

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Gestión del cambio y mejora continua en la Municipalidad
Provincial de Churcampa, Huancavelica - 2023**

Para optar : El Título profesional de Licenciado en
Administración

Autor (es) : Bach. MARIELENA MALLMA VALLEJOS
Bach. MANUEL MARIANO RICARDI ZEVALLOS

Asesor : Mtro. Antonio Oscar Ricse Lizarraga

Línea de Investigación: Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación: 13.10.2023 - 12-10-2024

Huancayo – Perú

2024

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

Gestión del cambio y mejora continua en la Municipalidad Provincial de
Churcampa, Huancavelica - 2023

PRESENTADA POR:

Bach. MARIELENA MALLMA VALLEJOS

Bach. MANUEL MARIANO RICALDI ZEVALLOS PARA

OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE : _____

PRIMER MIEMBRO : _____

SEGUNDO MIEMBRO : _____

TERCER MIEMBRO : _____

Huancayo dedel 202.....

Asesor

Mtro. ANTONIO RICSE LIZARRAGA

Dedicatoria

Dedico a Dios, a mis padres que han sabido formarme con buenos hábitos y valores, a mis hermanas, por darme siempre las palabras correctas para no rendirme, mis docentes, por ser la base de mi aprendizaje, por la paciencia que me tuvieron en cada asignatura dictada, a mis amigos y compañeros que de una u otra manera han contribuido en el logro de mi objetivo.

La presente tesis está dedicada a mis padres, que me motivaron a seguir mis sueños, a mi hermana por su cariño incondicional y a mi tía Angela, quien estuvo conmigo en toda esta etapa universitaria, a mis amigos y familiares.

Los Autores

Agradecimiento

A Dios por guiarnos y darnos fortaleza para no rendirnos en el logro de nuestro objetivo. A la facultad de Ciencias Administrativas y Contables, por permitirnos formarnos cinco años en sus aulas, a nuestros docentes por ser parte del logro de nuestros objetivos, que hoy decimos valió la pena. A la Municipalidad Provincial de Churcampa – Huancavelica por la oportunidad de realizar la presente investigación.

Manuel y Marielena

CONSTANCIA DE SIMILITUD



NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFIOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0308 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

Gestión del cambio y mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica - 2023

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. MALLMA VALLEJOS MARIELENA**
Bach. RICALDI ZEVALLOS MANUEL MARIANO

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **MTRO. RICSE LIZARRAGA ANTONIO OSCAR**

Fue analizado con fecha **11/07/2024**; con **113 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **25 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 11 de julio del 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Introducción

En el presente estudio que lleva el título gestión del cambio y mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa de Huancavelica en el año 2023, aborda temas de suma importancia para las instituciones públicas o privadas que buscan implementar estrategias para solucionar los problemas que surgen en cada institución de manera que se puedan mejorar las capacidades de los colaboradores para adaptarse a los diferentes escenarios que afrontan modificaciones, remplazos, ajustes, entre otros. Debido a que nos encontramos en un entorno de evolución en diferentes aspectos tal como en la tecnología, económico, potencial humano.

Sin embargo, cabe resaltar que implementar la gestión del cambio es un proceso complejo porque lidia con la transformación de los objetivos institucionales planteando nuevas que no siempre los funcionarios puedan adaptarse fácilmente por una infinidad de causas, por tal motivo es necesario contar con agentes de cambio que ayuden a superar con éxito con el fin de alcanzar los objetivos planteados, incrementar el logro de los objetivos bajo el enfoque de la mejora continua.

En tal sentido, la investigación basada en la realidad problemática buscó determinar la relación que existe entre gestión del cambio y la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa de Huancavelica en el año 2023. En cuanto la metodología con la que se trabajará será de un método científico de tipo básica de nivel correlacional de un diseño no experimental con corte transversal, con participación de los funcionarios.

Para lo cual en la investigación se presenta con una estructura que consta de 5 capítulos que se define de la siguiente manera:

Dentro del Capítulo I, se desarrolló el planteamiento del problema, cuyo contenido presenta la realidad problemática, seguido de las delimitaciones que son espacial, temporal y conceptual, continuando con la formulación del problema, detallando en ella el problema general y específico, finalizando con la justificación y los objetivos.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico con los respectivo antecedentes locales, nacionales e internacionales, continuando con las bases teóricas y el marco conceptual de las variables y dimensiones.

El capítulo III, contiene la hipótesis general y específicas y las variables con sus respectivas definiciones conceptual y operacional.

Dentro del capítulo IV, se desarrolló la parte principal del proyecto de investigación que es el método, tipo, nivel, y diseño de la investigación, determinando así la población y la muestra, también, se define la técnica e instrumento de estudio, así mismo la técnica de procesamiento de los datos.

Por último, en el capítulo V se presenta los resultados estadísticos descriptivos con la presentación de tablas y figuras, así como el estadístico inferencial demostrando la contrastación de las hipótesis.

Finalizando con las referencias bibliográficas y los anexos que contendrá los cuadros de la matriz de consistencia de la operacionalización de las variables e instrumento, entre otros.

Los Autores

Contenido

Falsa portada	iii
Asesor	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Introducción	vii
Contenido	x
Contenido de tablas	xiii
Contenido de figuras	xiv
Resumen	xv
Abstract	xvi
CAPÍTULO I:	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. Descripción de la realidad problemática	17
1.2. Delimitación de la investigación	21
1.2.1. Delimitación Espacial	21
1.2.2. Delimitación Temporal	21
1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática	22
1.3. Formulación del problema	22
1.3.1. Problema General	22
1.3.2. Problema (s) Específico (s)	22
1.4. Justificación	23
1.4.1. Social	23
1.4.2. Teórica	23
1.4.3. Metodológica	23

1.5. Objetivos	24
1.5.1. <i>Objetivo General</i>	24
1.5.2. <i>Objetivo(s) Específico(s)</i>	24
CAPÍTULO II:	25
MARCO TEÓRICO.....	25
2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales).....	25
2.1.1. <i>Antecedentes Nacionales</i>	25
2.1.2. <i>Antecedentes Internacionales</i>	28
2.2. Bases Teóricas o Científicas	32
2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones).....	51
CAPÍTULO III:.....	54
HIPOTESIS.....	54
3.1. Hipótesis General	54
3.2. Hipótesis (s) Específica (s).....	54
3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)	54
CAPÍTULO IV:	56
METODOLOGÍA	56
4.1. Método de Investigación	56
4.1.1. <i>Método general</i>	56
4.1.2. <i>Métodos específicos</i>	56
4.2. Tipo de Investigación.....	57
4.3. Nivel de Investigación.....	57
4.4. Diseño de la Investigación	57
4.5. Población y muestra	58
4.1.1. <i>Población</i>	58

4.1.2. Muestra	59
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	59
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	60
4.8. Aspectos éticos de la Investigación.....	60
CAPÍTULO V:.....	61
RESULTADOS.....	61
5.1. Descripción de resultados.....	61
5.2. Contrastación de hipótesis.....	71
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	78
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	86
ANEXOS	88
Matriz de consistencia.....	89
Matriz de operacionalización de variables.....	90
Matriz de operacionalización del instrumento	92
Instrumento de investigación	94
Confiabilidad del instrumento.....	96
Validez del instrumento	97
La data de procedimiento de datos.....	103
Consentimiento informado.....	107
Fotos de la aplicación del instrumento.....	109

Contenido de tablas

Tabla 1 Población.....	59
Tabla 2 Variable Gestión del Cambio.....	61
Tabla 3 Dimensión Comunicación.....	62
Tabla 4 Dimensión Liderazgo.....	63
Tabla 5 Conocimiento.....	64
Tabla 6 Valoración.....	65
Tabla 7 Variable Mejora Continua.....	66
Tabla 8 Planificar.....	67
Tabla 9 Hacer.....	68
Tabla 10 Verificar.....	69
Tabla 11 Actuar.....	70
Tabla 12 Correlación de Gestión del Cambio y Mejora Continua.....	72
Tabla 13 Correlación de la Gestión del Cambio y Planificar.....	73
Tabla 14 Correlación de la Gestión del Cambio y Hacer.....	74
Tabla 15 Correlación de la Gestión del Cambio y Verificar.....	75
Tabla 16 Correlación de la Gestión del Cambio y Actuar.....	77

Contenido de figuras

Figura 1 Gestión del cambio en las Empresas 2020	18
Figura 2 Ubicación geográfica.....	21
Figura 3 Principios del modelo Kaizen.....	47
Figura 4 Características del modelo.....	47
Figura 5 Mejora Continua.....	48
Figura 6 Gestión del Cambio	61
Figura 7 Comunicación.....	62
Figura 8 Liderazgo.....	63
Figura 9 Conocimiento	64
Figura 10 Valoración	65
Figura 11 Mejora Continua.....	66
Figura 12 Planificar	67
Figura 13 Hacer	68
Figura 14 Verificar.....	69
Figura 15 Actuar	70

Resumen

La investigación lleva de título gestión del cambio y mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa – Huancavelica, 2023, tomando en cuenta que el proceso de gestión del cambio es buscar estrategias para solucionar y cerrar brechas institucionales e integrar en la cultura organizacional la mejora continua, en tal sentido el problema planteado fue ¿qué relación existe entre la gestión del cambio y la mejora continua en la municipalidad provincial de Churcampa de Huancavelica en el año 2023?, por lo cual el propósito fue determinar la relación que existe entre la gestión del cambio y la mejora continua en la municipalidad provincial de Churcampa de Huancavelica, en el año 2023, la afirmación de los investigadores fue existe relación entre gestión del cambio y la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa Huancavelica, en el año 2023. El método aplicado fue el científico, en cuanto al tipo de investigación fue básica, en un nivel correlacional, asimismo el diseño del estudio fue no experimental de corte trasversal. Como resultado se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula al evidenciar que existe relación significativa de 0,524 con un grado de significancia de $(0,00 < 0.05)$ considerado una correlación positiva moderada entre la gestión del cambio y la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica, en el año 2023. Por lo tanto, se concluye que los involucrados son indiferentes ante los cambios que se da en la institución por lo mismo que la alta dirección toma decisiones autoritarias dejando de lado la opinión de los funcionarios como parte operativa, es decir hay escasas de comunicación y liderazgo existiendo así resistencia al cambio.

Palabras clave: Gestión del cambio, mejora continua

Abstract

The research is entitled change management and continuous improvement in the Provincial Municipality of Churcampa - Huancavelica, 2023, taking into account that the process of change management is to seek strategies to solve and close institutional gaps and integrate continuous improvement in the organizational culture, in this sense the problem posed was what is the relationship between change management and continuous improvement in the provincial municipality of Churcampa de Huancavelica in the year 2023? Therefore, the purpose was to determine the relationship between change management and continuous improvement in the provincial municipality of Churcampa de Huancavelica, in the year 2023, the researchers' statement was that there is a relationship between change management and continuous improvement in the Provincial Municipality of Churcampa Huancavelica, in the year 2023. The applied method was the scientific one, as for the type of research it was basic, at a correlational level, likewise the study design was non-experimental of transversal cut. As a result, the alternate hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, showing that there is a significant relationship of 0.524 with a degree of significance of $(0.00 < 0.05)$ considered a moderate positive correlation between change management and continuous improvement in the Provincial Municipality of Churcampa, Huancavelica, in the year 2023. Therefore, it is concluded that those involved are indifferent to the changes that occur in the institution and that the top management makes authoritarian decisions leaving aside the opinion of the employees as an operative part, that is to say, there is a lack of communication and leadership, thus there is resistance to change.

Key words: Change management, continuous improvement

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial se viene dando cambios vertiginosos en el ámbito empresarial, las organizaciones buscan implementar nuevas estrategias de adaptabilidad a los acaecimientos que se vienen generando en lo tecnológico, cultural, económico, el potencial humano y demás ámbitos del entorno organizacional. En tal contexto, la gestión del cambio se ha convertido en una habilidad necesaria para poder enfrentar al presente y al futuro de una manera exitosa.

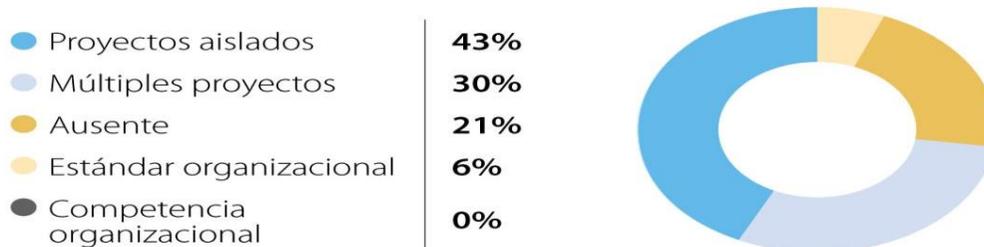
Asimismo, uno de los retos más comunes dentro de las instituciones al momento de implantar las nuevas estrategias organizacionales es la resistencia que forma por parte de los colaboradores por la inseguridad y la incertidumbre que se generan, lo cual puede conllevar a ansiedad y estrés, teniendo consecuencias negativas en las organizaciones, sin embargo es importante el trabajo que realizan la alta dirección para buscar la excelencia en esos cambios, es decir optimizar los proceso eficientemente y obtener con eficacia los resultados, a todo ello se reconoce como mejora continua.

Asimismo, La Republica señala que “La empresa líder a nivel mundial en soluciones de Gestión del Cambio (Prosci)”, realizó un estudio con 188 empresas evaluando a 472 empresas de diferentes tamaños y sectores de Iberoamérica para conocer si implementaron estrategia para adaptarse al cambio, señalando que, en un año único para la humanidad, los empresarios tuvieron que adaptarse a los cambios externos, sin embargo, 64% de las empresas en Iberoamérica, consultadas entre octubre y diciembre de 2020, no aplicó la gestión del cambio o lo hizo de manera irregular.

Figura 1*Gestión del cambio en las Empresas 2020*

GESTIÓN DE CAMBIO EN LAS EMPRESAS 2020

GESTIÓN DE CAMBIO EN EMPRESAS DE IBEROAMÉRICA
n=188



Nota. Estudio sobre empresas Iberoamérica que gestionan el cambio organizacional, pertenece al diario la Republica.

De acuerdo con la figura N°1 de la gestión de cambio en las empresas 2020 de Iberoamérica, en la región iberoamericana, el 21% de las empresas opera en el primer nivel, lo que significa que la gestión del cambio es inexistente. Asimismo, el 43% utiliza tácticas de transformación en proyectos puntuales y el 30% en varios proyectos, pero ninguna lo ha convertido en un hábito regular.

"La gente tiene dudas a la hora de adaptarse a distintas metodologías", afirma Bernal. Además, la investigación reveló una disparidad significativa con respecto a las empresas estadounidenses, ya que sólo el 55% de ellas aplica estos cambios. Pero los principios fundamentales de esta gestión -liderazgo, competencia, estandarización y socialización de estos planes son el uso de herramientas de cambio y la competencia.

En el Perú. Agencia Peruana de Noticias informa que el: El 85% de organizaciones en el país, ponen resistencia al cambio, esto se debe a no aceptar las nuevas formas de trabajo como es el

teletrabajo, así como nuevas tecnologías. Algunos de los integrantes de las empresas, consideran por el miedo al cambio y desconocimiento. En esa línea, mínimamente el 15% de las organizaciones peruanas, iniciaron el proceso de gestionar el cambio, esto por las exigencias del mercado laboral actual. Dentro de este grupo, se describe que:

- El 43% de ellas presentan de manera insipiente su gestión del cambio.
- El 30% de modo intermedio, donde la gestión de cambio está siendo aplicada en múltiples proyectos.
- El 21% aún ausente o aplica de forma intuitiva su gestión de cambio.

Cuando las personas se dan cuenta de que el cambio organizacional es necesario, se entregan más a la empresa y al éxito del proceso, demuestran que pueden asumir nuevas tareas y ganan confianza en sí mismas.

Al tratar sobre el lugar de la presente investigación, la provincia de Churcampa que, está ubicada en el departamento de Huancavelica. Se ubica al sur del Perú, en límite por el norte con la provincia de Tayacaja, por el este con Ayacucho, por el sur con la provincia de Acobamba y oeste con la provincia de Huancavelica. Ya tratando sobre la municipalidad de Churcampa es importante resaltar la conformación estructural, lo cual como nivel estratégico se encuentra:

- Gerencia Municipal.
- Gerencia de Administración y Finanzas.
- Gerencia de Administración y Fiscalización.
- Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.
- Gerencia de Asesoría Jurídica.
- Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura.

- Gerencia de Desarrollo Económico.
- Gerencia de Desarrollo Social y Servicios Públicos.

Su objetivo es utilizar una gestión eficaz, transparente y participativa para impulsar el desarrollo integral, pacífico y sostenible de la provincia de Churcampa. Su misión es ser una institución líder en el desarrollo de una provincia humana, compasiva, organizada y sostenible, con una población unida que se identifique como la Provincia de Churcampa. También es transparente y participativa, y se dedica a mejorar la vida de las personas más desfavorecidas. El total del personal administrativo según el régimen laboral es la siguiente; personal 276, son 13 colaboradores, personal CAS, 35 colaboradores, personal 728, son 2 colaboradores, personal Ley Servir son 1 y personal con Orden de servicio o Locación es 115 colaboradores. En la municipalidad Provincial de Churcampa, la resistencia al cambio es uno de los problemas, esto se ocasiona con el ingreso de nuevos personales con la nueva gestión y los personales contratados bajo el régimen laboral contrato administrativo de servicios-CAS, con la Ley N° 31131. Personal que fue contrata en la gestión saliente, ya que ellos no aceptan los cambios que se plantea los nuevos colaboradores de dicha Municipalidad Provincial, lo cual repercute con el cumplimiento de metas como entidad pública de forma negativa.

Al encontrarse años laborando en la entidad ya tienen una idea y una forma de trabajo, que al combinar con las nuevas ideas de trabajo que tiene el nuevo personal hay una controversia de ideas, al cual se puede llamar y clasificar que es un miedo al cambio, salir de una zona de confort. Es importante señalar que la municipalidad debe buscar la mejora continua en sus procesos en beneficio de la población quienes esperan ser atendidos con eficiencia.

1.2. Delimitación de la investigación.

1.2.1. Delimitación Espacial

El trabajo de investigación se realizó en la provincia de Churcampa ubicado en el departamento y región de Huancavelica. Es una provincia que conserva las prácticas ancestrales con un sistema de trabajo basado en la reciprocidad en beneficio de la población. Con exactitud, la investigación se realizará en la Municipalidad de Churcampa, cuya dirección es Jr. 2 de Mayo N°489 plaza principal.

Figura 2

Ubicación geográfica



Nota. Ubicación de la MP de Churcampa de acuerdo al mapa de Google

1.2.2. Delimitación Temporal

Respecto al ámbito temporal nace del momento que se diagnosticó el problema que lleva a la investigación, la cual tuvo una duración aproximadamente de 6 meses, considerando que la investigación es de corte transversal con datos tomados del periodo 2023.

1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática

Fue considerado las bases teóricas existentes y de relevantes autores que tratan sobre la gestión del cambio y mejora continua, cuyo aporte respalda a los resultados de la presente investigación.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la gestión del cambio y la mejora continua en la municipalidad provincial de Churcampa de Huancavelica en el año 2023?

1.3.2. Problema (s) Específico (s)

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre gestión del cambio y la dimensión planificar de la mejora continua en la municipalidad provincial de Churcampa de Huancavelica en el año 2023?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre gestión del cambio y la dimensión hacer de la mejora continua en la municipalidad provincial de Churcampa de Huancavelica en el año 2023?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre gestión del cambio y la dimensión verificar como dimensión de la mejora continua en la municipalidad provincial de Churcampa de Huancavelica en el año 2023?
- d) ¿Cuál es la relación que existe entre gestión del cambio y la dimensión actuar de la mejora continua en la municipalidad provincial de Churcampa de Huancavelica en el año 2023?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

El alcance de los resultados hallados en la investigación, permitirá contribuir en la solución de los problemas que se evidencian actualmente en la gestión municipal con propuestas de contribuir en el manejo del cambio y buscar la mejora de los procesos. Por otro lado, quedará como antecedente para próximas investigaciones en beneficio de la sociedad.

1.4.2. Teórica

El estudio se desarrolló con la finalidad de, brindar nuevos conocimientos acerca del tema de investigación para contribuir en la gestión de la Municipalidad, para lo cual, se tomó en cuenta los trabajos similares que respaldó los resultados de la investigación asimismo las teorías existentes y relevantes sobre gestión del cambio y la variable mejora continua.

1.4.3. Metodológica

De acuerdo a la metodología la investigación se recogió información de los funcionarios de la municipalidad, para la cual, se elaboró un instrumento para medir las variables, que cumple con las condiciones de confiabilidad y validez realizado por expertos. Una vez obtenidos los resultados favorables quedaran como evidencia y propuesta para próximas investigaciones similares.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la gestión del cambio y la mejora continua en la municipalidad provincial de Churcampa de Huancavelica, en el año 2023.

1.5.2. Objetivo(s) Específico(s)

- a) Establecer la relación que existe entre gestión de cambio y la dimensión planificar de la mejora continua en la municipalidad provincial de Churcampa de Huancavelica, en el año 2023
- b) Identificar la relación que existe entre gestión del cambio y la dimensión hacer de la mejora continua en la municipalidad provincial de Churcampa de Huancavelica, en el año 2023
- c) Establecer la relación que existe gestión del cambio y la dimensión verificar de la mejora continua en la municipalidad provincial de Churcampa de Huancavelica, en el año 2023
- d) Determinar la relación que existe gestión del cambio y la dimensión actuar de la mejora continua en la municipalidad provincial de Churcampa de Huancavelica, en el año 2023

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Marrufo, (2021), Elabora su tesis titulada *“Modelo de gestión del cambio para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020”* con el fin de conseguir el título profesional de: Licenciado en Administración en la universidad César Vallejo, con una investigación de tipo aplicada, descriptiva, donde colaboraron 105 trabajadores contratados en la MP de Rioja, en la etapa del 2020.

En la cual los objetivos fueron: Presentar un molde para gestionar el cambio y se evidencie en el rendimiento de los trabajadores de la MP de Rioja. Finalizando su estudio con las siguientes conclusiones:

- Basándose en las ocho fases de Kotter, se elaboró un modelo de gestión del cambio. El objetivo principal de este proceso de aprendizaje es que todos los participantes trabajen juntos como un equipo y reconozcan sus fallos, lo que les permitirá sugerir mejoras que aumentarán la eficacia y conducirán a resultados laborales satisfactorios.
- En cuanto al rendimiento de los trabajadores, el 77.80% de los encuestados, consideran que el nivel es regular, es decir que, no cumplen sus funciones eficazmente.

Flores, (2021), presenta la Tesis, para optar obtener el grado académico de maestro, con el título *“Gestión del cambio para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Lagunas, Mocupe”*. Desarrollado en un enfoque cuantitativo, el tipo es

descriptivo, con una muestra representada por los 68 trabajadores administrativos, planteando como objetivo general analizar la conducta de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Lagunas, Mocupe. Asimismo, hallar el nivel de desempeño, competencia laboral de los involucrados en la institución. Entre las conclusiones son las siguientes:

- La Municipalidad Distrital de Lagunas tiene un nivel medio de comportamiento laboral, lo que significa que aún es insuficiente porque algunos empleados faltan al trabajo, algunos trabajadores no consideran importante la puntualidad y aún hay margen de mejora en la forma de organizar el trabajo.
- La evaluación de la eficacia, eficiencia y productividad de los trabajadores indica que la Municipalidad Distrital de Lagunas tiene un nivel medio de desempeño laboral, con margen de mejora para alcanzar un nivel alto de desempeño entre todos los socios del municipio.

Ramirez, (2022), presenta la tesis con el título ***“Gestión del cambio y competencias laborales en colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2022”***. Perteneciente a la UCV, Lima. Planteando como objetivo, identificar si existe relación entre la gestión del cambio y competencias laborales de los trabajadores de la MP de San Martín en el año 2022. En cuanto a la metodología de estudio, consideró un diseño no experimental, de corte transaccional, así como descriptivo correlacional, en cuanto a la técnica aplicada fue la encuesta, con un instrumento muy usado como es el cuestionario, apoyaron al estudio una muestra de 235 personas de la municipalidad.

De este modo, se llegó a la conclusión que: Si es evidente la relación que existe entre la gestión del cambio y la variable competencias laborales, estadísticamente el nivel es de 0.984, considerado una correlación positiva muy alta, con un $p=0.000 < 0.05$. Interpretando que, en la institución, es relevante los cambios planeados que se da en aspectos internos y externos que sean necesarios para mejorar el servicio que brindan a los usuarios. Es importante resaltar que, para lograr dicha gestión es necesario fortalecer las competencias de los trabajadores con orientación, capacitaciones, seguimiento en el proceso del cambio. De esa forma se lograrán los objetivos planeados.

Contreras y Pacheco, (2021) presentan la tesis ***“Mejora Continua y productividad en la Sub Gerencia de obras de la MD de El Tambo, Huancayo – 2021”*** lo cual fue de tipo básica, en un enfoque cuantitativo, el nivel fue correlacional y de diseño no experimental y transversal, en cuanto a la población fue considerado 35 personas que labora en la institución. Lo más relevante de las conclusiones del estudio son:

- Efectivamente los resultados evidencian la relación que existe entre las variables de estudio, ya que los procesos de gestión en mucho de los casos se hacen dificultoso por lo cual la productividad de los colaboradores no es tal como se espera, haciendo que los objetivos trasados como institución no se cumplan.
- En cuanto a la variable mejora continua, los resultados consideran que existe relación con la eficiencia y eficacia siendo alto y significativo, por lo tanto, coinciden los autores en afirmar que para demostrar excelencia del servicio

institucional es en base al buen uso de los recursos asimismo en plazos que fueron determinados como metas planteadas por la Municipalidad.

Flores, (2020) elaboró la tesis con el título ***“Gestión del cambio organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del gobierno regional de Piura”*** presentado a la universidad César Vallejo, Para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública.

Según lo consultado, el objetivo general de estudio hallar la correlación entre las variables de estudios en el año 2020. Sobre la metodología fue desarrollado en un estudio básico, no experimental, con el apoyo de 50 personas que laboran en el gobierno regional quienes respondieron un cuestionario elaborado por el autor. Las conclusiones de la investigación fueron:

- Existe relación significativa entre la gestión del cambio organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad con una correlación del 0.601 en un p valor menor de 0.05. Tomando en cuenta que el 58% de los involucrados aceptan las buenas prácticas para el cambio planificado. En cuanto al nivel de desempeño, consideran que el 72% demuestran eficiencia y eficacia en la productividad de las labores asignadas.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Martín, (2018), realizó la investigación con el título ***“Gestión del cambio en las organizaciones públicas. El caso de Petróleos de Venezuela”*** en la universidad complutense de Madrid, con una investigación de carácter cualitativo, proponiendo en esta investigación como objetivo: encontrar la situación de la institución, tomadno en cuenta el periodo 2005. Encontrar los cambios internos estructural, así como las políticas

y prácticas de recursos humanos. Luego de la evaluación manifiesta las siguientes conclusiones:

- El proceso de cambio que sufrió PDVSA a partir de diciembre de 2002 no fue producto de cambios tecnológicos o de una reducción de costes monetarios o de personas, como en otras organizaciones pudiera suceder. En PDVSA este proceso de cambio fue producto de un cambio inducido externo, un intento de “golpe de Estado”, mediante el intento de paralización de la empresa pública que sustenta al país, por los ingresos de la renta petrolera. Solamente por ello, es un caso de estudio particular e único en el mundo.
- Los proyectos de mejora que desarrollaron los participantes (un total de 53) a lo largo de los tres años, constituyeron, por ser un excelente indicador de impacto ya que abarcaron los tres escenarios susceptibles de evaluar: personas, organización y sociedad. Desde el inicio, el proyecto de mejora ocupó un espacio fundamental en el proceso de cambio que se quería llevar a cabo a través de la formación, ya que no sólo representó la aplicación práctica de los conocimientos, destrezas y habilidades (fortalezas) adquiridas, sino que además cumplía con unas premisas muy exigentes: debía ser útil para PDVSA, debía suponer un avance social dentro y fuera de PDVSA, y debía ser viable tanto técnica como económicamente.

Arévalo, (2018), con la tesis ***“Diseño de un plan de cambio organizacional para implementar exitosamente un nuevo sistema de gestión del desempeño en una institución regional”*** para optar al Grado de Magister en Gestión de Personas en Organizaciones de la universidad Alberto Hurtado, Planteando como finalidad de la

investigación: Crear un plan de cambio organizacional que tome en cuenta la dinámica del nuevo sistema de gestión del desempeño en el Gobierno Regional del Maule e involucre a todos los actores relevantes para implementar exitosamente el nuevo sistema. De la misma forma los objetivos específicos: Identificar, analizar y sistematizar elementos claves para una implementación exitosa a partir de experiencias relevantes en servicios similares en los cuales se han desarrollado procesos de cambio en el sistema de gestión del desempeño y Sistematizar las disposiciones y sus factores explicativos, de Jefaturas,desempeño. cuales se han desarrollado procesos de cambio en el sistema de gestión del de gestión del desempeño que pueda facilitar o entorpecer su instalación. funcionarios y diferentes actores institucionales, frente a un nuevo sistema. Finalizando con las siguientes conclusiones que la mayor reflexión, a nuestro modo de ver, está relacionada con que la necesidad registro lineal del comportamiento o de las competencias de cada funcionario del desempeño, y está dado por que la evaluación de desempeño era solamente un del cambio de paradigma, que va desde un proceso de calificación hasta la gestión mostraba robusta ante los funcionarios, ya que las jefaturas superiores exigieron institucional, y en cambio, la nueva gestión del desempeño implementada, se haciendo difícil o imposible buscar zonas de mejora para la gestión profesional e evaluación y registro que las jefaturas directas efectuaron en el periodo respectivo decisiones de egreso o mejoras en condiciones, deben estar relacionadas a la decisiones coherentes en el ámbito de gestión de personas. Por ejemplo, las del ciclo de desempeño, en relación al personal evaluado.

Zayas, (2022) en la investigación que presenta con el título ***“La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial”***, realizado en un enfoque cuantitativo, en un

alcance descriptivo, tipo básica, aplicó el instrumento adecuado para el estudio como es la encuesta. Entre las conclusiones a las que llega fueron:

- Concluye mencionando que las MIPYMES del municipio sinaloense de Angostura no las MIPYMES del Municipio de Angostura, Sinaloa, no implementan la mejora continua debido a la aprensión hacia el futuro y a la falta de familiaridad con el tema. En consecuencia, buscan la manera de obtener orientación externa para familiarizarse con el tema e implementarlo al máximo.
- Las empresas están deseosas de participar en el proceso de mejora continua porque confían en que se traducirá en un mayor crecimiento y, en consecuencia, en una mayor competitividad empresarial, lo que les abrirá las puertas de numerosos mercados más para sus productos.
- Confían en que con ello conseguirán un mayor crecimiento y, en consecuencia, una mayor competitividad empresarial, lo que les permitirá ampliar sus ventas a numerosas áreas nuevas. Con menos miedo a lo desconocido, estas empresas podrán dedicarse a esfuerzos continuos de desarrollo, buscar apoyo financiero y, en última instancia, cosechar mayores recompensas.

Zárate, (2019), obtiene el grado de Magíster en estudios Organizacionales en la Universidad de San Andrés de Buenos Aires con su tesis “La Gestión del Cambio”. El objetivo principal de este estudio es examinar los factores que afectan a la capacidad de los proyectos de innovación tecnológica para asumir el cambio. En concreto, el estudio se centra en la instalación del sistema informático SAP en dos empresas de gran consumo de Argentina. Luego de la evaluación manifiesta las siguientes conclusiones:

- En primer lugar, en este análisis se identificó la importancia de las funciones de los directivos en el proceso de cambio, es decir, los pasos que deben dar los directivos para apoyar el cambio. El tiempo y el proceso de comunicación pueden ser los principales factores de estos actos.
- Los directivos deben fomentar la comunicación entre su personal. Por un lado, ayudar a los usuarios a comprender el significado de los cambios introducidos en sus planes de trabajo, fomentando la reflexión sobre las emociones que evocan estas modificaciones y las interpretaciones que hacen de estos nuevos esquemas. Por otro lado, los directivos deben valorar la adopción de estas nuevas tecnologías y dar ejemplo en sus procesos. Se espera que, para fomentar el compromiso y la confianza entre los miembros del personal, la dirección sea menos confusa y evite los conflictos entre sus declaraciones y sus acciones.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

Variable Gestión del Cambio

- **Cambio**

Robbins & Judge, (2017) En el libro de comportamiento organizacional capítulo 19 menciona que el cambio es hacer las cosas de manera diferente, asimismo menciona sobre un cambio planeado que son actividades planificadas, organizadas, intencionales orientadas a alguna meta y para ello necesita de un agente del cambio quien es la persona que actúa como catalizador y asume la responsabilidad de dirigir las actividades para el cambio. (p.655)

- **Gestión del Cambio**

Biasca, (2019), considera que la gestión del cambio es:

La transformación para mejorar la competitividad puede verse como un conjunto de proyectos de reestructuración, replanteo estratégico, cambio en los recursos humanos y gestión, innovación en los procesos y tecnología, mejora la productividad y calidad. La transformación a encarar dependerá también de aspectos culturales del país en donde se encuentra la empresa. (p.26)

Ferrer, (2014),En su libro de Gestión del Cambio señala que es:

Hacer frente a situaciones en las que hay que pasar de un punto A, a un punto B, gestionando todo el proceso intermedio y facilitando que se consiga de manera exitosa, busca facilitar y conseguir la implementación exitosa de los procesos de transformación, lo que implica trabajar con y para las personas en la aceptación y asimilación de los cambios y en la reducción de la resistencia, facilitando la aceptación y asimilación de los cambios, producto de una nueva forma de operación. (pp.10-11)

- **Cambio Organizacional**

Para Chiavenato, (2017) indica que el cambio organizacional “involucra a toda la organización y exige ciertos pasos, como el reconocimiento del problema, la identificación de sus causas, la búsqueda de estrategias y la evaluación del cambio.(p.430)

Chiavenato, (2017) menciona a Kurt Lewin y subraya que los cambio ocurre en tres momentos:

1. *Descongelación*. Se produce cuando la necesidad de cambio hace que la persona, el grupo o la organización lo entiendan y lo acepten. Salen de su zona de confort para comprender que es necesario el cambio. Para lo cual es importante que el agente del cambio pueda anticipar, sensibilizar el propósito del cambio.

2. *Cambio*. Ocurre cuando las personas descubren y aceptan nuevas actitudes, valores y acciones. El periodo de cambio es cuando las personas empiezan a aprender nuevos conceptos y comportamientos y comienzan a pensar y comportarse de forma diferente.
 3. *Recongelación*. Consiste en integrar un nuevo patrón de comportamiento mediante mecanismos de refuerzo y apoyo hasta que se convierte en la nueva norma. La recongelación es el proceso de incorporar lo aprendido a los procedimientos rutinarios y crear una nueva norma sobre el modo en que las personas realizarán su trabajo.
- **Enfoques para administrar el cambio organizacional**

Robbins & Judge, (2017) ,menciona cuatro enfoques principales para administrar el cambio organizacional:

a) *Modelo de tres etapas de Lewin*: afirmaba que el cambio exitoso en las organizaciones debía seguir una ruta de tres etapas: **descongelar** el statu quo Cambiar para superar las presiones de la resistencia individual y de la conformidad grupal, el **movimiento** hacia el estado final deseado, y el **congelamiento** del nuevo cambio a fin de hacerlo permanente.

b) *Plan de las ocho etapas de Kotter para implementar el cambio*:

- 1) Establecer un sentido de urgencia con la creación de una razón imperiosa por la que es necesario el cambio.
- 2) Formar una coalición con poder suficiente para dirigir el cambio.
- 3) Crear una visión nueva para dirigir el cambio y las estrategias para lograr la visión.
- 4) Comunicar la visión a toda la organización.
- 5) Dar poder a otros para que actúen hacia la visión a fin de que eliminen las barreras para el cambio e inviten a correr riesgos y resolver problemas con creatividad.

- 6) Planear para crear y recompensar “triumfos” de corto plazo que impulsen a la organización hacia la nueva visión.
- 7) Consolidar las mejoras, reevaluar los cambios y hacer los ajustes necesarios en los programas nuevos.
- 8) Reforzar los cambios al demostrar la relación entre los comportamientos nuevos y el éxito organizacional.

c) *Investigación de la acción:* Se refiere al proceso de cambio basado en la obtención sistemática de datos para después seleccionar un curso de acción con base en lo que indique el análisis de los datos la investigación de la acción, consiste en cinco etapas: diagnóstico, análisis, retroalimentación, acción y evaluación. Es frecuente que el agente del cambio sea un consultor externo en la investigación de la acción, que comienza por recabar información sobre los problemas, preocupaciones y cambios necesarios, con los miembros de la organización.

d) *Desarrollo organizacional:* Conjunto de intervenciones para el cambio planeado, basadas en valores humanistas y democráticos, que busca mejorar la eficacia organizacional y el bienestar de los empleados.

- **Resistencia al cambio**

Robbins & Judge, (2017) menciona sobre el comportamiento de los individuos y las organizaciones es que tanto éstas como sus miembros se resisten al cambio en la cual muestra lo siguiente:

a) *Orígenes organizacionales*

- *Inercia estructural*: Las organizaciones han construido mecanismos –como sus procesos de selección y regulaciones formales– para producir estabilidad. Cuando una organización se enfrenta al cambio, esta inercia estructural actúa en contra a fin de sostener la estabilidad.
- *Centro limitado del cambio*: Las organizaciones están constituidas por cierto número de subsistemas interdependientes. No puede cambiarse uno sin afectar a los demás. Por tanto, los cambios limitados en los subsistemas tienden a ser anulados por el sistema mayor.
- *Inercia de grupo*: Aun si los individuos quieren cambiar su comportamiento, las normas grupales actúan como una restricción.
- *Amenaza a la experiencia*: Los cambios en los patrones organizacionales amenazan la experiencia de los grupos especializados.
- *Amenaza a las relaciones de poder establecidas*; Cualquier redistribución de la autoridad para tomar decisiones amenaza las relaciones de poder establecidas desde tiempo antes dentro de la organización.
- *Amenaza a la asignación establecida de los recursos*: Los grupos en la organización que controlan los recursos limitados con frecuencia ven al cambio como una amenaza. Tienden a estar contentos con las cosas como están.

b) Fuentes individuales

- *Hábito*: A fin de resolver las complejidades de la vida nos basamos en hábitos o respuestas programadas. Pero cuando nos enfrentamos al cambio, esta tendencia a responder en la forma acostumbrada se vuelve una fuente de resistencia.

- *Seguridad*: Las personas con mucha necesidad de seguridad es probable que se resistan al cambio porque amenaza su sentimiento de seguridad.
 - *Factores económicos*: Los cambios en las tareas o las rutinas establecidas de trabajo originan temores económicos si a las personas les preocupa no ser capaces de realizar las nuevas actividades, en especial cuando el pago está en función de la productividad.
 - *Miedo a lo desconocido*: El cambio sustituye la ambigüedad y lo incierto por lo desconocido.
 - *Procesamiento selectivo de información*: Los individuos son responsables de procesar selectivamente la información a fin de mantener sus percepciones intactas. Escuchan lo que quieren escuchar e ignoran la información que contradice el mundo creado por ellos.
- **Adaptabilidad al cambio**

Alles, (2013) menciona que es “predisposición a comprender y apreciar perspectivas diferentes u opuestas, para adaptarse en situaciones cambiantes y aceptar modificaciones del contexto y de la competencia, en la propia organización y en la del cliente”

 - a) Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas a corto, mediano y largo plazo en respuesta a los cambios del entorno o las necesidades de la situación considerando a la especial dimensión del tiempo que se da en el entorno digital.
 - b) Adapta tácticas y objetivos para afrontar una situación o solucionar problemas. Revisa y evalúa sistemáticamente las consecuencias positivas y/o negativas de las acciones pasadas para agregar valor a la nueva solución. Utiliza el fracaso de otros en su propio beneficio.

- c) Observa la situación objetivamente y puede reconocer la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información de manera selectiva para modificar sólo en ocasiones su accionar.
- d) Suele aferrarse a sus propias opiniones. En ocasiones no reconoce la validez de la perspectiva de otros. Siempre sigue los procedimientos. No manifiesta una actitud crítica respecto a su accionar

- **Vencer la resistencia al cambio**

Robbins & Judge, (2017) en su libro de comportamiento organizacional capítulo 14 sugiere siete tácticas para que las usen los agentes del cambio cuando tengan que luchar contra la resistencia al cambio.

- **Educación y comunicación:** La comunicación reduce la resistencia en dos niveles. El primero es que combate los efectos de la mala información y la comunicación deficiente, el segundo es que la comunicación es de ayuda para “vender” la necesidad de un cambio.
- **Participación** Es difícil que los individuos resistan la decisión de un cambio en el que hayan participado. Antes de hacer el cambio, aquellos que se oponen a él debieran ser llamados al proceso de decisión.
- **Obtener el apoyo y compromiso:** Los agentes del cambio pueden ofrecer un conjunto de esfuerzos de apoyo a fin de reducir la resistencia.
- **Implementar los cambios con justicia:** Si trata que los gerentes hagan que los empleados vean el cambio positivamente, la mayor parte de éstos reaccionarán en forma negativa. A la mayoría de las personas simplemente no les gusta el cambio. Pero una forma en que las organizaciones minimizan el impacto negativo del cambio, aun

cuando los empleados lo perciban como negativo, es asegurarles que el cambio se implementará con justicia.

- **Manipulación y cooptación:** La manipulación se refiere a ocultar los intentos de ejercer influencia. Cambiar y distorsionar los hechos para hacer que parezcan más atractivos, esparcir información indeseable y crear falsos rumores para hacer que los empleados acepten un cambio
- **Seleccionar a las personas que aceptan el cambio** Las investigaciones sugieren que la aptitud de aceptar con facilidad el cambio y adaptarse a éste se relaciona con la personalidad: algunas personas simplemente tienen actitudes más positivas hacia el cambio que otras.
- **Coerción** aplicación de amenazas o fuerza directa sobre quienes resisten.

Dimensiones de la variable

Tomando en cuenta la teoría de Biasca, (2019) a continuación se menciona las siguientes dimensiones:

- **La Comunicación**

Basada en el flujo del mensaje que se efectúa entre trabajadores para tener un nivel de influencia sobre las opiniones y conductas de tal manera que se oriente al cumplimiento de objetivos organizacionales o institucionales Así mismo, que un factor importante de la comunicación viene a ser la retroalimentación de la información con lo que se generaría el aprendizaje en el colaborador

Comunicar en un nivel de que llegue a todos, de manera que la información fluya ágil y confiable entre quienes conforman la organización. De esta manera se pueda recoger

opiniones, formas de actuar y conductas, que permitan cumplir con los objetivos trazados siempre con eficacia y eficiencia

La estrategia comunicacional.

- Crear un propósito compartido (Qué comunicar). Lo más importante es que todos conozcan el propósito del cambio con un mensaje claro y coherente que se debe transmitir a la organización a través de varios canales de información para lograr la alineación entre los colaboradores.
- Contar con líderes que Comuniquen (Quién Comunica). El mensaje necesita involucrar a los líderes de la organización, ya que ellos serán los encargados de reforzar y transmitir el propósito del cambio, es importante que entiendan la importancia de la comunicación además de transmitir confianza y credibilidad.
- Identificar y escuchar las diferentes audiencias (A quién se comunica). Las organizaciones son complejas y tienen diferentes audiencias, cada una de las cuales requiere un mensaje específico y un tipo de información que proviene del mensaje principal. La comunicación no es solo una transferencia de información, debe ser bidireccional, es importante crear una sala de escucha abierta para los diversos colaboradores afectados por el cambio, esta retroalimentación permitirá la identificación temprana de los riesgos que se pueden encontrar durante la implementación. sobre el proyecto.
- Utilizar los canales de comunicación más adecuados (Cómo se comunica). Para que la estrategia de comunicación sea exitosa en el proceso de cambio es necesario pensar en la audiencia y los canales que para ellos son más efectivos.

- **El Liderazgo**

Es importante para incentivar la iniciativa en los trabajadores respecto a afrontar el cambio, como la capacidad de influencia que tiene frente a un determinado grupo de personas, de esta manera se va a fomentar el aprovechamiento de oportunidades que beneficia al crecimiento personal y laboral de cada trabajador.

Características de un líder de cambios

- Saber ver más allá de la ayuda al equipo. Los líderes tienen que preocuparse de realizar un cambio justo. realizando sesiones de lluvia de ideas, las sesiones de toma de decisiones y las reuniones de cierre son algunas de las actividades que pueden ayudar a corregir comentarios irrespetuosos o inapropiados durante el proceso de cambio
- Tener soluciones múltiples. Encontrar más de una forma para lograr el mismo resultado puede conectar diversos procesos que ayuden a completar los proyectos.
- Involucrarse en las iniciativas. Implicarse en las iniciativas de cambio ayudará a garantizar que exista una buena oportunidad para poder dar forma al cambio y ayudará, de forma positiva, a tomar decisiones posteriores.

- **El conocimiento**

Biasca, (2019) quien cita a Meter, (2013), donde se entiende al conocimiento como la forma de adquirir información relevante a fin de entender la realidad utilizando la razón, la capacidad de entendimiento y el sentido común en un proceso de aprendizaje. Para ello es preciso capacitarse y entrenarse en actividades que involucren la formación laboral, que como profesional el trabajador debe de estar preparado y dispuesto a conocer más y pretender hacer una línea de carrera dentro de su institución.

Por lo mismo, este conocimiento se debe de transferir con la finalidad de elevar la eficiencia y eficacia dentro del cargo a desempeñar en la organización.

Conocimiento va a derivar en dos tipos fundamentales de cambio:

1. Los relacionados con el proceso de fabricación, incluida la cristalización conocimiento de sistemas, productos y procesos. Esta es la única manera de transferir conocimiento. Al mejorar o actualizar el proceso de producción directamente en el mercado, retribuir al medio ambiente, especialmente impulsando su competitividad. Un mercado de activos cuyo valor supera sus costes de adquisición y conversión. Aquí, el conocimiento es visto a través de su estructura en bienes materiales como creador de valor añadido.
2. Las necesidades de la era del conocimiento. Estos procesos crearán cambios.
 - Identidad empresarial (misión visión) ya que no se dedicarán únicamente a la producción (producción de bienes), sino también para la creación de nuevos productos.
 - Economía (basada en el conocimiento): servicios (consultoría, proyectos, integración), soluciones, desarrollo llave en mano, etc.

Con esta nueva configuración cambios de identidad versus cultura y valores que conducen.

- **Valoración**

Según se refiere a las convicciones básicas que tiene todo trabajador teniendo en cuenta la formulación de juicios respecto a lo correcto y viable, de esta manera se tiene una

relación en base a los valores organizacionales, teniendo como objetivo que los trabajadores reconozcan e identifiquen los fines organizacionales, de tal forma que se puede promover la práctica de los valores y lograr cambios favorables para todos los colaboradores.

La valoración de empresas corresponde a un trabajo que requiere los conocimientos técnicos y la experiencia necesaria para aproximar un rango de valores donde es probable que exista el valor de negocio en marcha. Por lo tanto, existen diversos métodos, cada uno de los cuales tiene sus propias ventajas y desventajas, cuando se utiliza para valorar una empresa la información obtenida, si se analiza y evalúa adecuadamente, puede estimar un rango de valores para determinar el valor de la empresa en el estudio.

Variable Mejora Continua

Hoy en día tratar sobre la mejora continua es muy usual ya que las organizaciones buscan la calidad de sus productos, servicios que brindan a clientes o usuarios, en tal sentido se puede definir como la búsqueda de métodos para hacer las cosas mejor, con más eficiencia y eficacia a fin de dar más valor a los clientes y las partes interesadas es un principio básico de la gestión de la calidad y la eficiencia organizativa.

Tal es así como define Gutiérrez, (2010) “La mejora continua es el resultado de un planteamiento sistemático para gestionar y mejorar los procesos, identificar las causas o limitaciones, establecer nuevos conceptos e iniciativas de mejora, poner en marcha los planes, estudiar y aprender de los resultados, normalizar los efectos positivos para proyectar y gestionar el nuevo nivel de desempeño” (p.67).

Importancia de la toma de decisiones en la mejora continua

El mismo autor señala la importancia de la toma de decisiones con objetividad y datos adecuados como herramientas para la mejora continua, es decir conduce a una orientación precisa a la mejora de procesos con un enfoque de un sistema de gestión de la calidad.

Por otro lado, el Centro de ISO 9000: 2005, (2008) indica que la MC es una actividad recurrente para incrementar las posibilidades de cumplir las necesidades de los clientes o usuarios de acuerdo al servicio o producto que ofrece la organización.

Objetivo de la Mejora Continua

La finalidad primordial de la MC es incrementar la satisfacción de los interesados tomando en cuenta las siguientes acciones:

- a) Analizar y evaluar la situación existente con la finalidad de identificar áreas para la mejora
- b) Establecer objetivos para la mejora
- c) Búsqueda de soluciones para el logro de los objetivos
- d) Evaluar las propuestas de solución y seleccionar las mejores alternativas
- e) Implementar las soluciones elegidas
- f) Medir, verificar, analizar y evaluar los resultados para saber si fue alcanzado los objetivos
- g) Formalizar los cambios

Asimismo Carrera et al., (2019) señalan que la mejora continua es alcanzar la excelencia en todo el proceso que se da en las organizaciones tal como capacidad del personal, eficiencia de los recursos, relaciones interpersonales, con los grupos de interés externos. Con el propósito que la mejora de calidad se traslade al producto o servicio que se ofrece.

Si bien es cierto es un proceso progresivo para alcanzar la excelencia, pero sin retrocesos bajo la premisa de cumplir los objetivos organizacionales y prepararse los retos próximos.

Importancia de la Mejora Continua

Es relevante para Carrera et al., (2019) la aplicación de herramientas y técnicas de mejora continua por lo siguiente:

- Contribuye en la práctica de gestión que las organizaciones aplican en sus procesos con el propósito de demostrar eficiencia eficacia en su desempeño.
- Reducen los costos en todo el proceso de la organización.
- Mejora la calidad de sus productos o servicios.
- Incrementa la satisfacción de los usuarios o clientes asimismo de los colaboradores.
- Identifica de manera rápida los errores para su corrección.
- Optimiza el uso de los recursos
- Los involucrados se adaptan más rápido a los cambios organizacionales.

Características de la mejora continua

Para Crosby, (1998) citado por (Gutiérrez, 2010) indica que, aunque existen muchas formas y enfoques distintos empleados en la mejora continua dentro de las organizaciones, hay algunos rasgos compartidos, entre los que se pueden encontrar las siguientes características.:

- Todas las estrategias de mejora continua incluyen pequeñas acciones internas que tienen un efecto a mayor escala.

- En general, la filosofía y la cultura de la empresa estipulan las actividades y técnicas de mejora continua, y es a través de ellas como se cultivan los comportamientos y actitudes que apoyan la búsqueda de la excelencia continua.
- Las mediciones de la calidad del servicio al cliente, la calidad del producto, los servicios finales o el proceso de producción son las actividades en las que los resultados del proceso son visibles.
- Se espera la participación activa de todos los empleados involucrados, para identificar soluciones dentro del área de trabajo.
- Todo proceso necesita administración, aportaciones, evaluación, resultados cuantificables, capacitación del equipo y documentación del proceso.
- Tanto las estrategias como las acciones son iterativas, se someten a evaluación y se valoran en función de su alcance y resultados.
- Para mantener el ciclo de mejora continua, desarrollan nuevas estrategias o procedimientos y elaboran recomendaciones que son transparentes en sus operaciones y resultados.

Enfoques para la mejora continua

Existen muchos modelos que llevan a la excelencia como parte de la mejora continua y uno de ellos es:

Modelo Kaizen

Según Carrera et al., (2019) señalan que este modelo promueve un enfoque gradual pero constante hacia la mejora continua, involucrando a todos los niveles de la organización y basándose en datos y participación activa para lograr mejoras sostenibles en la calidad, la

eficiencia y la satisfacción de usuarios o clientes. Lo cual tiene los siguientes principios ilustrado los más importantes en la figura siguiente elaborado por los investigadores.

Figura 3

Principios del modelo Kaizen



Modelo Six Sigma

Los mismos autores Carrera et al., (2019) consideran una filosofía de mejora de procesos que basa las decisiones en los recursos humanos y las herramientas estadísticas y parte del punto de vista del cliente. Así, el concepto estadístico six sigma mide un proceso en términos de defectos y acepta alcanzar un máximo de 3,4 defectos por millón de instancias, es decir, un mínimo de desviaciones de un producto o servicio que no satisfaga las normas.

Figura 4

Características del modelo



Dimensiones de la Mejora Continua

Según Carrera et al., (2019) la metodología para la mejora continua es el ciclo de Deming o ciclo PHVA para el presente estudio se toma en cuenta este ciclo como dimensiones de la variable de estudio.

Figura 5

Mejora Continua



Nota. Representa los elementos de la Mejora continua, elaborado por Carrillo et al. (2019)

Tomando la teoría de (Carrera et al., 2019, p. 38) se explica las dimensiones de la variable Mejora Continua.

1. Planificar

Es necesario establecer los objetivos que se desea alcanzar para luego identificar las actividades que son necesarias mejorar, para lo cual es oportuno la recopilación de información para analizar las causas que lleva a las situaciones desfavorables y plasmar los planes de acción tal como:

- Acciones preventivas
- Acciones correctivas

“En esta etapa el primer punto es formar personas porque necesitan estar capacitados para aplicar y entender las acciones que se hayan planificado. Asimismo, desarrollar el diagrama de Pareto es decir identificar las causas y efectos, desarrollar histogramas, gráficas y lista de comprobación”

Para planificar tomar en cuenta lo siguiente:

- Identificar objetivos.
- Priorizar los problemas.
- Analizar las causas.
- Planificar acciones correctivas.

2. Hacer

En esta etapa trata sobre la ejecución o desarrollo de las acciones que sale de la planificación, recomiendan hacer una prueba piloto con la finalidad de no cometer errores en los cambios profundos que se pretende realizar. Los involucrados que fueron capacitados deben ejecutar el plan, asimismo es necesario asignar los recurso. (Carrera et al., 2019, p. 38).

Se toma en cuenta lo siguiente:

- Conocer las necesidades de los usuarios o clientes
- El servicio debe estar acorde a las expectativas del usuario o cliente

Para hacer es necesario:

- Implementar acciones de mejora.
- Supervisar la ejecución.
- Medir los resultados.

3. Verificar

Hacer un check con la evaluación de los procesos identificando la eficiencia y eficacia, comprobar si los resultados se ajustan a lo planificado, a las políticas y objetivos organizacionales. Es necesario verificar si los servicios prestados producen satisfacción en los usuarios o clientes. En esta etapa debe ubicarse los posibles errores ocurridos en el proceso para plantear mejoras.

Tomar en cuenta lo siguiente:

- Diagnosticar a partir de los resultados.
- Evaluar los resultados obtenidos.
- Comparar los resultados con los objetivos planteados.
- Volver a la etapa del plan si no se han obtenido los resultados esperados.

4. Actuar

Como última etapa es necesario estudiar los resultados para luego compararlos con datos históricos de cómo se hacían antes de aplicar las acciones de mejora. No olvidar tomar nota y evidenciar las acciones que se hayan aplicado, para mejor comprender y proponer como planes de mejora.

Es importante lo siguientes puntos:

- Si se detectaron errores parciales en el paso anterior, realizar un nuevo ciclo del PHVA, pero con nuevas mejoras.
- Si no se han detectado errores relevantes, aplicar las modificaciones de los procesos.
- Si se han detectado errores insalvables, abandonar las modificaciones de los procesos.

- Ofrecer una retroalimentación y/o mejora en el plan.
- Tomar decisiones sobre los cambios.
- Formar y entrenar a los vinculados.
- Repetir el ciclo.

2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)

- **Gestión**

Gestión es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto

- **Cambio**

La palabra cambio denota la acción o transición de un estado inicial a otro diferente, según se refiera a un individuo, objeto o situación. También puede referirse a la acción de sustituir o reemplazar algo

- **Gestión del cambio**

La transformación de objetivos, procesos y tecnologías inmersas en una compañía es fundamental para sobrevivir en un mercado cada vez más competitivo. Para lograrlo, es necesario que los colaboradores estén inmersos en la gestión del cambio.

- **Comunicación**

Se ocupa de determinar la mejor manera de canalizar el conjunto de mensajes que se intercambian los diferentes agentes colectivos o individuales que forman parte de la misma organización en un entorno cambiante, con alta incertidumbre y proliferación de canales informales.

- **Liderazgo**

El liderazgo se define como una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común.

- **Conocimiento**

Conjunto de actividades y procesos que fortalecen el intercambio de información y experticia dentro de una organización. A lo largo de tiempo, esta acumulación de experiencias y aprendizajes sirve para construir una base de conocimiento compartido.

- **Mejora continua**

Es alcanzar la excelencia en todo el proceso que se da en las organizaciones tal como capacidad del personal, eficiencia de los recursos, relaciones interpersonales, con los grupos de interés externos.

- **Planificar**

Proceso estratégico para mejorar actividades, que nace de una necesidad, identificando prioridades de solución con objetivos y metas que ayude a medir el logro de los mismos.

- **Hacer**

Se refiere a la ejecución o desarrollo de las acciones que sale de la planificación, recomiendan hacer una prueba piloto con la finalidad de no cometer errores en los cambios profundos que se pretende realizar.

- **Verificar**

En esta etapa debe ubicarse los posibles errores ocurridos en el proceso para plantear mejoras. Tal como diagnosticar a partir de los resultados, evaluar los resultados obtenidos, comparar los resultados con los objetivos planteados y volver a la etapa del plan si no se han obtenido los resultados esperados.

- **Actuar**

Es la etapa donde se estudia los resultados para luego compararlos con datos históricos de cómo se hacían antes de aplicar las acciones de mejora.

CAPÍTULO III:

HIPOTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe relación entre gestión del cambio y la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa Huancavelica, en el año 2023.

3.2. Hipótesis (s) Específica (s)

- a) Existe relación significativa entre gestión del cambio y la dimensión planificar de la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica, en el año 2023.
- b) Existe relación significativa entre gestión del cambio y la dimensión hacer de la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica en el año 2023.
- c) Existe relación significativa entre gestión del cambio y la dimensión verificar de la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica, en el año 2023.
- d) Existe relación significativa entre gestión del cambio y la dimensión actuar de la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica, en el año 2023.

3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)

Variables 1: Gestión del Cambio

Definición Conceptual.

Biasca, (2019), considera que la gestión del cambio es la “transformación para mejorar la competitividad puede verse como un conjunto de proyectos de reestructuración, replanteo estratégico, cambio en los recursos humanos y gestión, innovación en los procesos y

tecnología, mejora la productividad y calidad. La transformación a encarar dependerá también de aspectos culturales del país en donde se encuentra la empresa” (p.26).

Definición Operacional.

La gestión del cambio es un proceso de innovación que se da dentro de una organización con el fin de elevar la productividad laboral, para ello se tiene que lidiar con las presiones internas y externas, para la presente investigación, se aplicara un instrumento lo cual contiene ítems que recaudara información respecto a las dimensiones comunicación, liderazgo, conocimiento y valoración.

Variables 2: Mejora Continua

Definición Conceptual.

Carrera et al., (2019) indican que la mejora continua es un proceso progresivo para alcanzar la excelencia, pero sin retrocesos bajo la premisa de cumplir los objetivos organizacionales y prepararse los retos próximos. Contribuye en la práctica de gestión que las organizaciones aplican en sus procesos con el propósito de demostrar eficiencia eficacia en su desempeño.

Definición Operacional.

La mejora continua es cumplir etapas para encontrar la excelencia en los procesos que desarrolla la municipalidad, en tal sentido se aplicará un instrumento lo cual contiene ítems que recaudará información respecto a la planificación, hacer, verificar y actuar como dimensiones de la MC.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Método de Investigación

4.1.1. Método general

El método que se empleó en la investigación es el método científico, para la cual se tiene que seguir una serie de pasos para dar respuesta al problema mediante la prueba de hipótesis. En tal sentido, Niño, (2011) menciona que “El método científico es un conjunto de procedimientos racionales y sistemáticos encaminados a hallar solución a un problema y, finalmente, verificar o demostrar la verdad de un conocimiento. Estos procedimientos implican la aplicación de técnicas e instrumentos, válidos y confiables” (p. 26).

4.1.2. Métodos específicos

- Método deductivo.

En la investigación se tomó en cuenta las bases teóricas los cuales aportan con un enfoque general para respaldar y concluir en un hecho concreto respecto a la gestión del cambio y la mejora continua.

- Método inductivo

Se consideró estudios similares a la presente investigación los cuales fueron revisados, evaluados y aportaron con sus conclusiones para generar nuevos conocimientos.

- Método descriptivo

Se utilizó este método con el análisis e interpretación de los datos obtenidos desde las teorías encontradas y trabajos similares que ayudó a determinar la

relación que existe entre gestión del cambio y la mejora continua, para luego dar las conclusiones significativas en la investigación.

De esta manera es la que se va a considerar el método por su gran importancia en detallar cada variable y sus respectivas dimensiones lo cual serán tomadas de las bases teóricas en la investigación.

4.2. Tipo de Investigación

Ñaupas et al., (2014) menciona que es básica porque sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica y es fundamental porque es esencial para el desarrollo de la ciencia. Por lo tanto, la investigación por su finalidad fue de tipo básica considerando que contribuirá generando nuevos conocimientos respecto al tema estudio y al concluir será entregado a las autoridades pertinentes de la municipalidad, y con los resultados obtenidos pueda apoyar a mejorar la gestión del cambio y la mejora continua.

4.3. Nivel de Investigación

Hernández et al., (2014) explican sobre el nivel correlacional que “Tiene como propósito conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables, categorías o fenómenos en un contexto en particular” (p.105).

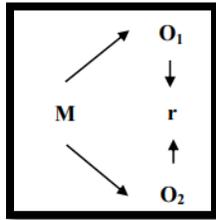
En tal sentido la investigación se desarrolló en el nivel correlacional, ya que busca la relación que existe entre gestión del cambio y la mejora continua en la municipalidad provincial de Churcampa, Huancavelica.

4.4. Diseño de la Investigación

Según Hernández et al., (2014), define “como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente de variables”. Asimismo, “Los diseños transaccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (pp.174,176).

La investigación fue no experimental considerando que no se manipuló las variables, asimismo fue de corte transversal porque se recolectó datos en un solo momento y se muestra la correlación entre las variables de la investigación.

Esquema:



Donde

M = Muestra

O1 = Observación de la variable 1

O2 = Observación de la variable 2

r = Correlación entre dichas variables

4.5. Población y muestra

4.1.1. Población

Según Hernández et al., (2014), Una población “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”(p.198)

Esto quiere decir, que la población es el conjunto de personas accesibles para poder realizar la investigación, a los que se acude para responder al objeto de estudio y mediante los cuales conducen a las conclusiones de la investigación. Por lo tanto, se consideró 166 de funcionarios que se describe a continuación:

Tabla 1*Población*

Población Municipal Provincial de Churcampa Huancavelica	
Personal con orden de servicio o locación	115
Personal de contrato Administrativo de servicio	35
Personal del D.L N° 276	13
Personal del D.L N° 728	2
Ley servir	1
Total	166

4.1.2. Muestra

Hernández et al., (2014), afirman que una muestra “es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (p.196).

En este caso, el instrumento se aplicó a la población en su totalidad es decir a los 166 funcionarios de la municipalidad de Churcampa, por lo tanto, se cuenta con el tiempo, los recursos y los medios para estudiar a toda personal que labora, denominando a ello un muestreo censal.

4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos*Técnicas de recolección de datos*

Ñaupas et al., (2014) Afirma que las técnicas “son procedimientos y herramientas mediante los cuales se recoge los datos e informaciones necesarias para probar o constatar nuestras hipótesis de investigación” (p.201). Tal es así, para la recolección de información se utilizó la encuesta.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de la investigación que se empleara es el cuestionario. Para Ñaupas et al., (2014), consiste en “formular un conjunto sistemático de preguntas escritas ,en una cedula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigadores de investigación .su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo” (p.211). Para el presente estudio se utilizó como instrumento el formulario tipo cuestionario y una escala de Likert que consta de 15 enunciados que valora la gestión del cambio y 16 ítems evaluó la mejora continua dirigido a los funcionarios de la municipalidad de Churcampa.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para la siguiente investigación se recaudó la información lo cual se procesó estadísticamente con la hoja de cálculo Excel y el SPSS vers. 26. Para el análisis se utilizó tablas, figuras y fueron interpretados.

4.8. Aspectos éticos de la Investigación

Para la realización de la investigación se solicitó el permiso de **la Municipalidad provincial de Churcampa**, el cual fue presentado a las autoridades, como evidencia se adjunta entre los anexos, igualmente el instrumento fue aplicado con el consentimiento de los funcionarios quienes apoyaran a la recolección de datos, Por otro lado, el presente estudio se sometió a la prueba de confiabilidad y validación o software de plagio, en tal sentido la investigación es autoría de los investigadores quienes presentan de acuerdo a las normas establecidas por la coordinación de grados y títulos.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

Variable Gestión del Cambio

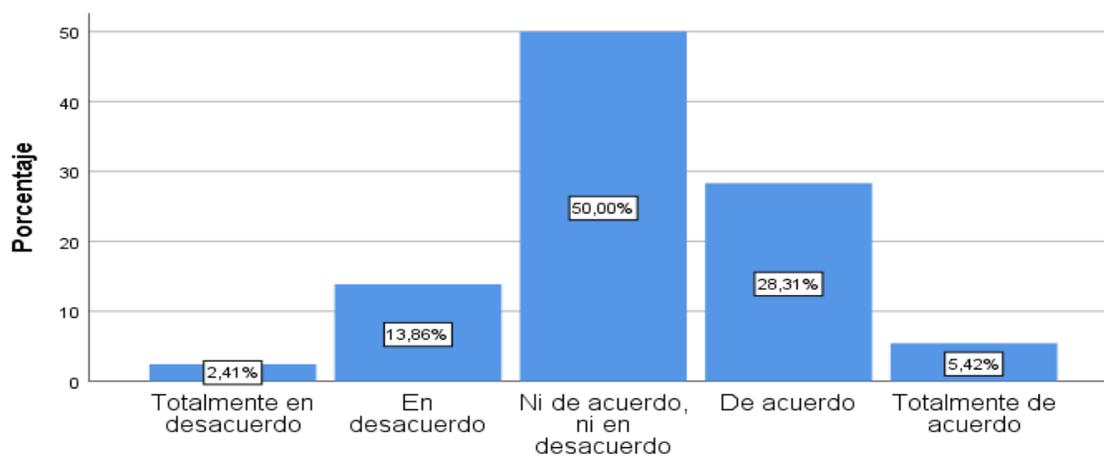
Tabla 2

Variable Gestión del Cambio

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	2,4
En desacuerdo	23	13,9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	83	50,0
De acuerdo	47	28,3
Totalmente de acuerdo	9	5,4
Total	166	100,0

Figura 6

Gestión del Cambio



La tabla 2 representada con la figura 6 evidencia que el 50% que conforma 83 de los encuestados son indiferentes ante la gestión del cambio en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica. Asimismo, el 28, 3% que conforman 47 funcionarios de la municipalidad encuestados indican estar de acuerdo, por otro lado, el 13,9% es decir 23 personas encuestadas señalan estar en desacuerdo, así como el 5,4% que conforman 9 funcionarios encuestados indican estar totalmente de acuerdo, finalmente el 2,4% es decir 4 encuestados están totalmente en desacuerdo con los cambios que se dan en la Municipalidad.

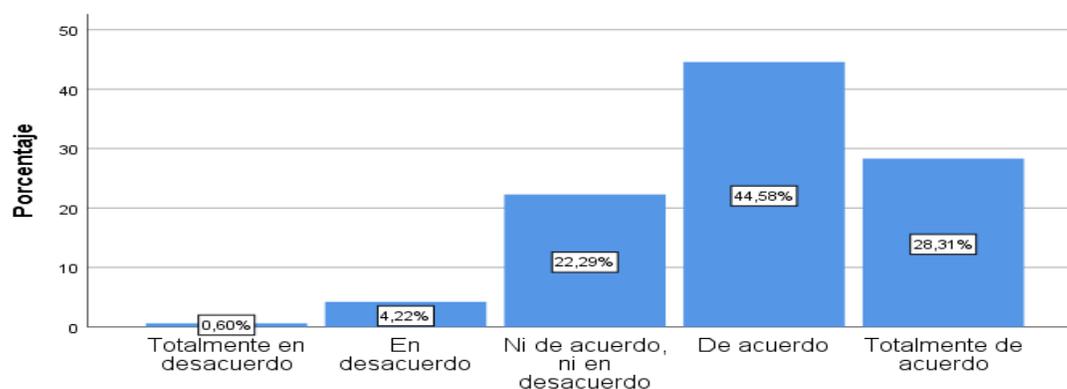
Tabla 3

Dimensión Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	,6
En desacuerdo	7	4,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	37	22,3
De acuerdo	74	44,6
Totalmente de acuerdo	47	28,3
Total	166	100,0

Figura 7

Comunicación



La tabla 3 representada con la figura 7 evidencia que el 44,6% que conforman 74 de los encuestados afirman estar de acuerdo con la comunicación que se da en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica. Asimismo, el 28,3% que conforman 47 funcionarios indican estar totalmente de acuerdo, por otro lado, el 22,3% es decir 37 personas encuestadas son indiferentes, así como el 4,2% que conforman 7 funcionarios encuestados indican estar en desacuerdo, finalmente el 0,6% es decir 1 encuestado está totalmente en desacuerdo con la interacción entre los involucrados de la Municipalidad.

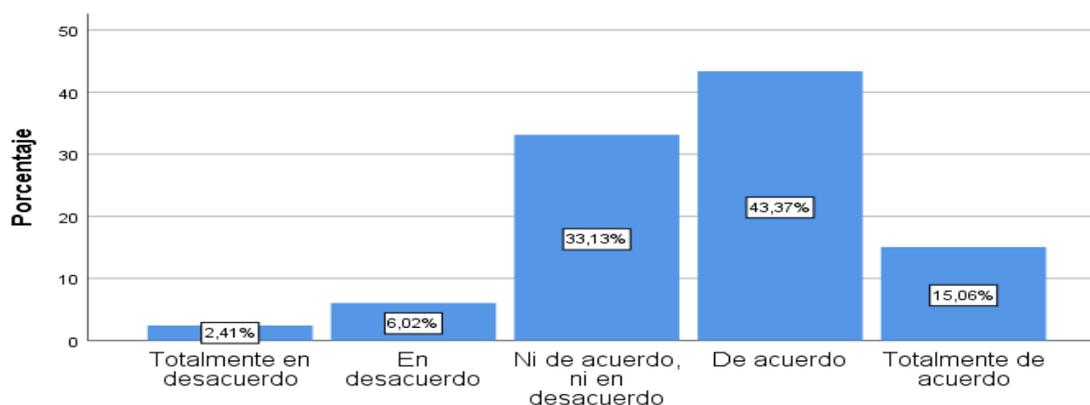
Tabla 4

Dimensión Liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	2,4
En desacuerdo	10	6,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	55	33,1
De acuerdo	72	43,4
Totalmente de acuerdo	25	15,1
Total	166	100,0

Figura 8

Liderazgo



La tabla 4 representada con la figura 8 evidencia que el 43,4% que conforma 72 de los encuestados afirman estar de acuerdo con el liderazgo que demuestran la alta dirección de la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica. Asimismo, el 33,1% que conforman 55 funcionarios indican estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, por otro lado, el 15,1% es decir 25 personas señalan estar totalmente de acuerdo, así como el 6% que conforman 10 encuestados indican estar en desacuerdo, finalmente el 2,4% es decir 4 funcionarios están totalmente en desacuerdo.

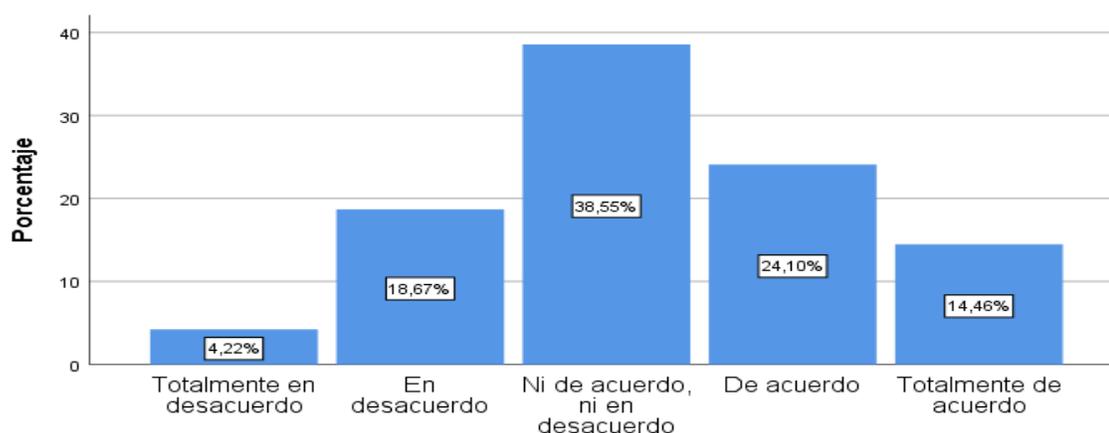
Tabla 5

Conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	4,2
En desacuerdo	31	18,7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	64	38,6
De acuerdo	40	24,1
Totalmente de acuerdo	24	14,5
Total	166	100,0

Figura 9

Conocimiento



La tabla 5 representada con la figura 9 muestra que el 38,6% que conforma 64 de los encuestados indican estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el conocimiento organizacional que demuestran en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica. Asimismo, el 24,1% que conforman 40 funcionarios de la municipalidad señalan estar de acuerdo, sin embargo, el 18,7% es decir 31 personas encuestadas señalan estar en desacuerdo, así como el 14,5% que conforman 24 funcionarios indican estar totalmente de acuerdo, finalmente el 4,2% es decir 7 funcionarios encuestados están totalmente en desacuerdo.

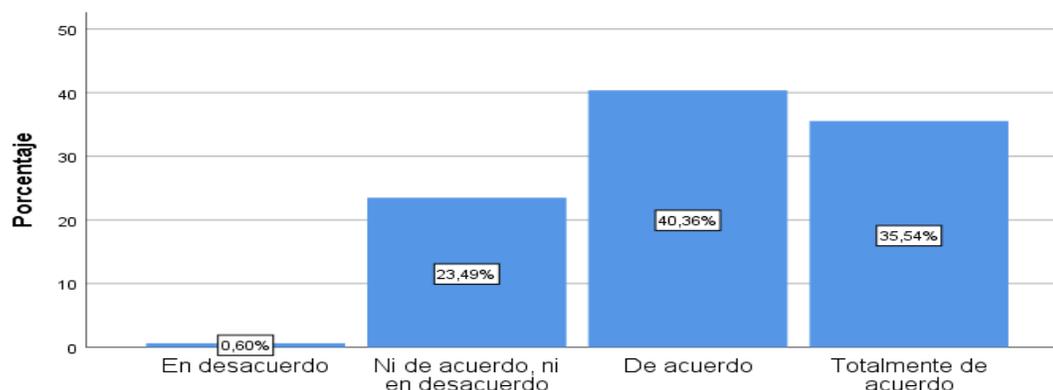
Tabla 6

Valoración

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	,6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	39	23,5
De acuerdo	67	40,4
Totalmente de acuerdo	59	35,5
Total	166	100,0

Figura 10

Valoración



En la tabla 6 representada con la figura 10 los resultados indican que el 40,4% que conforma 67 de los encuestados estar de acuerdo con los valores, principios organizacionales practicados en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica. Asimismo, el 35,5% que conforman 59 funcionarios indican estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 23,5% es decir 39 personas señalan estar ni de acuerdo, ni en desacuerdo, finalmente el 0,6% es decir 1 funcionario encuestado está en desacuerdo con la valoración.

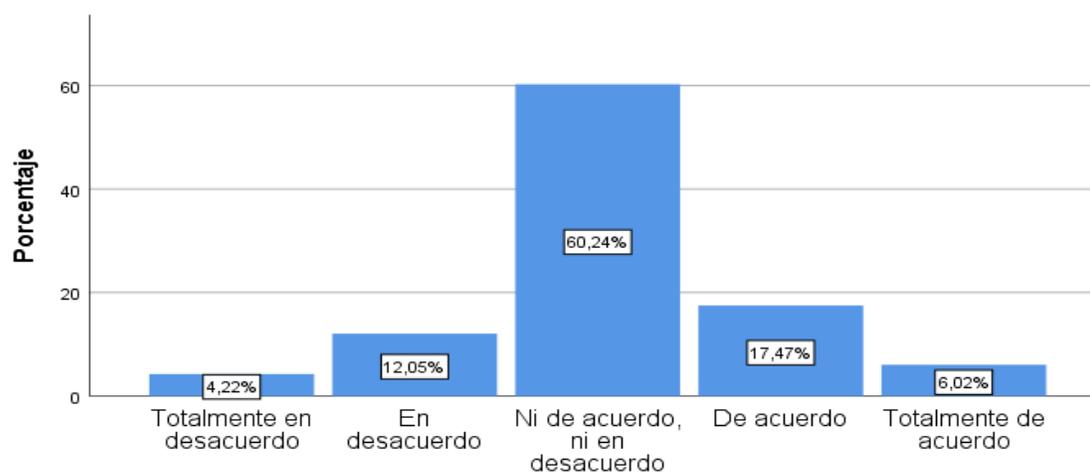
Tabla 7

Variable Mejora Continua

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	4,2
En desacuerdo	20	12,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	100	60,2
De acuerdo	29	17,5
Totalmente de acuerdo	10	6,0
Total	166	100,0

Figura 11

Mejora Continua



La tabla 7 representada con la figura 11 evidencia que el 60,2% que conforman 100 de los encuestados indican su indiferencia con la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica. Asimismo, el 17,5% que conforman 29 funcionarios señalan estar de acuerdo. Por otro lado, el 12% es decir 20 personas encuestadas señalan estar en desacuerdo, así como el 6% que conforman 10 funcionarios indican estar totalmente de acuerdo, finalmente el 4,2% es decir 7 encuestados están totalmente en desacuerdo.

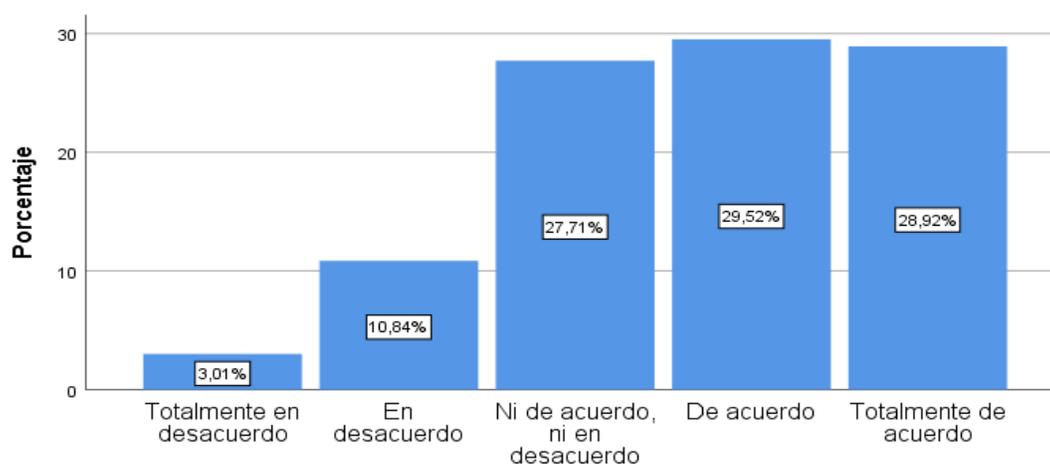
Tabla 8

Planificar

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	3,0
En desacuerdo	18	10,8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	46	27,7
De acuerdo	49	29,5
Totalmente de acuerdo	48	28,9
Total	166	100,0

Figura 12

Planificar



La tabla 8 representada con la figura 12 evidencia que el 29,5% que conforman 49 de los encuestados indican estar de acuerdo con el proceso de planificar como parte de la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampá, Huancavelica, asimismo, el 28,9% que conforman 48 funcionarios indican estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 27,7% es decir 46 personas encuestadas señalan ser indiferente, así como el 10,8% que conforman 18 funcionarios encuestados indican estar en desacuerdo, finalmente el 3% es decir 5 funcionarios están totalmente en desacuerdo.

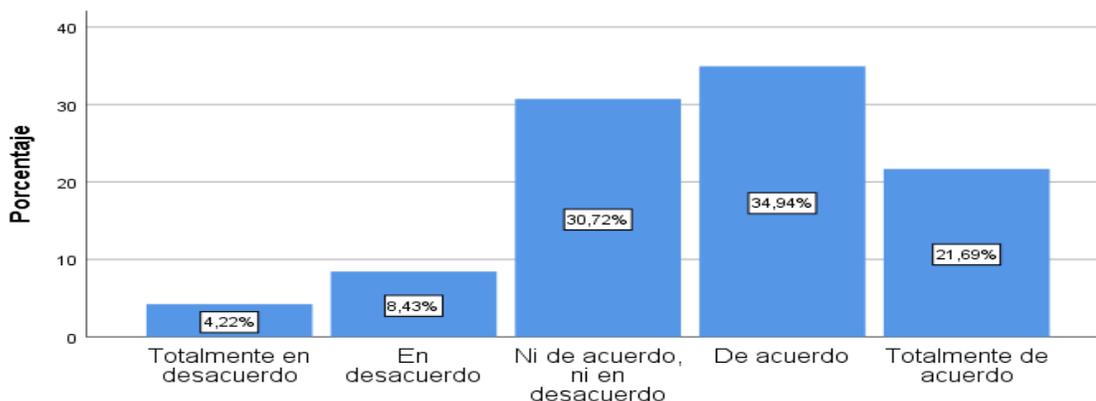
Tabla 9

Hacer

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	4,2
En desacuerdo	14	8,4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	51	30,7
De acuerdo	58	34,9
Totalmente de acuerdo	36	21,7
Total	166	100,0

Figura 13

Hacer



En la tabla 9 representada con la figura 13 demuestra que el 34,9% que conforman 58 de los encuestados indican estar de acuerdo con el hacer y cumplir como parte de la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica, asimismo, el 30,7% que conforman 51 funcionarios demuestran su indiferencia. Por otro lado, el 21,7% es decir 36 personas encuestadas señalan estar totalmente de acuerdo, así como el 8,4% que conforman 14 encuestados indican estar en desacuerdo, finalmente el 4,2% es decir 7 funcionarios encuestados están totalmente en desacuerdo.

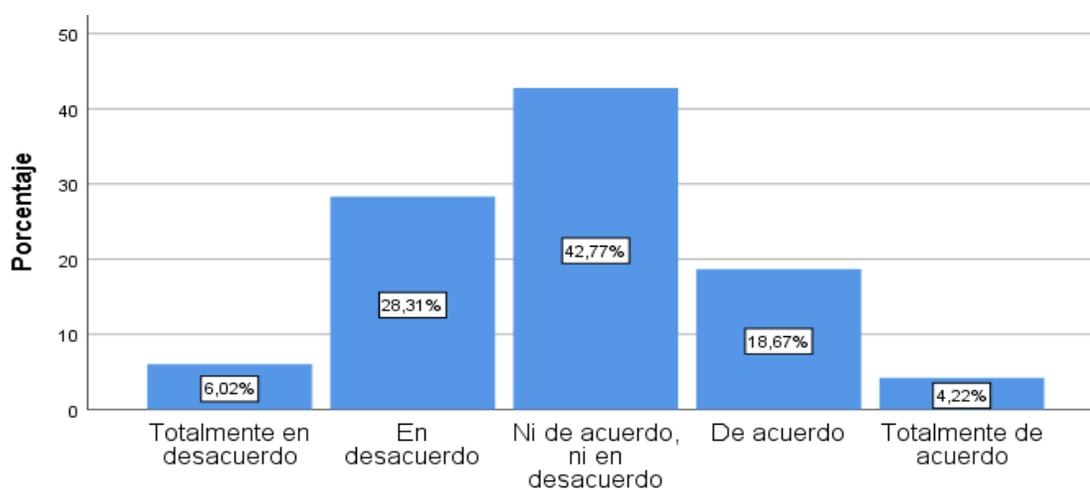
Tabla 10

Verificar

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	6,0
En desacuerdo	47	28,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	71	42,8
De acuerdo	31	18,7
Totalmente de acuerdo	7	4,2
Total	166	100,0

Figura 14

Verificar



La tabla 10 representada con la figura 14 confirma que el 42,8% es decir 71 de los encuestados indican estar indiferente con la verificación de resultados en la Municipalidad Provincial de Churcampá, Huancavelica, asimismo, el 28,3% que conforman 47 funcionarios señalan estar en desacuerdo. Por otro lado, el 18,7% es decir 31 personas encuestadas señalan estar de acuerdo, así como el 6% que conforman 10 funcionarios encuestados indican estar totalmente en desacuerdo, finalmente el 4,2% es decir 7 funcionarios encuestados están totalmente de acuerdo.

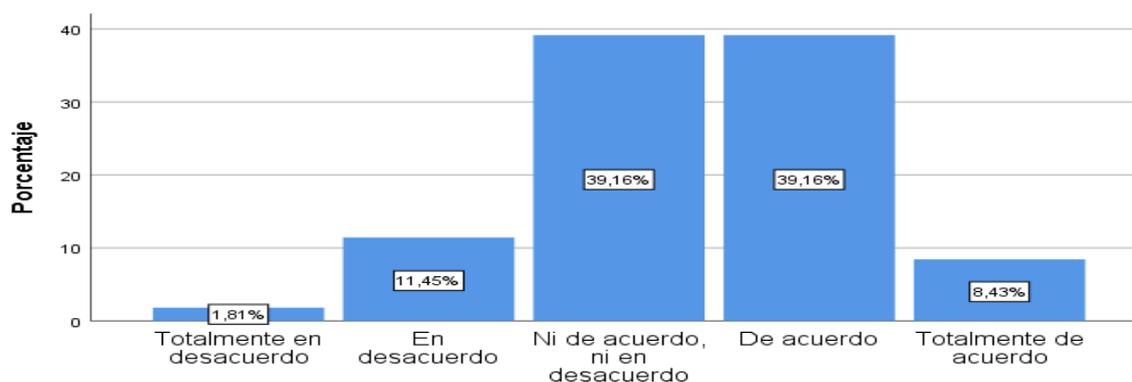
Tabla 11

Actuar

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	1,8
En desacuerdo	19	11,4
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	65	39,2
De acuerdo	65	39,2
Totalmente de acuerdo	14	8,4
Total	166	100,0

Figura 15

Actuar



En la tabla 11 representada con la figura 15 evidencia igualdad en los grupos de encuestados que están de acuerdo y los que son indiferente con el actuar eficiente y eficazmente en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica, ambos con el 39,2% que conforman 65 en cada grupo de los encuestados, asimismo, el 11,4% que conforman 19 funcionarios de la municipalidad encuestados indican estar en desacuerdo. Por otro lado, el 8,4% es decir 14 personas encuestadas señalan estar totalmente de acuerdo, finalmente el 1,8% es decir 3 funcionarios están totalmente en desacuerdo.

5.2. Contrastación de hipótesis

Sobre la hipótesis general

Paso 1: Formulación de la hipótesis general

Ho: No existe una relación entre gestión del cambio y la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa Huancavelica, en el año 2023.

Hi: Existe una relación entre gestión del cambio y la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa Huancavelica, en el año 2023.

Paso 2: Estadístico de prueba

El estudio se realizó tomando en cuenta que el grado de significancia es menor a 0.05 con el estadístico de prueba de Rho de Spearman.

Paso 3: Calculo del estadístico de prueba

La contrastación de hipótesis se desarrolló con la ayuda del Excel y el SPSS vers. 27 representado en la tabla siguiente:

Tabla 12*Correlación de Gestión del Cambio y Mejora Continua*

			Gestión del Cambio	Mejora Continua
Rho de Spearman	Gestión del Cambio	Coefficiente de correlación	1,000	,524**
n		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	166	166
	Mejora Continua	Coefficiente de correlación	,524**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	166	166

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

Paso 4: Interpretación

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula al evidenciar que existe relación significativa de 0,524 con un grado de significancia de $(0,00 < 0.05)$ considerado una correlación positiva moderada entre la Gestión del Cambio y la Mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa Huancavelica, en el año 2023.

Sobre las hipótesis específicas 1**Paso 1: Formulación de la hipótesis específica**

Ho: No existe una relación significativa entre gestión del cambio y la dimensión planificar de la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica, en el año 2023.

Hi: Existe una relación significativa entre gestión del cambio y la dimensión planificar de la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica, en el año 2023.

Paso 2: Estadístico de prueba

El estudio se realizó tomando en cuenta que el grado de significancia es menor a 0.05 con el estadístico de prueba de Rho de Spearman.

Paso 3: Calculo del estadístico de prueba

La contrastación de hipótesis se desarrolló con la ayuda del Excel y el SPSS vers. 27

Tabla 13

Correlación de la Gestión del Cambio y Planificar

			Gestión del Cambio	Planificar
Rho de Spearman	Gestión del Cambio	Coeficiente de correlación	1,000	,571**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	166	166
	Planificar	Coeficiente de correlación	,571**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	166	166

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

Paso 4: Interpretación

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula al evidenciar que existe relación significativa de 0,571 con un grado de significancia de $(0,00 < 0.05)$ considerado una correlación positiva moderada entre la Gestión del Cambio y la dimensión Planificación en la Municipalidad Provincial de Churcamp Huancavelica, en el año 2023.

Sobre las hipótesis específicas 2

Paso 1: Formulación de la hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa entre gestión del cambio y la dimensión hacer de la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica en el año 2023.

Hi: Existe una relación significativa entre gestión del cambio y la dimensión hacer de la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica en el año 2023.

Paso 2: Estadístico de prueba

El estudio se realizó tomando en cuenta que el grado de significancia es menor a 0.05 con el estadístico de prueba de Rho de Spearman.

Paso 3: Calculo del estadístico de prueba

La contrastación de hipótesis se desarrolló con la ayuda del Excel y el SPSS vers. 27

Tabla 14

Correlación de la Gestión del Cambio y Hacer

			Gestión del Cambio	Hacer
Rho de Spearman	Gestión del Cambio	Coefficiente de correlación	1,000	,633**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	166	166
	Hacer	Coefficiente de correlación	,633**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	166	166

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

Paso 4: Interpretación

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula al evidenciar que existe relación significativa de 0,633 con un grado de significancia de $(0,00 < 0.05)$

considerado una correlación positiva moderada entre la Gestión del Cambio y la dimensión Hacer en la Municipalidad Provincial de Churcampa Huancavelica, en el año 2023.

Sobre las hipótesis específicas 3

Paso 1: Formulación de la hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa entre gestión del cambio y la dimensión verificar de la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica, en el año 2023.

Hi: Existe una relación significativa entre gestión del cambio y la dimensión verificar de la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica, en el año 2023.

Paso 2: Estadístico de prueba

El estudio se realizó tomando en cuenta que el grado de significancia es menor a 0.05 con el estadístico de prueba de Rho de Spearman.

Paso 3: Calculo del estadístico de prueba

La contrastación de hipótesis se desarrolló con la ayuda del Excel y el SPSS vers. 27

Tabla 15

Correlación de la Gestión del Cambio y Verificar

			Gestión del Cambio	Verificar
Rho de Spearman	Gestión del Cambio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,521**
		N	166	166
	Verificar	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,521**	1,000
		N	166	166

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

Paso 4: Interpretación

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula al evidenciar que existe relación significativa de 0,521 con un grado de significancia de ($0,00 < 0.05$) considerado una correlación positiva moderada entre la Gestión del Cambio y la dimensión Verificar en la Municipalidad Provincial de Churcampa Huancavelica, en el año 2023.

Sobre las hipótesis específicas 4

Paso 1: Formulación de la hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa entre gestión del cambio y la dimensión actuar de la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica, en el año 2023.

Hi: Existe una relación significativa entre gestión del cambio y la dimensión actuar de la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica, en el año 2023.

Paso 2: Estadístico de prueba

El estudio se realizó tomando en cuenta que el grado de significancia es menor a 0.05 con el estadístico de prueba de Rho de Spearman.

Paso 3: Calculo del estadístico de prueba

La contrastación de hipótesis se desarrolló con la ayuda del Excel y el SPSS vers. 27

Tabla 16*Correlación de la Gestión del Cambio y Actuar*

			Gestión del Cambio	Actuar
Rho de Spearman	Gestión del Cambio	Coeficiente de correlación	1,000	,587**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	166	166
	Actuar	Coeficiente de correlación	,587**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	166	166

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

Paso 4: Interpretación

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula al evidenciar que existe relación significativa de 0,587 con un grado de significancia de $(0,00 < 0.05)$ considerado una correlación positiva moderada entre la Gestión del Cambio y la dimensión Actuar en la Municipalidad Provincial de Churcampa Huancavelica, en el año 2023.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de Churcampa, para el desarrollo del estudio fue necesario el apoyo de los colaboradores quienes participaron en la encuesta. Entre las limitaciones encontradas fueron el poco entendimiento de lo que es la gestión del cambio y mejora continua, sin embargo, fueron orientados con el permiso de las autoridades.

En tal sentido los resultados encontrados fueron los siguientes:

Respecto a la contrastación de la hipótesis general se comprobó que existe relación significativa de 0,524 con un grado de significancia de $(0,00 < 0,05)$ considerado una correlación positiva moderada entre la Gestión del Cambio y la Mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa Huancavelica, en el año 2023. Cabe señalar que los involucrados son indiferentes ante los cambios que se da en la institución por lo mismo que la alta dirección toma decisiones autoritarias dejando de lado la opinión de los funcionarios como parte operativa, es decir hay escasas de comunicación y liderazgo existiendo así resistencia al cambio, así lo evidencia el 50% es decir 83 encuestados. Por lo cual, se hace difícil la mejora continua de los procesos de gestión al no existir un agente que oriente a esto es evidenciada cuando el 60,2% que conforman 100 de los trabajadores indican su indiferencia.

Al respecto Martín, (2018), en su investigación "*Gestión del cambio en las organizaciones públicas. El caso de Petróleos de Venezuela*" en la universidad complutense de Madrid. Luego de la evaluación manifiesta las siguientes conclusiones:

Los proyectos de mejora que desarrollaron los participantes (un total de 53) a lo largo de los tres años, constituyeron, por ser un excelente indicador de impacto ya que abarcaron los tres escenarios susceptibles de evaluar: personas, organización y sociedad. Desde el inicio, el proyecto de mejora ocupó un espacio fundamental en la gestión del cambio que se quería llevar a cabo a través de la

formación, ya que no sólo representó la aplicación práctica de los conocimientos, destrezas y habilidades (fortalezas) adquiridas, sino que además cumplía con unas premisas muy exigentes: debía ser útil para PDVSA, debía suponer un avance social dentro y fuera de PDVSA, y debía ser viable tanto técnica como económicamente. Asimismo, Marrufo, (2021), el estudio que presenta *“Modelo de gestión del cambio para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020”* concluye al proponer un modelo de gestión del cambio, basado en 8 pasos de Kotter, cuya finalidad fundamental de este proceso de aprendizaje es que todos los colaboradores trabajen en equipo y puedan ver sus errores; de tal manera, proponer cambios para ser más eficientes, y llegar al éxito laboral.

En efecto, la participación de los colaboradores es necesario en toda gestión del cambio para un trabajo colaborativo con el propósito de mejorar los procesos propios de la Municipalidad y esto debe ser continuo para lograr sobre todo la satisfacción del usuario.

Es importante mencionar a Ferrer, (2014) quien señala que gestión del cambio es hacer frente a situaciones en las que hay que pasar de un punto A, a un punto B, gestionando todo el proceso intermedio y facilitando que se consiga de manera exitosa, busca facilitar y conseguir la implementación exitosa de los procesos de transformación, lo que implica trabajar con y para las personas en la aceptación y asimilación de los cambios y en la reducción de la resistencia, facilitando la aceptación y asimilación de los cambios, producto de una nueva forma de operación. Por su parte Carrera et al., (2019) señalan que la mejora continua es alcanzar la excelencia en todo el proceso que se da en las organizaciones tal como capacidad del personal, eficiencia de los recursos, relaciones interpersonales, con los grupos de interés externos. Con el propósito que la mejora de calidad se traslade al producto o servicio que se ofrece. Si bien es cierto es un proceso

progresivo para alcanzar la excelencia, pero sin retrocesos bajo la premisa de cumplir los objetivos organizacionales y prepararse los retos próximos.

Respecto a las hipótesis específicas, donde se evidencia existe relación significativa de 0,571 con un grado de significancia de $(0,00 < 0.05)$ considerado una correlación positiva moderada entre la Gestión del Cambio y la dimensión Planificación en la Municipalidad Provincial de Churcampa Huancavelica, en el año 2023. Corresponde indicar que gestionar el cambio implica planificar como parte de la mejora continua, esto asegura que toda innovación y cambios esta estructurado y se logran los objetivos institucionales. Sin embargo coincide con Contreras y Pacheco, (2021) presenta la tesis *“Mejora Continua y productividad en la Sub Gerencia de obras de la Municipalidad Distrital de El Tambo, Huancayo – 2021”*, al concluir en que efectivamente la relación que existe entre la mejora continua y la productividad del personal de la Municipalidad es evidente ya que los procesos de gestión en mucho de los casos se hacen dificultoso por lo cual la productividad de los colaboradores no es tal como se espera, haciendo que los objetivos trasados como institución no se cumplan esto por falta de planificar esas mejoras que se pretende seguir. Se debe tomar en cuenta a Carrera, et al. (2019) cuando indica que planificar es establecer los objetivos que se desea alcanzar para luego identificar las actividades que son necesarias mejorar, para lo cual es oportuno la recopilación de información para analizar las causas que lleva a las situaciones desfavorables y plasmar los planes de acción.

Asimismo, existe relación significativa de 0,633 con un grado de significancia de $(0,00 < 0.05)$ considerado una correlación positiva moderada entre la Gestión del Cambio y la dimensión Hacer en la Municipalidad Provincial de Churcampa Huancavelica, en el año 2023. Esto significa que, para los procesos de gestión del cambio el papel que cumple el agente o los agentes del cambio es importante ya que debe conducir y apoyar en el hacer, en la ejecución de las mejoras para lograr

eficiencia y eficacia en dicho proceso. Tal como señala Flores, (2021), presenta la Tesis “*Gestión del cambio para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Lagunas, Mocupe*”, quien manifiesta en una de sus conclusiones que El nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Lagunas es medio, lo que está dado por la evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad en los trabajadores mostrando la necesidad de realizar mejoras para alcanzar un nivel alto de desempeño en cada uno de los colaboradores de la municipalidad. Es importante mencionar a Carrera et al., (2019), cuando define esta dimensión de hacer como una etapa donde la ejecución o desarrollo de las acciones que sale de la planificación, recomiendan hacer una prueba piloto con la finalidad de no cometer errores en los cambios profundos que se pretende realizar. Los involucrados que fueron capacitados deben ejecutar el plan, asimismo es necesario asignar los recurso.

En cuanto a los resultados de la hipótesis específica 3 se demuestra que existe relación significativa de 0,521 con un grado de significancia de $(0,00 < 0.05)$ considerado una correlación positiva moderada entre la Gestión del Cambio y la dimensión Verificar en la Municipalidad de Provincial de Churcampa Huancavelica, en el año 2023. Estos resultados coincide con Contreras y Pacheco, (2021) quienes presentan la tesis “*Mejora Continua y productividad en la Sub Gerencia de obras de la Municipalidad Distrital de El Tambo, Huancayo – 2021*”. Concluyen que la relación de la mejora continua con la eficiencia y eficacia es alto y significativo, por lo tanto, coinciden los autores en afirmar que para verificar excelencia del servicio institucional es en base al buen uso de los recursos asimismo en plazos que fueron determinados como metas planteadas por la Municipalidad. Cabe mencionar a Carrera et al., (2019) por la definición que realiza de la dimensión hacer que es un check con la evaluación de los procesos identificando la eficiencia y eficacia, comprobar si los resultados se ajustan a lo planificado, a las políticas y objetivos

organizacionales. Es necesario verificar si los servicios prestados producen satisfacción en los usuarios o clientes.

Por último, la hipótesis específica 4 los resultados evidencian que existe relación significativa de 0,587 con un grado de significancia de ($0,00 < 0.05$) considerado una correlación positiva moderada entre la Gestión del Cambio y la dimensión Actuar en la Municipalidad Provincial de Churcampa Huancavelica, en el año 2023. Esto señala que el proceso de gestión del cambio debe ser medido por los resultados obtenidos con la finalidad de ofrecer una retroalimentación tal como señala este proceso de la mejora continua el de actuar. Tal como señala Carrera et al., (2019), es necesario estudiar los resultados para luego compararlos con datos históricos de cómo se hacían antes de aplicar las acciones de mejora.

Por lo consiguiente, la gestión del cambio como bien se dijo es una labor propia de un agente del cambio es decir la persona o grupo de personas quienes asumen el liderazgo para todo el proceso de cumplir el ciclo de planificar, hacer, verificar y actuar como etapas de una mejora continua, sin embargo en la Municipalidad hay indiferencia de los colaboradores quienes hacen lo posible por brindar un servicio a los usuarios esto por desconocimiento y porque debe optimizar el proceso de gestión del cambio y sensibilizar a los involucrados para la mejora continua.

CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa de 0,524 con un grado de significancia de $(0,00 < 0.05)$ considerado una correlación positiva moderada entre la Gestión del Cambio y la Mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa Huancavelica, en el año 2023. Cabe señalar que los involucrados son indiferentes ante los cambios que se da en la institución por lo mismo que la alta dirección toma decisiones autoritarias dejando de lado la opinión de los funcionarios como parte operativa, es decir hay escasas de comunicación y liderazgo existiendo así resistencia al cambio.
2. Existe relación significativa de 0,571 con un grado de significancia de $(0,00 < 0.05)$ considerado una correlación positiva moderada entre la Gestión del Cambio y la dimensión Planificación en la Municipalidad Provincial de Churcampa Huancavelica, en el año 2023. Corresponde indicar que gestionar el cambio implica planificar como parte de la mejora continua, esto asegura que toda innovación y cambios está estructurado y se logran los objetivos institucionales.
3. Existe relación significativa de 0,633 con un grado de significancia de $(0,00 < 0.05)$ considerado una correlación positiva moderada entre la Gestión del Cambio y la dimensión Hacer en la Municipalidad Provincial de Churcampa Huancavelica, en el año 2023. Esto significa que, para los procesos de gestión del cambio el papel que cumple el agente o los agentes del cambio es importante ya que debe conducir y apoyar en el hacer, en la ejecución de las mejoras para lograr eficiencia y eficacia en dicho proceso.
4. Existe relación significativa de 0,521 con un grado de significancia de $(0,00 < 0.05)$ considerado una correlación positiva moderada entre la Gestión del Cambio y la dimensión Verificar en la Municipalidad de Provincial de Churcampa Huancavelica, en el año 2023. Los

resultados evidencian que, si los cambios son gestionados con efectividad de esa manera la verificación de la mejora continua proporcionará minimizar los riesgos de errores.

5. Existe relación significativa de 0,587 con un grado de significancia de ($0,00 < 0.05$) considerado una correlación positiva moderada entre la Gestión del Cambio y la dimensión Actuar en la Municipalidad Provincial de Churcampa Huancavelica, en el año 2023. Esto señala que el proceso de gestión del cambio debe ser medido por los resultados obtenidos con la finalidad de ofrecer una retroalimentación tal como señala este proceso de la mejora continua el de actuar.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad poner en práctica una gestión del cambio a nivel tecnológico y estructural comprometiendo a los colaboradores en la participación de todo el proceso con la finalidad de optimizar los procesos por medio de la mejora continua y sea evidenciado por la población de Churcampa.
2. Trabajar el cambio con personas de la institución o externos con liderazgo para dirigir, apoyar en todo el proceso, en tal sentido es importante hacer periódicamente autoevaluaciones para planificar las mejoras que necesitan en la Municipalidad.
3. Las autoridades deben asignar adecuadamente los recursos para la ejecución de los planes de mejoras en la Municipalidad con la finalidad de ejecutar las acciones eficiente y eficaz de esa manera se garantiza el cumplimiento de los objetivos institucionales.
4. La alta dirección de la Municipalidad debe evaluar por lo menos semestralmente los procesos de gestión con el propósito de buscar el cambio y mejoras de acuerdo a las políticas y lineamientos institucionales.
5. Se recomienda informar los resultados de la evaluación a todos los involucrados de la Municipalidad para hacer una retroalimentación en los procesos y minimizar errores sobre todo para garantizar el servicio que brindan a la población de Churcampa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2013). Gestión por Competencias. In E. Granica (Ed.), *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Arévalo, J. (2018). *Diseño de un plan de cambio organizacional para implementar exitosamente un nuevo sistema de gestión del desempeño en una institución regional*. Universidad Alberto Hurtado.
- Biasca, R. (2019). *Gestión del cambio" El modelo Biasca"* (R. E. Biasca (ed.); Vol. 8, Issue 5).
- Carrera, C., Manobanda, W., Castro, D., & Vallejo, H. (2019). *Mejoramiento Continuo de Procesos de Calidad: Vol. Primera ed* (Ediciones Grupo Compás (ed.); Primera Ed).
- Centro de ISO 9000: 2005. (2008). *Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario* (ISO copyright office (ed.); Unica, Vol. 2005).
- Chiavenato, I. (n.d.). *Comportamiento Organizacional*.
- Contreras, A., & Pacheco, W. (2021). *Mejora Continua y Productividad en la Sub Gerencia de Obras de la Municipalidad Distrital de El Tambo, Huancayo - 2021*. Universidad Peruana Los Andes.
- Crosby, P. (1998). La Calidad no Cuesta. In McGraw (Ed.), *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (11va Edici, Issue Mi).
- Ferrer, J. (2014). *Gestión del Cambio* (S. Edición (ed.); LID Editor).
- Flores, A. (2021). *Gestión del cambio para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Lagunas, Mocupe*. Universidad César Vallejo.
- Flores, V. (2020). *Gestión del cambio organizacional y desempeño laboral del personal*

administrativo del Gobierno Regional de Piura. Universidad César Vallejo.

Gutiérrez, H. (2010). *CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD* (I. E. S. A. McGraw Hill (ed.); 3ra. Edici).

Hernández, R., Fernández, C., & Batista, P. (2014). “*Metodología de la Investigación*” (M. editorial Mc. Graw. Hill (ed.); 6ta edició, Vol. 6).

Marrufo, G. (2021). *Modelo de gestión del cambio para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Rioja, 2020*. Universidad César Vallejo.

Martín, S. (2018). *Gestión del cambio en las organizaciones públicas. El caso de Petróleos de Venezuela*. Universidad Complutense de Madrid.

Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigacion*.

Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación* (2021 Ediciones de la U (ed.); 2 da).

Ramirez, K. (2022). *Gestión del cambio y competencias laborales en colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martin, 2022*. Universidad César Vallejo.

Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*.

Work Meter. (2013). *Claves para mejorar el rendimiento laboral en las empresas*.

Zárate, W. (2019). *La Gestión del Cambio*. Universidad de San Andrés.

Zayas, I. (2022). La mejora continua: Elemento de competitividad empresarial. *Revista Electrónica Sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 9(17), 1–19.
<http://orcid.org/0000-0002-5643-5711>

ANEXOS

- Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODOS
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre Gestión del cambio y la mejora continua en la municipalidad provincial de Churcampa de Huancavelica en el año 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación que existe entre gestión del cambio y la dimensión planificar de la mejora continua en la municipalidad provincial de Churcampa de Huancavelica en el año 2023? • ¿Cuál es la relación que existe entre gestión del cambio y la dimensión hacer de la mejora continua en la municipalidad provincial de Churcampa de Huancavelica en el año 2023? • ¿Cuál es la relación que existe entre gestión del cambio y la dimensión verificar de la mejora continua en la municipalidad provincial de Churcampa de Huancavelica en el año 2023? • ¿Cuál es la relación que existe entre gestión del cambio y la dimensión actuar de la mejora continua en la municipalidad provincial de Churcampa de Huancavelica en el año 2023? 	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión del cambio y la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica – 2023</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación que existe entre gestión del cambio y la dimensión planificar de la mejora continua en la municipalidad provincial de Churcampa de Huancavelica en el año 2023 • Identificar la relación que existe entre gestión del cambio y la dimensión hacer de la mejora continua en la municipalidad provincial de Churcampa de Huancavelica en el año 2023 • Establecer la relación que existe entre gestión del cambio y la dimensión verificar de la mejora continua en la municipalidad provincial de Churcampa de Huancavelica en el año 2023 • Determinar la relación que existe entre gestión del cambio y la dimensión actuar de la mejora continua en la municipalidad provincial de Churcampa de Huancavelica en el año 2023 	<p>Hipótesis general: Existe una relación entre gestión del cambio y la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa Huancavelica, en el año 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación significativa entre gestión del cambio y la dimensión planificar de la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica, en el año 2023. • Existe una relación significativa entre gestión del cambio y la dimensión hacer de la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica, en el año 2023. • Existe una relación significativa entre gestión del cambio y la dimensión verificar de la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica, en el año 2023. • Existe una relación significativa entre gestión del cambio y la dimensión actuar de la mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica, en el año 2023. 	<p>V 1: Gestión del cambio</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación 2. Liderazgo 3. Conocimiento 4. Valoración <p>V 2: Mejora Continua</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificar 2. Hacer 3. Verificar 4. Actuar 	<p>Método: Método general: Científico.</p> <p>Tipo de Investigación básica.</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, transaccional.</p> <p>Población: Funcionarios de la Municipalidad 166</p> <p>Muestra: Censal 166</p> <p>Técnicas: La Encuesta.</p> <p>Instrumentos: El cuestionario</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación: Método estadístico software Excel y software SPSS.</p>

- Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión del cambio	Biasca, (2019), considera que la gestión del cambio es la “transformación para mejorar la competitividad puede verse como un conjunto de proyectos de reestructuración, replanteo estratégico, cambio en los recursos humanos y gestión, innovación en los procesos y tecnología, mejora la productividad y calidad. La transformación a encarar dependerá también de aspectos culturales del país en donde se encuentra la empresa” (p.26).	La gestión del cambio es un proceso de innovación que se da dentro de una organización con el fin de elevar la productividad laboral, para ello se tiene que lidiar con las presiones internas y externas, para la presente investigación, se aplicara un instrumento lo cual contiene ítems que recaudara información respecto a las dimensiones comunicación, liderazgo, conocimiento y valoración.	COMUNICACIÓN	Reconoce que la existe una comunicación efectiva Reconoce que el jefe inmediato tiene control en su área de trabajo. Considera que la labor que realiza es reconocida por el jefe inmediato.
			LIDERAZGO	Considera que el jefe inmediato no supervisa las tareas encomendadas. Evidencia que existe motivación y confianza por el jefe inmediato
			CONOCIMIENTO	Reconoce que el jefe inmediato está presente en todas las reuniones de trabajo. Evidencia que los problemas mayores se resuelven con el jefe inmediato.
			VALORACIÓN	Reconoce que el jefe inmediato es comunicativo. Evidencia que el jefe inmediato genera un buen clima laboral.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Mejora continua	Carrera et al., (2019) indican que la mejora continua es un proceso progresivo para alcanzar la excelencia, pero sin retrocesos bajo la premisa de cumplir los objetivos organizacionales y prepararse los retos próximos. Contribuye en la práctica de gestión que las organizaciones aplican en sus procesos con el propósito de demostrar eficiencia eficacia en su desempeño.	La mejora continua es cumplir etapas para encontrar la excelencia en los procesos que desarrolla la municipalidad, en tal sentido se aplicará un instrumento lo cual contiene ítems que recaudará información respecto a la planificación, hacer, verificar y actuar como dimensiones de la Mejora Continua.	PLANIFICACIÓN	Prioriza los problemas que llevan a las dificultades
				Analiza las causas para la planificación de las acciones
				Se planifican acciones correctivas y preventivas
			HACER	Considera implementar acciones de mejora en las áreas de la institución
				Supervisa la ejecución de las acciones de mejora
				Mide los resultados luego de la ejecución de las acciones
VERIFICAR	Evaluar los resultados obtenidos luego de la ejecución de las acciones			
	Compara los resultados con los objetivos planeados			
ACTUAR	Realizan una retroalimentación al no obtener resultados			
	Reconoce que se toman decisiones sobre los cambios			
				Reconoce que forman y entrenan a los involucrados de la institución

• Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión del cambio	VALORACIÓN	Reconoce que su jefe inmediato se identifique con los fines de la organización	1. Su jefe inmediato se compromete con los fines de la organización	Likert. 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Reconoce en la municipalidad se promueve la práctica de valores organizacionales	2. Considera que la municipalidad promueve la práctica de valores organizacionales 3. Al momento de realizar alguna actividad laboral lo realiza enfocado al logro de los objetivos de la municipalidad 4. Reconoce que su usted se identifica con los fines organizacionales	
	COMUNICACIÓN	Considera que el jefe inmediato da la retroalimentación de la información que brinda para la realización de tarea	5. Considera que su jefe inmediato brinda información de una manera clara y concisa para la realización de una actividad	
		Evidencia que existe una comunicación ágil y confiable entre usted y su jefe inmediato	6. Dentro de la municipalidad se realiza una retroalimentación de la información que se brinda para realizar las tareas de la mejor manera 7. Considera que mantiene una comunicación clara y agradable con sus compañeros de trabajo	
	LIDERAZGO	Reconoce que el jefe inmediato incentiva a los funcionarios a afrontar cambios internos de la municipalidad	8. Reconoce que el jefe inmediato impulsa a afrontar cambios internos de la municipalidad	
	Evidencia que su jefe inmediato tiene la capacidad de influir en los funcionarios	9. Observa que dentro de la municipalidad los líderes comprenden y saben que es lo que se requiere para llegar al éxito institucional		
	Reconoce que en la municipalidad fomenta las oportunidades que beneficien el crecimiento personal de los funcionarios	10. El jefe inmediato compromete responsabilidades entre los empleados 11. El jefe inmediato promueve las actualizaciones que beneficien el crecimiento en temas de trabajo.		
	CONOCIMIENTO	Reconoce estar preparado y dispuesto a conocer más de acuerdo a su rama laboral	12. Reconoce que la municipalidad genera cambios para incentivar la actualización de conocimientos	
		Considera que la municipalidad capacita y entrena a los funcionarios en actividades que involucren la formación laboral	13. Considera que la municipalidad ha establecido acciones de mejora para fortalecer los resultados en cada jornada laboral 14. Las capacitaciones que realizan en la entidad para fortalecer su conocimiento laboral son adecuadas	

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	
Mejora continua	PLANIFICACIÓN	Prioriza los problemas que llevan a las dificultades	1 2	Usted identifica problemas que dificulta las tareas encomendadas Usted comunica inmediatamente los problemas identificados a su superior	Likert. 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		Analiza las causas para la planificación de las acciones	3	Son analizadas las causas que lleva a los problemas	
		Reconoce el documento de planificación de las acciones correctivas	4	Usted tiene conocimiento del documento donde describe las acciones correctivas	
		HACER	Considera implementar acciones de mejora en el área donde labora	5	
	Supervisa la ejecución de las acciones de mejora		6	Usted cumple con las acciones de mejora en su área de trabajo	
			7	Al ser supervisado toma en cuenta las recomendaciones que le hacen para mejorar el servicio	
	VERIFICAR	Mide los resultados luego de la ejecución de las acciones	8	Es de su conocimiento los indicadores que miden los resultados de las acciones que usted realiza	
		Evaluar los resultados obtenidos luego de la ejecución de las acciones	9	Se realizan reuniones para evaluar los resultados luego de la ejecución de las acciones de mejora	
			10	Participa usted en la evaluación de los resultados de las acciones de mejora	
		Compara los resultados con los objetivos planeados	11	Son comparados los resultados de las acciones de mejora con los objetivos planeados	
		Realizan una retroalimentación al no obtener resultados positivos	12	Usted considera que la retroalimentación de las actividades es necesario para corregir errores	
		ACTUAR	Reconoce que se toman decisiones sobre los cambios	13	
	14			Toman en cuenta su opinión para la toma de decisiones sobre las mejoras en los procesos	
	Reconoce que forman y entrenan a los involucrados de la institución		15	Considera que es importante el involucramiento de los colaboradores para los cambios de mejora en los procesos	
			16	Son sensibilizados, entrenados para los cambios de mejora en los procesos institucionales	

- Instrumento de investigación

Cuestionario

El propósito del presente cuestionario es la recolección de información respecto a la Gestión del Cambio y Mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa, Huancavelica en el año 2023, tomar en cuenta la siguiente valoración.

1=Nunca ,2=Casi nunca ,3=A veces ,4=Casi siempre 5= Siempre

Ítems		Escala de Medición				
N°	Gestión del Cambio	1	2	3	4	5
Valoración						
1	Su jefe inmediato se compromete con los fines de la organización					
2	Considera que la municipalidad promueve la práctica de valores organizacionales					
3	Al momento de realizar alguna actividad laboral lo realiza enfocado al logro de los objetivos de la municipalidad					
4	Reconoce que usted se identifica con los fines organizacionales					
Comunicación						
5	Considera que su jefe inmediato brinda información de una manera clara y concisa para la realización de una actividad					
6	Dentro de la municipalidad se realiza una retroalimentación de la información que se brinda para realizar las tareas de la mejor manera					
7	Considera que mantiene una comunicación clara y agradable con sus compañeros de trabajo					
Liderazgo						
8	Reconoce que el jefe inmediato impulsa a afrontar cambios internos de la municipalidad					
9	Observa que dentro de la municipalidad los líderes comprenden y saben que es lo que se requiere para llegar al éxito institucional					
10	El jefe inmediato compromete responsabilidades entre los empleados					
11	El jefe inmediato promueve las actualizaciones que beneficien el crecimiento en temas de trabajo.					
Conocimiento						
12	Reconoce que la municipalidad genera cambios para incentivar la actualización de conocimientos					
13	Considera que la municipalidad ha establecido acciones de mejora para fortalecer los resultados en cada jornada laboral					
14	Las capacitaciones que realizan en la entidad para fortalecer su conocimiento laboral son adecuadas					

Ítems		Escala de Medición				
N°	Mejora Continua	1	2	3	4	5
Planificar						
1	Usted identifica problemas que dificulta las tareas encomendadas					
2	Usted comunica inmediatamente los problemas identificados a su superior					
3	Son analizadas las causas que lleva a los problemas					
4	Usted tiene conocimiento del documento donde describe las acciones correctivas					
Hacer						
5	Toma en cuenta que implementar acciones correctivas mejoraría el proceso del servicio que brinda					
6	Usted cumple con las acciones de mejora en su área de trabajo					
7	Al ser supervisado toma en cuenta las recomendaciones que le hacen para mejorar el servicio					
8	Es de su conocimiento los indicadores que miden los resultados de las acciones que usted realiza					
Verificar						
9	Se realizan reuniones para evaluar los resultados luego de la ejecución de las acciones de mejora					
10	Participa usted en la evaluación de los resultados de las acciones de mejora					
11	Son comparados los resultados de las acciones de mejora con los objetivos planeados					
12	Usted considera que la retroalimentación de las actividades es necesario para corregir errores					
Actuar						
13	Se toman decisiones asertivas sobre los cambios que se debe realizar para mejorar los procesos en la institución					
14	Toman en cuenta su opinión para la toma de decisiones sobre las mejoras en los procesos					
15	Considera que es importante el involucramiento de los colaboradores para los cambios de mejora en los procesos					
16	Son sensibilizados, entrenados para los cambios de mejora en los procesos institucionales					

¡Gracias por su Apoyo!

- Confiabilidad del instrumento

Variable Gestión del cambio

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.869	14

Variable Mejora Continua

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.853	16

- Validez del instrumento

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

Título: Gestión del cambio y mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa – Huancavelica, 2023

Aspectos de validación sobre la variable: Gestión del cambio

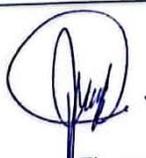
Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																80				
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																80				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia														75						
4. Organización	Existe una organización lógica																	85			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	85			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																80				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																80				
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores														75						
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																	85			
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																80				

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80.5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	PABLO PLUMIER REDUENA ALBUI	DNI N°	20434804
Dirección domiciliaria:	J. RICARDO PALMA 215 CONCEPCION	Teléfono/Celular:	964792175
Título Profesional	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS		
Grado Académico:	MAESTRIA EN GESTION AMBIENTAL Y DESARROLLO SOSTENIBLE		



Firma

Lugar y fecha: CONCEPCION 06 DICIEMBRE 2023

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

Título: Gestión del cambio y mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa – Huancavelica, 2023

Aspectos de validación sobre la variable: Mejora continua

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado															80					
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables															80					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia														75						
4. Organización	Existe una organización lógica														75						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															80					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																85				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																85				
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores															80					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																80				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																80.				

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	PABLO PLUMIER PEQUEÑA ALONSI	DNI N°	20434804
Dirección domiciliaria:	JL RICARDO PALMA 215 CONCEPCION	Teléfono/Celular:	964792175
Título Profesional	LICENCIADO EN ADMINISTRACION		
Grado Académico:	MAESTRIA EN GESTION AMBIENTAL Y DESARROLLO SOSTENIBLE		



Firma

Lugar y fecha: CONCEPCION 06 DICIEMBRE 2023

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

Título: Gestión del cambio y mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa – Huancavelica, 2023

Aspectos de validación sobre la variable: Gestión del cambio

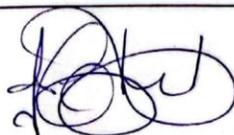
Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			90	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			88	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.																	84			
4. Organización	Existe una organización lógica.																			90	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			86	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			88	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			86	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																	84			
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			90	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			90	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

88

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Jaqueline Marleny Chipana Perez	DNI N°	20104294
Dirección domiciliaria:	JR. Nemesio raez 1048 el toambo	Teléfono/Celular:	964268425
Título Profesional	lic. en administración		
Grado Académico:	maestro en administración		



Firma

Lugar y fecha: 4-12-2023

FICHAS DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

Título: Gestión del cambio y mejora continua en la Municipalidad Provincial de Churcampa – Huancavelica, 2023

Aspectos de validación sobre la variable: Mejora continua

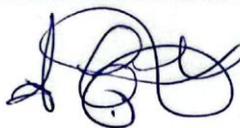
Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				92
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			88	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia.																			86	
4. Organización	Existe una organización lógica.																			90	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			88	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			90	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																	84			
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			92	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			90	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			92	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

89

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Jaqueline Marleny Chipana Perez	DNI N°	20104294
Dirección domiciliaria:	IR. Nemesio raez 104B el tambo	Teléfono/Celular:	964268425
Título Profesional	lic. en administración		
Grado Académico:	maestro en administración		



Firma

Lugar y fecha: 4-12-2023

- La data de procedimiento de datos

GESTION DEL CAMBIO																				
SUJETOS	VALORACIÓN				COMUNICACIÓN			LIDERAZGO				CONOCIMIENTO			Total	D1	D2	D3	D4	
	ÍTEMS				ÍTEMS			ÍTEMS				ÍTEMS								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14						
1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69	19	15	20	15	
2	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	56	17	13	8	9	
3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	46	13	10	15	8	
4	4	3	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	57	16	14	16	11	
5	5	2	5	4	5	2	3	3	3	5	3	2	2	2	45	16	10	13	6	
6	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	62	18	13	17	14	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	66	20	15	20	11	
8	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	67	19	15	19	14	
9	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	59	15	13	19	12	
10	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	52	17	12	12	11	
11	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	2	2	41	14	9	11	7	
12	5	3	4	4	4	5	5	5	3	3	4	5	3	3	4	57	16	14	17	10
13	4	4	5	5	4	2	4	4	5	5	4	4	4	5	59	18	10	18	13	
14	5	4	3	3	5	3	4	5	4	4	5	4	4	4	57	15	12	18	12	
15	4	3	4	4	5	3	3	3	2	5	3	2	2	1	44	15	11	13	5	
16	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	50	14	11	16	9	
17	5	3	4	5	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	52	17	9	15	11	
18	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	60	16	13	18	13	
19	3	4	2	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	3	55	14	13	18	10	
20	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	65	19	14	18	14	
21	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	3	60	18	12	17	13	
22	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	65	18	15	20	12	
23	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	3	62	20	14	19	9	
24	4	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	53	16	11	15	11	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	20	15	20	15	
26	3	4	5	4	4	3	5	3	3	4	3	3	3	2	49	16	12	13	8	
27	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	3	2	3	3	56	19	12	17	8	
28	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	57	14	14	16	13	
29	3	2	4	5	4	3	5	4	2	3	2	2	2	1	42	14	12	11	5	
30	5	3	3	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	60	14	12	19	15	
31	3	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	5	60	17	12	18	13	
32	2	3	2	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	2	36	10	9	9	8	
33	4	3	4	4	4	2	5	1	2	2	2	3	3	3	42	15	11	7	9	
34	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	64	19	15	16	14	
35	3	2	5	3	3	2	5	3	3	2	3	3	4	2	43	13	10	11	9	
36	2	3	5	5	4	2	5	4	4	4	3	3	3	2	49	15	11	15	8	
37	4	2	4	4	4	2	4	3	2	3	2	2	2	2	40	14	10	10	6	
38	5	4	5	4	4	2	4	4	3	4	3	3	3	2	50	18	10	14	8	
39	5	2	3	3	4	3	2	5	3	3	2	3	2	2	42	13	9	13	7	
40	4	2	3	3	3	3	5	2	5	3	2	2	5	5	47	12	11	12	12	
41	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	58	18	12	16	12	
42	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	66	19	14	19	14	
43	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	58	17	13	16	12	
44	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	61	17	14	19	11	
45	5	3	2	4	5	2	5	4	2	4	4	2	2	1	45	14	12	14	5	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	12	9	12	9	
47	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	3	61	19	14	19	9	
48	5	3	4	3	4	2	4	3	2	4	3	2	3	3	45	15	10	12	8	
49	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	64	19	13	17	15	
50	2	3	2	2	1	2	5	4	5	2	4	2	4	4	42	9	8	15	10	
51	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	39	14	9	9	7	
52	2	3	2	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	51	10	13	15	13	
53	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	60	19	14	18	9	
54	1	3	1	3	1	1	5	1	3	1	1	2	2	3	28	8	7	6	7	
55	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	57	15	12	16	14	
56	4	5	4	4	5	3	5	3	4	4	4	2	3	4	54	17	13	15	9	
57	3	1	4	4	3	4	4	4	2	3	3	1	2	2	40	12	11	12	5	
58	5	3	4	5	5	3	4	5	3	5	4	2	2	3	53	17	12	17	7	
59	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	32	10	7	8	7	
60	3	3	5	4	4	2	5	4	3	3	4	3	3	3	49	15	11	14	9	
61	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	5	47	13	10	13	11	
62	3	4	5	5	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	54	17	12	14	11	
63	5	4	5	5	5	4	5	5	2	4	5	3	3	3	58	19	14	16	9	
64	2	1	3	4	2	1	2	1	4	4	3	3	4	2	36	10	5	12	9	
65	4	3	2	4	4	2	3	4	2	5	4	5	4	2	48	13	9	15	11	
66	3	3	5	4	4	3	4	3	3	4	2	2	2	3	45	15	11	12	7	
67	5	3	1	4	1	5	5	4	2	4	4	1	4	2	45	13	11	14	7	
68	3	4	4	5	3	4	5	5	3	2	3	2	3	3	49	16	12	13	8	
69	3	3	4	2	4	1	4	2	4	3	3	2	5	4	43	12	9	12	10	
70	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	3	5	4	57	15	14	16	12	
71	3	5	4	4	1	3	4	3	2	5	3	3	3	3	46	16	8	13	9	
72	3	3	4	5	3	5	4	5	4	2	5	3	5	5	56	15	12	16	13	
73	5	2	5	4	4	4	3	3	5	5	3	3	5	2	53	16	11	16	10	
74	3	4	3	3	5	4	5	5	2	4	2	4	3	5	52	13	14	16	9	
75	3	2	4	4	3	2	5	4	5	4	4	3	3	5	51	13	10	17	11	
76	5	2	4	4	4	5	5	4	5	3	5	3	4	2	55	15	14	17	9	
77	3	4	4	5	4	2	5	5	4	4	5	2	5	2	54	16	11	18	9	
78	2	5	4	5	4	3	3	4	5	3	4	4	3	2	51	16	10	16	9	
79	4	5	2	5	4	3	4	2	3	3	4	4	3	2	48	16	11	12	9	
80	5	4	5	3	3	3	5	1	4	4	5	4	4	2	52	17	11	14	10	
81	3	3	5	4	5	2	4	1	4	5	4	3	2	5	50	15	11	14	10	
82	2	3	5	4	5	5	4	3	2	4	3	2	5	4	51	14	14	12	11	
83	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	3	4	5	58	17	11	18	12	

84	5	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	54	17	13	14	10
85	5	3	5	3	5	3	3	4	3	3	3	2	3	4	49	16	11	13	9
86	4	2	5	3	3	5	4	5	2	5	4	5	5	1	53	14	12	16	11
87	4	4	5	4	5	4	5	2	3	2	3	3	4	3	51	17	14	10	10
88	5	2	5	4	4	3	3	4	2	4	4	3	3	3	49	16	10	14	9
89	4	2	5	5	4	5	4	5	5	3	4	2	2	3	53	16	13	17	7
90	4	4	5	5	4	3	5	2	3	4	5	4	5	5	58	18	12	14	14
91	5	5	4	5	2	3	5	4	4	3	5	4	4	2	55	19	10	16	10
92	3	5	5	5	3	4	5	4	2	3	4	4	3	3	53	18	12	13	10
93	5	4	3	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	52	17	9	15	11
94	5	3	3	5	4	3	5	5	3	5	5	2	5	1	54	16	12	18	8
95	4	3	5	5	5	3	4	4	5	3	4	3	4	5	57	17	12	16	12
96	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	3	3	3	5	57	17	14	15	11
97	3	4	4	5	4	3	4	2	3	2	3	3	2	3	45	16	11	10	8
98	3	5	4	5	5	5	5	4	4	3	5	2	4	5	59	17	15	16	11
99	3	1	2	5	3	4	5	3	4	3	3	5	3	1	45	11	12	13	9
100	3	3	5	5	5	1	5	4	2	5	5	2	2	5	52	16	11	16	9
101	5	3	3	4	3	4	5	5	4	2	3	1	5	5	52	15	12	14	11
102	3	3	5	5	4	3	4	1	5	5	4	2	3	2	49	16	11	15	7
103	3	3	5	4	3	4	4	4	5	2	4	3	2	3	49	15	11	15	8
104	5	4	3	5	4	3	2	3	5	4	5	3	2	5	53	17	9	17	10
105	3	4	2	3	5	2	5	4	5	3	5	3	2	2	48	12	12	17	7
106	2	1	5	4	2	2	3	5	4	4	4	4	3	2	45	12	7	17	9
107	4	3	1	3	4	3	4	2	5	3	4	3	3	2	44	11	11	14	8
108	5	3	4	4	4	3	5	4	3	3	5	3	3	2	51	16	12	15	8
109	3	3	4	5	1	4	5	3	4	4	4	5	3	2	50	15	10	15	10
110	2	4	4	3	3	1	5	5	4	5	3	2	4	5	50	13	9	17	11
111	4	3	4	5	4	2	3	3	2	4	5	1	4	4	48	16	9	14	9
112	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	3	2	2	5	56	17	13	17	9
113	5	5	5	4	1	5	4	4	4	4	3	3	4	4	55	19	10	15	11
114	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	49	13	12	14	10
115	4	2	4	3	4	1	5	5	2	5	3	3	2	1	44	13	10	15	6
116	5	4	4	5	5	4	3	4	3	2	4	3	5	3	54	18	12	13	11
117	4	2	4	5	3	3	4	2	2	4	4	3	3	3	46	15	10	12	9
118	4	2	4	4	4	5	5	1	5	3	5	2	5	3	52	14	14	14	10
119	5	4	2	4	4	4	5	1	3	4	5	3	5	5	54	15	13	13	13
120	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	55	17	12	15	11
121	5	5	5	3	4	2	5	4	2	3	4	2	3	2	49	18	11	13	7
122	4	4	5	5	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	59	18	12	16	13
123	5	3	5	3	5	2	4	4	3	2	2	4	5	3	50	16	11	11	12
124	5	3	4	5	5	3	2	5	3	3	4	4	3	3	52	17	10	15	10
125	4	4	5	2	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	49	15	12	12	10
126	4	3	5	4	5	3	4	4	2	3	3	2	4	4	50	16	12	12	10
127	4	3	5	3	5	2	5	5	3	4	5	3	2	2	51	15	12	17	7
128	5	2	5	5	3	5	5	4	3	4	3	3	5	3	55	17	13	14	11
129	4	4	5	3	5	4	2	3	5	5	5	2	4	2	53	16	11	18	8
130	5	2	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	3	53	16	11	15	11
131	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	55	14	12	18	11
132	3	4	5	4	4	5	5	2	4	2	4	3	5	4	54	16	14	12	12
133	5	5	3	5	2	3	5	4	4	3	5	2	4	3	53	18	10	16	9
134	3	2	3	2	3	5	4	5	2	3	5	4	3	2	46	10	12	15	9
135	3	4	5	4	3	2	5	2	3	5	4	3	2	2	47	16	10	14	7
136	5	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	5	3	51	15	12	14	10
137	4	2	4	5	5	5	4	4	2	5	5	4	4	2	55	15	14	16	10
138	5	4	4	5	4	5	3	4	5	2	4	4	3	3	55	18	12	15	10
139	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	5	60	17	14	17	12
140	4	4	2	4	4	4	5	4	2	3	5	3	2	4	50	14	13	14	9
141	5	4	5	4	5	2	5	3	3	4	3	2	4	3	52	18	12	13	9
142	3	3	3	4	5	5	5	2	4	3	3	3	3	5	51	13	15	12	11
143	5	3	5	5	3	2	3	4	3	3	4	3	2	2	47	18	8	14	7
144	3	2	5	2	5	3	4	3	4	4	3	2	5	3	48	12	12	14	10
145	3	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4	5	3	5	56	14	12	17	13
146	5	5	2	5	4	3	4	5	2	4	4	3	5	2	53	17	11	15	10
147	3	4	5	2	4	2	4	4	3	3	5	3	5	2	49	14	10	15	10
148	2	4	1	4	2	5	3	3	2	5	5	2	4	2	44	11	10	15	8
149	4	5	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	2	50	17	11	13	9
150	5	3	4	5	3	4	3	5	4	5	4	4	4	2	55	17	10	18	10
151	3	3	4	5	4	3	4	2	4	2	5	4	5	5	53	15	11	13	14
152	2	4	4	4	5	5	5	4	2	4	4	3	3	4	53	14	15	14	10
153	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	2	3	5	54	16	13	15	10
154	5	3	3	4	4	3	4	2	2	4	3	3	4	4	48	15	11	11	11
155	5	3	3	4	5	5	5	4	3	3	5	3	2	4	54	15	15	15	9
156	4	3	5	5	3	3	4	4	2	3	3	3	5	1	48	17	10	12	9
157	4	4	4	2	5	3	4	4	3	4	5	2	4	3	51	14	12	16	9
158	5	4	4	4	3	4	3	5	4	5	3	5	3	3	55	17	10	17	11
159	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	53	16	12	16	9
160	4	4	4	5	3	3	5	3	2	5	4	3	5	5	55	17	11	14	13
161	5	5	2	4	4	3	5	2	4	4	5	2	4	2	51	16	12	15	8
162	3	5	5	3	5	2	5	4	5	3	5	4	3	3	55	16	12	17	10
163	5	4	3	4	2	2	5	3	5	5	4	4	2	5	53	16	9	17	11
164	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	1	58	17	14	17	10
165	5	3	5	2	4	2	5	5	5	3	5	5	4	5	58	15	11	18	14
166	5	4	3	4	1	2	5	4	4	5	4	4	3	5	53	16	8	17	12

SUJETOS	MEJORA CONTINUA																				
	PLANIFICAR				HACER				VERIFICAR				ACTUAR				Total	D1	D2	D3	D4
	ÍTEMES				ÍTEMES				ÍTEMES				ÍTEMES								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16						
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	20	20	20	20	
2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	60	15	16	15	14	
3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	51	13	15	11	12	
4	4	5	5	5	4	5	4	4	2	3	3	3	4	5	5	66	19	17	11	19	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	75	20	20	16	19	
6	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	68	17	18	17	16	
7	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3	3	2	64	19	20	14	11	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	77	20	20	20	17	
9	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	3	65	15	18	16	16	
10	4	2	4	4	5	4	5	4	2	2	3	5	4	2	5	59	14	18	12	15	
11	4	4	4	4	5	4	5	3	4	2	3	5	3	2	4	59	16	17	14	12	
12	1	5	4	5	5	5	5	5	3	2	3	5	3	2	5	61	15	20	13	13	
13	4	5	4	3	4	5	5	5	3	4	3	5	4	3	4	64	16	19	15	14	
14	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	63	17	15	15	16	
15	3	3	2	1	4	5	4	2	3	4	4	5	4	5	3	56	9	15	16	16	
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	62	15	16	15	16	
17	2	1	5	4	4	4	5	3	2	4	3	4	4	5	5	59	12	16	13	18	
18	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	71	18	17	18	18	
19	4	5	4	5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	3	4	67	18	14	20	15	
20	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	67	15	18	18	16	
21	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	76	19	19	20	18	
22	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	75	19	20	19	17	
23	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	3	3	5	69	20	19	16	14	
24	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	71	18	18	18	17	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80	20	20	20	20	
26	3	4	4	2	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	5	53	13	15	11	14	
27	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	5	5	66	17	17	13	19	
28	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	62	17	13	16	16	
29	3	5	4	4	5	5	5	3	2	2	2	3	3	5	3	59	16	20	9	14	
30	2	5	5	1	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	70	13	17	20	20	
31	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	5	4	2	53	13	14	12	14	
32	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	42	10	12	10	10	
33	4	4	3	5	4	3	5	5	2	4	2	5	2	1	4	55	16	17	13	9	
34	2	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4	69	17	17	17	18	
35	4	4	3	2	4	5	4	3	3	4	3	5	4	4	5	60	13	16	15	16	
36	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	73	19	19	18	17	
37	4	3	3	1	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	2	45	11	12	12	10	
38	4	4	2	2	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4	59	12	18	14	15	
39	4	5	3	2	3	3	4	5	4	3	2	2	3	2	3	50	14	15	11	10	
40	3	5	4	5	3	5	5	4	5	3	3	4	5	3	3	62	17	17	15	13	
41	3	4	4	4	5	5	5	4	1	4	4	4	1	4	4	61	15	20	13	13	
42	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	67	14	19	16	18	
43	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	67	17	18	14	18	
44	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	71	16	19	16	20	
45	4	4	5	2	5	4	5	1	1	1	1	5	4	3	5	52	15	15	8	14	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	12	12	12	12	
47	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	77	20	20	17	20	
48	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	4	2	4	4	45	12	11	9	13	
49	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	75	20	17	18	20	
50	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	50	14	11	13	12	
51	4	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	56	15	14	13	14	
52	2	5	4	3	5	5	4	3	2	3	2	3	5	3	5	61	14	19	13	15	
53	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	74	20	19	18	17	
54	4	3	1	1	5	5	5	4	1	1	1	5	2	1	3	43	9	19	8	7	
55	2	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	5	62	13	17	15	17	
56	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	58	14	14	14	16	
57	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	63	16	17	17	13	
58	3	5	5	1	3	3	5	4	3	1	3	5	3	2	4	51	14	15	12	10	
59	3	3	3	1	3	3	4	4	3	1	2	4	2	2	4	45	10	14	10	11	
60	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	66	18	17	15	16	
61	3	5	4	1	5	5	5	4	5	4	5	4	2	5	5	67	13	20	18	16	
62	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65	16	17	16	16	
63	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	77	19	20	20	18	
64	1	4	2	5	4	2	5	1	1	3	5	2	1	2	3	44	12	12	11	9	
65	2	5	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	5	63	16	15	15	17	
66	5	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	5	2	4	3	59	15	15	15	14	
67	4	5	5	4	2	3	5	4	4	3	1	5	4	2	5	59	18	14	13	14	
68	2	4	4	1	3	5	4	3	3	2	4	4	4	2	4	54	11	15	13	15	
69	4	3	5	1	5	5	4	4	3	5	3	5	4	4	5	63	13	18	16	16	
70	4	5	1	5	5	5	5	4	3	1	4	5	3	2	4	60	15	19	13	13	
71	3	5	3	1	5	5	4	4	4	3	3	4	2	4	4	58	12	18	14	14	
72	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	68	15	18	18	17	
73	2	3	4	2	3	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	61	11	16	17	17	
74	3	1	3	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	2	63	12	18	17	16	
75	3	4	5	5	4	4	5	2	5	4	5	2	3	3	5	62	17	15	16	14	
76	4	5	5	2	3	4	4	5	3	3	5	4	2	4	5	63	16	16	15	16	
77	2	5	4	5	4	5	5	5	2	5	3	4	4	5	5	67	16	19	14	18	
78	4	5	4	1	3	5	4	4	2	5	4	5	4	3	5	60	14	16	16	14	
79	4	5	5	2	3	4	5	5	2	5	4	5	5	4	4	67	16	17	16	18	
80	4	5	4	2	5	5	3	5	3	2	4	3	4	5	3	60	15	18	12	15	
81	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	66	18	17	16	15	
82	4	5	4	4	5	4	4	4	3	2	4	3	3	5	4	61	17	17	12	15	
83	3	4	4	4	5	4	3	1	3	5	2	5	5	4	3	58	15	13	15	15	

84	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3	5	4	4	2	4	3	58	15	14	16	13
85	4	5	5	4	3	5	5	5	3	3	4	5	5	1	5	4	66	18	18	15	15
86	5	5	2	2	5	4	5	3	5	4	2	4	3	5	5	4	63	14	17	15	17
87	5	4	4	3	3	5	4	4	4	3	2	2	2	3	3	5	56	16	16	11	13
88	5	5	4	4	4	5	5	3	2	3	4	4	4	3	4	4	63	18	17	13	15
89	4	4	4	1	5	5	4	5	4	4	3	4	4	2	5	5	63	13	19	15	16
90	5	5	4	4	5	4	5	2	3	3	5	5	5	3	5	2	65	18	16	16	15
91	3	3	5	2	3	3	3	5	3	4	2	4	3	1	5	3	52	13	14	13	12
92	4	4	3	5	3	5	3	5	4	4	3	4	4	4	5	5	65	16	16	15	18
93	4	5	2	5	4	4	5	4	3	3	2	5	3	5	3	3	60	16	17	13	14
94	3	5	3	2	3	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	64	13	17	14	20
95	2	3	5	5	4	3	4	5	2	3	4	5	4	3	4	4	60	15	16	14	15
96	3	5	3	1	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	4	65	12	18	16	19
97	4	5	2	2	5	4	4	3	4	3	3	5	4	3	5	3	59	13	16	15	15
98	4	5	5	5	5	3	3	5	2	2	2	5	4	1	4	5	60	19	16	11	14
99	3	4	4	3	5	5	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	61	14	16	17	14
100	3	3	5	3	4	5	5	4	3	1	4	5	1	5	5	4	60	14	18	13	15
101	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	4	5	5	5	4	4	64	15	16	15	18
102	3	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	2	3	3	4	61	17	16	16	12
103	4	4	1	1	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	1	58	10	18	18	12
104	5	3	3	4	3	4	4	5	4	1	3	4	4	5	4	4	60	15	16	12	17
105	1	5	5	3	4	3	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	59	14	16	13	16
106	2	3	4	4	3	5	4	4	3	3	1	2	3	5	5	2	53	13	16	9	15
107	5	5	3	1	3	2	5	3	5	5	4	4	2	3	4	1	55	14	13	18	10
108	4	4	5	1	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	60	14	19	14	13
109	2	3	5	5	4	3	5	4	2	5	4	5	5	3	3	4	62	15	16	16	15
110	4	5	4	1	5	4	4	4	2	3	3	4	5	4	5	5	62	14	17	12	19
111	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	1	3	4	64	17	19	17	11
112	3	3	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	2	4	5	5	68	16	19	17	16
113	3	4	4	5	3	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	3	61	16	15	15	15
114	2	4	4	4	5	5	5	5	3	2	5	5	4	4	5	3	65	14	20	15	16
115	3	4	4	3	3	4	3	1	3	5	5	4	5	2	4	5	58	14	11	17	16
116	3	5	4	4	4	4	4	5	4	1	3	5	3	2	4	3	58	16	17	13	12
117	4	3	4	1	5	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	59	12	15	14	18
118	2	5	5	1	5	3	4	4	5	5	5	2	3	2	5	3	59	13	16	17	13
119	4	5	2	5	3	5	5	3	4	4	2	4	5	4	4	4	63	16	16	14	17
120	4	4	4	1	3	5	5	4	2	5	3	4	4	5	3	4	60	13	17	14	16
121	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	2	5	5	70	17	19	17	17
122	4	4	4	2	4	5	4	4	3	3	2	4	3	4	5	3	58	14	17	12	15
123	4	5	4	5	5	2	3	4	3	5	5	4	2	4	5	2	62	18	14	17	13
124	3	3	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	2	4	5	64	16	15	18	15
125	3	5	3	2	5	3	5	5	3	2	2	3	4	2	5	5	57	13	18	10	16
126	4	4	2	5	4	3	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	57	15	13	13	16
127	5	3	3	1	5	5	4	5	2	4	4	5	4	2	4	2	58	12	19	15	12
128	5	5	5	2	5	5	5	5	4	2	3	3	4	4	3	4	64	17	20	12	15
129	5	5	4	2	4	5	4	4	4	5	5	5	1	4	4	3	64	16	17	19	12
130	4	3	5	5	5	5	5	5	2	3	2	4	5	4	5	4	66	17	20	11	18
131	5	3	2	4	5	5	5	5	4	3	4	5	2	5	5	3	65	14	20	16	15
132	3	1	4	4	5	5	3	4	3	4	2	4	4	3	3	3	55	12	17	13	13
133	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	2	4	4	4	3	62	16	16	15	15
134	3	5	4	4	4	4	4	5	1	4	2	4	4	5	5	4	62	16	14	14	18
135	2	5	4	5	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	5	4	58	16	15	12	15
136	3	5	5	1	4	5	4	5	4	4	2	5	2	5	5	5	64	14	18	15	17
137	2	5	3	4	4	5	4	3	2	2	4	4	3	4	5	4	58	14	16	12	16
138	5	5	2	2	3	3	5	4	4	5	3	4	5	3	3	5	61	14	15	16	16
139	3	5	3	5	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	2	67	16	17	17	17	
140	4	5	5	5	4	5	5	4	2	2	2	3	3	2	4	3	58	19	18	9	12
141	4	4	3	2	5	5	4	4	4	4	3	5	2	4	5	5	63	13	18	16	16
142	4	5	2	5	5	5	3	3	2	4	2	5	4	2	5	3	59	16	16	13	14
143	2	4	5	1	5	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	61	12	18	15	16
144	4	3	4	2	4	5	5	4	3	2	4	5	5	4	3	4	61	13	18	14	16
145	5	5	5	2	5	5	4	4	3	5	4	4	3	4	5	4	67	17	18	16	16
146	4	5	4	5	4	4	4	4	4	1	3	5	4	5	5	5	66	18	16	13	19
147	1	3	5	4	4	4	5	4	3	3	2	5	3	3	5	3	57	13	17	13	14
148	2	4	1	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	60	11	16	16	17
149	4	4	3	4	5	5	5	4	2	4	4	5	4	5	5	5	68	15	19	15	19
150	5	4	5	4	5	5	5	5	4	1	4	4	4	3	4	3	65	18	20	13	14
151	3	5	4	2	3	4	3	5	4	1	5	4	4	5	5	4	61	14	15	14	18
152	5	3	3	3	3	5	4	5	2	3	3	2	4	3	4	4	56	14	17	10	15
153	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	2	4	3	4	3	3	62	17	17	15	13
154	3	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	2	4	5	5	64	17	16	15	16
155	3	4	4	1	3	4	4	5	3	5	4	5	3	2	5	3	58	12	16	17	13
156	4	5	4	4	3	5	5	5	3	3	4	5	5	2	5	3	65	17	18	15	15
157	5	4	5	2	4	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	2	64	16	17	18	13
158	2	5	4	5	5	3	5	2	4	4	5	5	3	3	5	5	65	16	15	18	16
159	3	3	4	5	4	3	5	4	4	3	3	5	2	4	4	3	59	15	16	15	13
160	5	5	4	2	5	5	5	3	3	2	4	3	4	5	4	5	64	16	18	12	18
161	1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	1	5	4	4	3	2	62	14	19	16	13
162	5	3	4	1	3	5	4	3	3	1	4	4	5	5	4	4	58	13	15	12	18
163	5	5	5	2	4	5	5	4	2	3	3	4	3	5	5	2	62	17	18	12	15
164	2	5	2	3	2	5	4	5	2	4	4	5	4	4	5	2	58	12	16	15	15
165	3	3	4	4	3	5	5	5	5	4	3	5	3	5	3	4	64	14	18	17	15
166	5	3	4	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5	3	5	5	66	17	16	15	18

- Consentimiento informado

CURTC 002 P

"Año de la unión, la paz y el desarrollo"

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Señor

THOMAS ALVARADO VARGAS.ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHURCAMP
S.A.

Yo **MARIELENA MALLMA VALLEJOS**, identificada con **DNI N° 70431756**, domiciliada en **Av. Ferrocarril N° 2069-Huancan-Huancayo**, Bachiller de la Carrera Profesional de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana Los Andes.

Yo, **MANUEL MARIANO RICARDI ZEVALLOS**, identificada con **DNI N° 73476614**, domiciliado en **Av. Las Colinas N° 305-Pio Pata-El Tambo-Huancayo**, Bachiller de la Carrera Profesional de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana Los Andes.

Con el debido respeto nos presentamos ante usted para exponer lo siguiente:

Que, con la finalidad de obtener nuestro título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Peruana Los Andes, estamos realizando el trabajo de investigación titulado **GESTIÓN DEL CAMBIO Y MEJORA CONTINUA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHURCAMP – HUANCAVELICA, 2023**, por tal motivo, solicitamos la autorización a su despacho para realizar dicha investigación con la aplicación de los instrumentos validados por expertos, cuyos resultados serán presentados con el informe de tesis para la sustentación respectiva.

Por lo expuesto:

Rogamos a usted acceder a lo solicitado.

Huancayo, 05 de setiembre del 2023.



Bach. MARIELENA MALLMA VALLEJOS.
DNI N° 70431756



Bach. MANUEL MARIANO RICARDI ZEVALLOS.
DNI N° 73476614



12.32



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHURCAMP
CUNA DEL PUQLLAY QARMENQA
 RESOLUCION MINISTERIAL N° 071-2013-VMPCIC-MC
ALCALDIA



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

Churcampa, 5 de setiembre de 2023.

CARTA N° 007- 2023 – MPCH / ALC.

Señor:

**MANUEL MARIANO RICARDI ZEBALLOS- E.P. DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
 UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**MARIELENA MALLMA VALLEJOS – E.P. DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
 UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

PRESENTE. -

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

REFERENCIA : SOLICITUD S/N; EXP.N° 5674-2023-MPCH.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente a nombre de la Municipalidad Provincial de Churcampa y el mío propio, al mismo tiempo en atención a su solicitud con Exp. N° 2695-2023-MPCH, sobre autorización para realizar trabajo de investigación.

En tal sentido, se autoriza a usted realizar trabajos de investigación sobre el tema **"GESTIÓN DEL CAMBIO Y MEJORA CONTINUA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHURCAMP, 2023"**

En caso de coordinación, comunicarse con el Señor, ANGEL SOTO ATAYPOMA – Secretario General – Celular 964-029-450.

Sin otro particular, me despido de usted reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

 **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CHURCAMP**
ALCALDIA
 Lic. Thomas Aníbal Alvarado Vargas
 ALCALDE PROVINCIAL

- Fotos de la aplicación del instrumento

