más efectivamente a los cambios que se puedan presentar y a la vez incrementan su nivel de rendimiento.
2. Por otro lado, se concluye que el nivel de gestión del cambio de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén es regular, debido a que el personal no muestra del todo su conocimiento en las funciones encomendadas, y no desarrolla efectivamente sus habilidades.
3. También se concluye que el nivel de rendimiento de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén es regular, debido a que se encuentran desmotivados porque no son reconocidos en la entidad por su calidad de trabajo y falta de iniciativa.
4. Asimismo, se concluye que existe una relación positiva alta entre la dimensión conocimiento y la variable rendimiento con un valor de $R=0.831$, lo cual refleja que si el trabajador muestra su experiencia y conocimiento realizando sus funciones efectivamente entonces tendrá un buen rendimiento en su área de trabajo.
5. Se concluye que existe una relación positiva alta entre la dimensión habilidades y la variable rendimiento con un valor de $R=0.709$, lo cual refleja que si el trabajador muestra su capacidad y adaptabilidad para solucionar los problemas que se presenten en la entidad se elevará su nivel de rendimiento.
6. Por último, se concluye que existe una relación positiva alta entre la dimensión desarrollo de personas y la variable rendimiento con un valor de $R=0.780$, lo cual refleja que el compromiso y la competitividad que muestre el trabajador en su área de trabajo incrementará su nivel de rendimiento ya que desempeñará correctamente sus funciones.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Gerente General:

1. Se recomienda que para elevar el nivel de gestión del cambio se debe supervisar el trabajo diario del colaborador verificando los conocimientos requeridos para la tarea a desempeñar. Asimismo, deben programar actividades que les permitan desarrollar sus habilidades.
2. Se recomienda evaluar el perfil de cada trabajador, medir su grado de experiencia y verificar si cumple con los requisitos del puesto que ocupa y sobre todo si está completamente dispuesto a enfrentar los cambios que se presenten sin afectar en su rendimiento. También se recomienda que para elevar el nivel de rendimiento se den jornadas de evaluación para que el trabajador pueda desempeñarse mejor y se identifique si se necesita más preparación. Por otro lado, se recomienda capacitar constantemente al personal, para lograr incrementar su nivel de conocimientos ya que esto ayudará a que cumplan sus funciones de forma efectiva y alcance objetivos. Asimismo, se recomienda rotar al personal para que muestre sus habilidades en diversas áreas y así sepa y pueda solucionar los problemas que se presenten.
3. Se recomienda motivar al personal, reconociendo su trabajo con diversos incentivos que ayuden a incrementar su nivel de competitividad y compromiso con la organización.
4. Por último, se recomienda a los estudiantes o futuros investigadores, realizar investigaciones sobre estas variables de estudio con la finalidad de incrementar estrategias y solucionar problemas.

Referencias Bibliográficas

- Alvarado (2017) “Gestión del Cambio como pieza clave de la transformación Organizacional” Recuperado:
<http://www.emb.cl/gerencia/articulo.mvc?xid=4765&ni=gestion-del-cambio-como-pieza-clave-de-la-transformacion-Organizacional>
- Álvarez (2017). Cultura, gestión del cambio y adaptabilidad en la gestión de organizaciones – una propuesta de intervención. Portugal. Recuperado de:
<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/21814/1/TFM%20EUDE%20%20LILIANA%20ALVAREZ%20vs%20definitiva2.pdf>
- Alvitres (2018) Self-determined work motivation predicts job Outcomes, but what predicts self-determined work motivation?. [Journal of Research in Personality, 42, 1109-1115](#)
[doi:10.1016/j.jrp.2008.02.002](https://doi.org/10.1016/j.jrp.2008.02.002)
- Artiaga (2016) en su tesis titulada: “*Evaluación de desempeño por competencias basado en el perfil ocupacional para el personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital San Francisco de Quito*” Recuperado:
<https://docplayer.es/163755314-Universidad-catolica-de-santiago-de-guayaquil.html>
- Arias, et al (2018). Estrategias para la gestión de cambio organizacional en la empresa Taco Bell. Recuperado:
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5625/2/2018_estrategia_gestion_cambio.pdf
- Arroyave (2016). Gestión de cambio para el traslado de sede de la operación de mane sucursal Colombia: diagnóstico y plan de acción. Colombia. Recuperado de:
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11506/JuanFernando_Arroyave_Sa_lazar_2016.pdf?sequence=2&isAllowed=

Avalos (2019) *“Resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del centro de salud ocupacional “medic salud” del distrito de Trujillo del año 2018”* Recuperado: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/5213>

Chirinos (2019). Características generacionales y los valores. Su impacto en lo laboral. Venezuela. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2190/219016846007.pdf>

Cisneros (2017). El proceso de cambio organizacional, como gestionarlo. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/el-proceso-de-cambio-organizacional-como-gestionarlo/>

Contreras (2017) *“Competencias laborales generales de los trabajadores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad-2017* Recuperado: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9866>

Estrada (2019) *“La gestión del cambio y su incidencia en las competencias laborales del Centro de Salud CESAMICA Castilla, 2019”* Recuperado: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55542>

Espinoza (2017) Factores determinantes del éxito competitivo en la mipyme Recuperado: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281649953005>

Mendoza (2017). Metodología de la investigación 6° Edición. México: McGrawh-Hill

Méndez, A. (2017) Definición de las competencias laborales – habilidades estratégicas para la organización

Iberdrola (2019) *“La gestión del cambio: una habilidad básica para las empresas y las personas en el siglo XXI”* Recuperado: <https://www.iberdrola.com/talento/que-es-gestion-del-cambio>

Mendoza (2018) El cambio de paradigma en las organizaciones como fundamento del estilo de liderazgo ético Recuperado: <https://www.aacademica.org/000-096/678.pdf>

- Mendoza (2018) en su tesis. *“Gestión del cambio y la gestión de talento humano en instituciones educativas del nivel básico de la ciudad quito Ecuador Recuperado:* <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza (2018) El cambio de paradigma en las organizaciones como fundamento del estilo de liderazgo ético Recuperado: <https://www.aacademica.org/000-096/678.pdf>
- Medina. (2017). Change management in organisations Retrieved from: <https://doi.org/10.1016/j.jsv.2007.04.006>
- Mintra (2017) “Nuevas tendencias en Teletrabajo - Gestión del cambio” Recuperado: <https://www.formate.pe/informacion-MINTRA-Nuevas-tendencias-Teletrabajo-Gestion-cambio-guiar-equipos-manera-virtual-4514.html>
- Molina (2018) Contents Why the Adkar Model ? Understanding Change At an Individual Level, 1. <https://doi.org/10.1016/j.jsv.2007.04.006>
- Mendoza (2018) *“Gestión del cambio y la gestión de talento humano en instituciones educativas del nivel básico de la ciudad de Cuenca, Ecuador Recuperado:* <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morales (2018). Tipos de investigación. ACADEMIA. Recuperado de: <https://www.academia.edu/>
- Molero (2017). La revolución digital. España. Recuperado de: <http://docplayer.es/28319018-La-revolucion-digital.html>
- Moraca (2017). Administración del personal: política salarial. Recuperado de: <http://adpcomercial6.blogspot.com/2007/11/politica-salarial.html>

Negrete (2016). Gestión del cambio organizacional. México. Recuperado de:
<http://www.eumed.net/ce/2012/cnj.html>

Ortega (2017) La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la
Municipalidad distrital de “Alto de la Alianza” – Tacna, en el año 2016

Paredes (2018) Modelo de procesos laborales- Recuperado:
<https://www.paulparedes.pe/categories/proceso-laboral/>

Peláez (2019). Modelo para la gestión del cambio organizacional en las Pymes. España.
Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/52161973/MODELO-PARA-LA-GESTION-DEL-CAMBIO>

Pérez, E. (2016) Modelo de gestión del cambio para mejorar el nivel de satisfacción de los
usuarios externos de la Clínica Neurológica, Los Parques, Chiclayo. Pimentel, 2016

Quiroz (2017) “Gestión del cambio y productividad de los colaboradores del área de negocios
en la financiera confianza Lima 2017”

Rueda (2018). Acceptance, mindfulness, and science. Clinical Psychology: Science and
Practice.. Retrieved from
<http://books.google.com/books/about/ADKAR.html?id=mVMUPQAACAAJ&pgis=1>

Rodriguez (2017) Self-determination theory as a new framework for understanding
organizational behavior. [Journal of Organizational Behavior, 26, 331–362 doi:
10.1002/job.322](https://doi.org/10.1002/job.322)

Rodríguez (2017) A Model for Change in Business, Government, and Our Community, 146.
Retrieved from
<http://books.google.com/books/about/ADKAR.html?id=mVMUPQAACAAJ&pgis=1>

Ramírez (2017) Gestión del cambio organizacional y desempeño laboral en el sector Pesca y Agricultura, Ministerio de la Producción, Lima 2017,

Rodas (2018) “Desarrollo de personas en una organización”

Rueda (2018) “*El cambio organizacional y su gestión estratégica*”

Rodríguez (2017) “*Contribuciones a la Economía*”

Robbines (2019). Comportamiento organizacional. (15ª ed.). México: Pearson.

Salinas (2018) “Habilidad factor de liderazgo” Recuperado:
<https://www.ricardosalinas.com/blog/blog.aspx?GUID=82f56a2f-9c69-468b-8463-90b90c0668ec>

Zárate (2018) “*La gestión del cambio y habilidades laborales de los colaboradores de empresa xixama en Buenos Aires –Argentina*”. Recuperado:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12921/Ram%C3%ADrez_ORH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Chepén, 16 de noviembre del 2021

SEÑOR:

TORO FENCO EVERTH ALONSO
ADMINISTRADOR DE CAJA PIURA - AGENCIA CHEPÉN

ASUNTO:
SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA INVESTIGACIÓN

De mi consideración;

Es grato dirigirme a usted, para hacer de su conocimiento que requiero desarrollar una investigación para culminar con mis estudios universitarios. Mucho le agradecería me autorice realizarlo en vuestra empresa. El título sería: "GESTIÓN DEL CAMBIO Y RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE CAJA PIURA AGENCIA CHEPÉN - 2021".

Esperando su aceptación, me suscribo de usted.

Muy atentamente,
Huaccha Vásquez Gissela Geraldine; Vigo Rodas Diana Carolina.



Everth Alonso Toro F.
Admin. de Agencia
CAJA PIURA

TORO FENCO EVERTH ALONSO
ADM. CAJA PIURA AG. CHEPÉN

PRUEBA DE NORMALIDAD

Prueba de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del Cambio	.917	25	.001
Rendimiento	.938	25	.001

Interpretación: Ya que la muestra en evaluación es menor a 35 personas se procedió a utilizar Shapiro- Wilk. También debido a que sig. bilateral es igual a 0,001 menor a 0.5 indica que los datos procesados no siguen una distribución normal por ende se rechaza H0 y se acepta H1; y se procede a utilizar un estadístico de correlación.

ANEXO 2: MATRIZ OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Ramírez (2017) "Gestión del cambio organizacional y desempeño laboral en el sector de pesca y acuicultura, Ministerio de la Producción, Lima 2017"

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN				
Gestión del Cambio	Martínez (2017) define como uno de los procesos más complejos, pero que busca facilitar y conseguir de forma más efectiva transformar el trabajo, para lo cual se debe trabajar y preparar a las personas involucradas con tiempo.	En esta investigación la variable Gestión del Cambio se evaluó a través de una Encuesta y un Cuestionario. Elaborado por Ramírez (2017)	CONOCIMIENTO	EXPERIENCIA	1,2	Ordinal				
				CAPACIDAD	3					
				CAPACITACIÓN	4					
			HABILIDADES	CREATIVIDAD	5					
				INNOVACIÓN	6					
				RAPIDEZ EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	7					
				DESARROLLO DE PERSONAS	ADAPTABILIDAD AL CAMBIO		8			
			Rendimiento	Ortega (2018) manifiesta que es el grado de desempeño, compromiso y colaboración que muestra un colaborador dentro de su centro de labores, está dispuesto a brindar ideas que ayuden a solucionar problemas y alcanzar los objetivos.	En esta investigación la variable Rendimiento se evaluó a través de la Técnica que es la Encuesta y el Instrumento un Cuestionario a través de ficha de evaluación del rendimiento. Ramírez (2017)		DESEMPEÑO	COMPETITIVIDAD	9	Ordinal
								COMPROMISO	10	
								LOGRO DE OBJETIVOS	11	
CALIDAD DE TRABAJO	EFICIENCIA	12								
	EFICACIA	13								
	INICIATIVA LABORAL	14 y 15								
	CONOCIMIENTO DE FUNCIONES	16								
MOTIVACIÓN	PARTICIPACIÓN ASERTIVA	17								
	RECONOMIENTOS	18								
	RECOMPENSAS	19								
	OPORTUNIDAD DE DESARROLLO	20								

ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DE CAJA PIURA - CHEPEN

INSTRUCCIONES:

Estimado Colaborador de Caja Piura se le solicita que lea detenidamente las siguientes preguntas y escoja solo una respuesta marcando como una "x" sobre la alternativa con la que está usted de acuerdo; se agradece su colaboración y honestidad.

La escala de respuesta es la siguiente:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN
Casi Nunca	1
Nunca	2
Algunas Veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

AFIRMACIÓN	1	2	3	4	5
1. La entidad ha realizado cambios basado en el conocimiento de los roles que debe realizar diariamente.					
2. Los cambios en la entidad han generado un mayor lineamiento en las funciones laborales.					
3. La entidad ha generado cambios para incentivar el conocimiento del uso de herramientas tecnológicas.					
4. Las capacitaciones que se realizan en la entidad para fortalecer su conocimiento laboral son adecuadas.					
5. Las acciones de cambio que ha realizado la entidad han permitido una mayor capacitación.					
6. La entidad ha realizado mejoras para el reconocimiento de su esfuerzo de trabajo.					
7. Los cambios de la entidad han permitido auto motivarse para seguir contribuyendo en sus actividades.					
8. La entidad ha generado acciones basados a la comprensión y entendimiento laboral.					
9. La entidad, ha contribuido al control de sus emociones ante algún imprevisto laboral.					
10. Usted mantiene un control en su comportamiento o conducta que contribuye al ambiente de trabajo.					
11. Los cambios establecidos por la entidad, ha permitido una mejor disciplina en el personal de las distintas áreas.					
12. Los cambios laborales han permitido establecer nuevas sanciones disciplinarias.					
13. La entidad, ha realizado cambios laborales para mantener una mejor adaptabilidad en sus funciones.					
14. Los cambios en la entidad, han permitido obtener mejores resultados en el rendimiento laboral.					
15. La entidad, ha establecido acciones de mejora para fortalecer los resultados en cada jornada laboral.					

FICHA DE RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE CAJA PIURA - CHEPÉN

Unidad/DPTO:..... Área:.....

Evaluado:.....

Puesto:..... Fecha:.....

Evaluador:.....

Puesto del evaluador:

INSTRUCCIONES:

Estimado Señor Administrador de Caja Piura, le agradeceremos leer detenidamente los siguientes criterios y marcar la respuesta que crea conveniente, según la escala:

CRITERIOS	PUNTUACIÓN
Casi Nunca	1
Nunca	2
Algunas Veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

AFIRMACIÓN	1	2	3	4	5
1. El colaborador realiza sus funciones enfocado al logro de objetivos.					
2. El colaborador muestra eficiencia cuando realiza sus actividades asignadas utilizando los recursos necesarios					
3. El colaborador muestra eficacia al cumplir con las metas organizacionales.					
4. El colaborador muestra iniciativa cuando se requiere su apoyo.					
5. El colaborador toma iniciativa para participar en las actividades.					
6. El colaborador muestra su conocimiento y realiza un buen trabajo					
7. El colaborador muestra participación asertiva en el trabajo.					
8. Caja Piura reconoce el esfuerzo del colaborador.					
9. Se recompensa adecuadamente al colaborador					
10. El colaborador tiene la oportunidad de crecer profesionalmente dentro de Caja Piura.					

Anexo N° 03: Validación de instrumento de Comportamiento del consumidor

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Dra. Aguilar Aragón Nancy Deifilia			
Título del estudio:			

	DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología			
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
VARIABLE: GESTION DEL CAMBIO	CONOCIMIENTO	EXPERIENCIA	La entidad ha realizado cambios basado en el conocimiento de los roles que debe realizar diariamente.	Totalmente en desacuerdo																				
		CAPACIDAD	Las acciones de cambio que ha realizado la entidad han permitido una mayor capacitación.																					
		CAPACITACIÓN	Las capacitaciones que se realizan en la entidad para fortalecer su conocimiento laboral son adecuadas.																					
	HABILIDADES	CREATIVIDAD	Los cambios en la entidad han generado un mayor lineamiento en las funciones laborales.		En Desacuerdo																			
		INNOVACIÓN	La entidad ha generado cambios para incentivar el conocimiento del uso de herramientas tecnológicas.		Ni acuerdo, Ni desacuerdo																			
		RAPIDEZ EN LA SOLUCION DE PROBLEMAS	Los cambios establecidos por la entidad, ha permitido una mejor disciplina en el personal de las distintas áreas.		De acuerdo																			
	DESARROLLO DE PERSONAS	ADAPTABILIDAD AL CAMBIO	La entidad, ha realizado cambios laborales para mantener una mejor adaptabilidad en sus funciones.		Totalmente de acuerdo																			
		COMPETITIVIDAD	Los cambios en la entidad, han permitido obtener mejores resultados en el rendimiento laboral.																					
		COMPROMISO	La entidad, ha establecido acciones de mejora para fortalecer los resultados en cada jornada laboral.																					

Leyenda:

M: Malo B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.			
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.			
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.			
Mg. Carlos Cedrón Medina	13/10/2021	18070929		957619333
MBA. Aguilar Chávez Pablo Valentino	13/10/2021	44852440		968640938
Dr. Carlos Alberto Rosell Vargas	13/10/2021	17978745		998959719
	Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

Anexo N° 04: Validación de instrumento de Plataformas virtuales

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Dra. Aguilar Aragón Nancy Deifilia			
Título del estudio:			

	DIME NSIONES	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Clari dad		Objetivi dad		Actuali dad		Organi zación		Suficie ncia		Intenci onalida d		Consist encia		Cohere ncia		Metod ología			
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B		
VARIABLE: RENDIMIENTO	DESEMPEÑO	LOGRO DE OBJETIVOS	El colaborador realiza sus funciones enfocado al logro de objetivos.	Totalmente en desacuerdo																				
		EFICIENCIA	El colaborador muestra eficiencia cuando realiza sus actividades asignadas utilizando los recursos necesarios.																					
		EFICACIA	El colaborador muestra eficacia al cumplir con las metas organizacionales.																					
	CALIDAD DE TRABAJO	INICIATIVA LABORAL	El colaborador muestra iniciativa cuando se requiere su apoyo.	En desacuerdo																				
		CONOCIMIENTO DE FUNCIONES	El colaborador muestra su conocimiento y realiza un buen trabajo.																					
		PARTICIPACION ASERTIVA	El colaborador muestra participación asertiva en el trabajo.	Ni acuerdo, Ni desacuerdo																				
	MOTIVACION	RECONCILIACION	Caja Piura reconoce el esfuerzo del colaborador.																					
		RECOMPENSA	Se recompensa adecuadamente al colaborador.	De acuerdo																				
		OPORTUNIDAD DE DESARROLLO	El colaborador tiene la oportunidad de crecer profesionalmente dentro de Caja Piura.	Totalmente de acuerdo																				

Leyenda: M: Malo B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.			
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.			
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.			
Mg. Carlos Cedrón Medina	13/10/2021	18070929		957619333
MBA. Aguilar Chávez Pablo Valentino	13/10/2021	44852440		968640938
Dr. Carlos Alberto Rosell Vargas	13/10/2021	17978745		998959719
	Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

CONFIABILIDAD

Confiabilidad

Alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	N° de Elementos
Gestión del Cambio	0.801	15
Rendimiento	0.812	10

Fuente: Elaboración propia del autor.

CÁLCULO DE LA MUESTRA

No se cuenta con cálculo de la muestra, ya que la población son los 25 trabajadores de Caja Piura.

FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	Gestión del cambio y el rendimiento de los trabajadores de la Agencia Caja Piura Chepén año 2021.
ENTIDAD EN EVALUACIÓN	CAJA PIURA CHEPÉN
VARIABLES	<ul style="list-style-type: none">• Gestión del cambio
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	¿Cómo se relaciona la gestión del cambio y el rendimiento de los trabajadores de la Agencia Caja Piura Chepén año 2021?
OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	Determinar la relación entre gestión del cambio y el rendimiento de los trabajadores de la agencia Caja Piura Chepén año 2021.
POBLACIÓN	25 trabajadores
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN	1 cuestionario de gestión del cambio
AUTOR DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Estrada Ávila, Ana Flavia• Lamadrid Bobadilla, María Teresa
ADAPTADO POR	<ul style="list-style-type: none">• Diana Carolina Vigo Rodas• Gissela Geraldine Huaccha Vásquez

NOMBRE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	Gestión del cambio y el rendimiento de los trabajadores de la Agencia Caja Piura Chepén año 2021.
ENTIDAD EN EVALUACIÓN	CAJA PIURA CHEPÉN
VARIABLES	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento de los trabajadores
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	¿Cómo se relaciona la gestión del cambio y el rendimiento de los trabajadores de la Agencia Caja Piura Chepén año 2021?
OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	Determinar la relación entre gestión del cambio y el rendimiento de los trabajadores de la agencia Caja Piura Chepén año 2021.
POBLACIÓN	25 trabajadores
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN	1 cuestionario de rendimiento
AUTOR DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Huanca Barrios, Lisset Tiffany
ADAPTADO POR	<ul style="list-style-type: none"> • Diana Carolina Vigo Rodas • Gissela Geraldine Huaccha Vásquez

FICHA-TURNITIN

DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	1%
8	Dayane Wendy Rejas-Phowell, Ana Cecilia Napán-Yactayo. "Clima organizacional y su relación con la satisfacción del cliente en la	1%

empresa ozonomedica", Revista Arbitrada
Interdisciplinaria Koinonía, 2021

Publicación

9	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1 %
12	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Repository.Javeriana.Edu.Co Fuente de Internet	<1 %
15	dugi-doc.udg.edu Fuente de Internet	<1 %
16	www.erudit.org Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.cepal.org Fuente de Internet	<1 %
18	www.iesalc.unesco.org.ve Fuente de Internet	<1 %

19	www.serpadres.es Fuente de Internet	<1 %
20	www.uplb.net Fuente de Internet	<1 %
21	archive.org Fuente de Internet	<1 %
22	repository.ucatolica.edu.co Fuente de Internet	<1 %
23	www.bcn.cl Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado