



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión del cambio y cultura organizacional en el
Personal Administrativo del Ministerio Público de
Abancay, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTION PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Sulcahuamán Mena, Erika Keico

ASESOR:

Mg. José Luis Valencia Vila

SECCION:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACION:

Administración del talento humano

PERU - 2018

PAGINA DEL JURADO

MG. VELASQUEZ CASANA YDALIA YESENIA

PRESIDENTE

MG. VILCA HUAYTA OLIVER AMADEO

SECRETARIO

MG. VALENCIA VILA JOSE LUIS

VOCAL

DEDICATORIA

A mi familia por su constante apoyo incondicional, a mis padres por sus enseñanzas en el seno del hogar, a mis hermanos por su permanente motivación para concretar mis sueños y anhelos.

AGRADECIMIENTO

En mi proceso de formación personal y profesional han intervenido diferentes personas e instituciones que de una manera u otra estimularon mi deseo por alcanzar mis metas y objetivos, por ello estos párrafos van dirigidos a agradecer a esas personas e instituciones.

A la universidad César Vallejo por permitirme ser parte de sus estudiantes para crecer profesionalmente y ser útil en esta nueva sociedad.

A mi asesor por su invaluable apoyo en la elaboración de este trabajo, por esos espacios de tiempo y paciencia otorgados en la concreción de esta ansiada meta.

A los docentes de la Universidad César Vallejo por las enseñanzas proporcionadas y por ser motivación para muchos profesionales ansiosos de ser mejores cada día.

A las instituciones que me facilitaron sus espacios para concretar este estudio y a todos sus trabajadores por su colaboración.

DECLARACIÓN JURADA

DECLARATORÍA DE AUTENTICIDAD

Yo, Erika keico Sulcahuamán Mena, identificado con DNI N° 42632852, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Gestión del Cambio y Cultura Organizacional en el Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay– 2018”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis presentada es de mi autoría.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Abancay, 30 de Julio del 2018



BR. Erika Keico Sulcahuamán Mena
DNI N° 42632852

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, tengo a bien de presentar a ustedes, la Tesis titulada “Gestión del Cambio y Cultura Organizacional en el Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay, 2018”, investigación que tiene la finalidad de determinar la relación que existe entre la Gestión del Cambio y la Cultura organizacional en los trabajadores administrativos del Ministerio Público de la provincia de Abancay, durante el año 2018; cumpliendo de esta forma con el reglamento de grados y título de la Universidad César Vallejo, para la obtención del Grado de Maestro en Gestión Pública.

En los resultados alcanzados se llegó a comprobar que la gestión del cambio se relaciona positivamente con la cultura organizacional, así se demuestra con el coeficiente de correlación de Spearman obtenido, lo que indica que es necesario implementar en el Ministerio Público una adecuada gestión del cambio lo que permitirá mejorar la cultura de la organización y un mejor desempeño en las funciones de la institución.

Esperando haber cumplido con los requisitos que se requieren para aprobar.

Atentamente,

La autora.

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN JURADA.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCION.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	20
1.3.1. Teoría del cambio organizacional.....	20
1.3.2. ¿Qué es lo que Cambia en las Organizaciones?.....	23
1.3.3. Teoría de las relaciones humanas.....	25
1.3.4. Gestión del cambio.....	25
1.3.5. Dimensiones de gestión del cambio.....	28
1.3.6. Cultura organizacional y sus dimensiones.....	29
1.4. Formulación del problema.....	30
1.4.1. Problema general.....	30
1.4.2. Problemas específicos.....	31
1.5. Justificación del estudio.....	31
1.6. Hipótesis.....	34
1.6.1. Hipótesis general.....	34
1.6.2. Hipótesis específicos.....	34
1.7. Objetivos.....	34
1.7.1. Objetivo general.....	34
1.7.2. Objetivos específicos.....	34
II. MÉTODO.....	36
2.1. Diseño de investigación.....	36

2.1.1. Metodología.....	36
2.1.2. Tipo de estudio.....	36
2.1.3. Diseño del estudio.....	37
2.2. Variables y operacionalización.....	37
2.2.1. Variables.....	38
2.2.2. Operacionalización de variables.....	37
2.3. Población y muestra.....	42
2.3.1. Población.....	42
2.3.2. Muestra.....	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información, validez y confiabilidad...43	
2.4.1. Descripción de instrumentos.....	43
2.4.1.2. Variable Cultura organizacional.....	44
2.4.2. Validación de Instrumentos.....	45
2.4.3. Confiabilidad de Instrumentos.....	46
2.4.3.1. Gestión del Cambio.....	46
2.4.3.2. Cultura organizacional.....	47
2.5. Procesamiento de datos.....	47
2.5.1. Estadística Descriptiva.....	48
2.5.2. Estadística Inferencial.....	48
III. RESULTADOS.....	49
3.1. Resultados estadísticos.....	49
IV. DISCUSIÓN.....	69
V. CONCLUSIONES.....	73
VI. RECOMENDACIONES.....	75
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
ANEXOS.....	80

INDICE DE CUADROS

- Tabla1	Variable Gestión del cambio	48
- Tabla2	Dimensión Liderazgo	49
- Tabla3	Dimensión Personas	50
- Tabla4	Dimensión Comunicación	51
- Tabla5	Dimensión estructura y procesos	52
- Tabla6	Variable cultura organizacional	53
- Tabla7	Dimensión ventaja competitiva	54
- Tabla8	Dimensión comportamiento organizacional	55
- Tabla9	Dimensión sistema de recompensas	56
- Tabla10	Dimensión valores	57
- Tabla11	Prueba de normalidad de la variable gestión del cambio	58
- Tabla12	Prueba de normalidad de la variable cultura organizacional	59
- Tabla13	Correlaciones de variables cultura organizacional y gestión del cambio	61
- Tabla 14	Tabla cruzada variable: cultura organizacional y gestión del cambio	62
- Tabla 15	Prueba Chi cuadrado de variables	62
- Tabla 16	Correlación Liderazgo y cultura organizacional	64
- Tabla 17	Correlación: dimensión personas y cultura organizacional	65
- Tabla 18	Correlación: Dimensión comunicación y cultura organizacional	66
- Tabla 19	Correlación: Dimensión estructura y procesos y cultura organizacional	67

INDICE DE FIGURAS

- Figura 1	Variable Gestión del cambio	48
- Figura2	Dimensión Liderazgo	49
- Figura3	Dimensión Personas	50
- Figura4	Dimensión Comunicación	51
- Figura5	Dimensión estructura y procesos	52
- Figura6	Variable cultura organizacional	53
- Figura7	Dimensión ventaja competitiva	54
- Figura8	Dimensión comportamiento organizacional	55
- Figura9	Dimensión sistema de recompensas	56
- Figura10	Dimensión valores	57
- Figura11	Prueba de normalidad de la variable gestión del cambio	58
- Figura 12	Prueba de normalidad de la variable cultura organizacional	59
- Figura 13	Correlaciones de variables cultura organizacional y gestión del cambio	61
- Figura 14	Gráfica de distribución chi cuadrada	63

RESUMEN

En la actualidad, las instituciones estatales han perdido credibilidad frente a la sociedad civil, esta situación es más visible en las instancias relacionadas a la administración de justicia; esto genera la necesidad de

establecer estrategias de cambio que se adecúen a las nuevas necesidades que exige el entorno. El problema radica en la capacidad que tienen los administrativos en aceptar estas modificaciones y la disponibilidad de adaptarse a los cambios que se pueden presentar y en qué medida estas gestiones del cambio modifican la cultura organizacional de la institución.

Este estudio se estableció como objetivo de determinar la relación existente entre la gestión del cambio y la cultura organizacional, para ello empleándose como técnica de recojo de información la encuesta siendo el instrumento un cuestionario, que se aplicó a la muestra conformada por los 29 trabajadores administrativos que laboran en el Ministerio Público de la ciudad de Abancay, se recogieron los datos que permitieron contar con información estadística.

Del análisis estadístico realizado en base a estimadores no paramétricos se obtiene en el coeficiente Rho de Spearman el valor de 0,673, este valor supera a 0,50 indicando una correlación positiva media entre las variables Gestión del Cambio y cultura organizacional, además el p-valor obtenido de 0,000 es menor que la significancia asignada de 0,01; resultados que permiten afirmar con 99% de confianza que si hay una relación significativa entre las variables.

Frente a los resultados obtenidos a los cuales se suma la percepción que los trabajadores tienen de la gestión del cambio y la cultura organizacional los cuales son calificados con un nivel regular en ambos casos, se recomienda fortalecer las capacidades de gestión del cambio con la finalidad de mejorar la cultura de la organización.

Palabras claves: Gestión del cambio, cultura organizacional, correlación.

ABSTRACT

At present, state institutions have lost credibility with civil society, this situation is more visible in the instances related to the administration of justice; This generates the need to establish change strategies that adapt to the new needs demanded by the environment. The problem lies in the ability of

administrators to accept these changes and the availability to adapt to changes that may occur and to what extent these changes manage the organizational culture of the institution.

This quantitative study, with the title "Management of change and organizational culture in the administrative workers of the Public Ministry of Abancay 2018" is descriptive correlational level and by the characteristics of the research, the objective was to determine the relationship between management of change and organizational culture, for this purpose, using the questionnaire as a technique for collecting information, the questionnaire was applied to the sample formed by the 29 administrative staff working in the Public Ministry of the city of Abancay. data that allowed to have statistical information.

From the statistical analysis made on the basis of non-parametric estimators, the Spearman's Rho coefficient is 0.678, this value exceeds 0.50, indicating an average positive correlation between the Change Management and organizational culture variables, plus the p-value obtained of 0.000 is less than the assigned significance of 0.01; results that allow to affirm with 99% confidence that there is a significant relationship between the variables.

In contrast to the results obtained, which include the perception that workers have of the change management and the organizational culture, which are qualified with a regular level in both cases, it is recommended to strengthen the capacities of change management in order to improve the culture of the organization.

Keywords: Change management, organizational culture, correlation..

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

Son muchos y diversos los factores que, en esta época dinámica, exigen que las instituciones y organizaciones propongan formas de cambio en sus estructuras, en la administración tanto de sus recursos como de sus productos, las exigencias internas y externas son algunas de ellas, pero sobre todo estas últimas son las que fundamentalmente requieren que las instituciones mejoren en sus sistemas de servicio que prestan, en la calidad de la atención que brindan, en la mejora de su producción de manera que responda a las exigencias de esta sociedad y sobre todo a la competencia que se genera por la falta de servicios, de productos y por la demanda creciente, las necesidades de las personas se acrecienta y requieren ser satisfechas.

El problema de las organizaciones que arrastran culturas organizacionales tradicionales, es que se resisten a los cambios y persisten en mantener comportamientos, enfocados en escuelas administrativas obsoletas basados en teorías de distintas a las exigencias de esta sociedad de cambios permanentes; este mundo globalizante y de una dinámica en el avance tecnológico solicitan de las instituciones un enfoque en el trabajo organizado. Las organizaciones son entidades creadas por personas que tienen intereses comunes que buscan alcanzar ciertos objetivos, en las organizaciones todos los individuos cumplen una función, estos individuos se agrupan en las denominadas instancias o pequeños sistemas que a su vez cumplen roles, todas direccionadas a alcanzar las metas de toda la organización. La organización en su conjunto es evaluada en función a los resultados que son fruto de los servicios que brinda o de los productos que elabora para la satisfacción de sus usuarios.

Al interior de las organizaciones, entre los miembros se logran establecer un conjunto de comportamientos o conductas, fruto de la interrelación al interior de ellas y también por la interacción con el entorno exterior a la organización, determinándose así conjuntos de valores, costumbres, reglas, norma que al final forman la denominada cultura

organizacional que se enraíza en los individuos y se hace característico de la organización diferenciándola de otras organizaciones que proporcionan el mismo servicio u otro de distinta índole.

Dos aspectos que caracterizan a una organización son la gestión del cambio que dinamiza todo el funcionar de la institución y la cultura organizacional que distingue a la organización frente al entorno, estas están presentes en las instituciones y en los individuos que conforman la organización. La gestión del cambio comprende la capacidad que tienen los miembros de la institución para adaptarse a los cambios que constantemente se generan y empoderarse de ellas como algo natural, esto va a depender en gran medida del grado de cultura organizacional asumida en la organización institucionalizando el cambio como un valor y una oportunidad y no como una amenaza a la organización. La cultura organizacional expresa con claridad las actitudes, las conductas y los valores de los miembros del grupo en las diferentes áreas de la organización y constituye la base del desempeño laboral.

Los cambios también son entendidos como las modificaciones que ocurren en el entorno del trabajo, son importantes para la innovación de las organizaciones y para que se viabilice la adaptación que consiste en dar respuestas adecuadas a las transformaciones del entorno sean internos o externos, estos cambios son de diferentes tipos pueden ser tecnológicos, culturales y conductuales.

A nivel del estado el Ministerio Público es una organización con autonomía funcional y administrativa que representa a la sociedad ante los órganos jurisdiccionales para velar por el respeto de los derechos y de las garantías constitucionales, se dedica a la prestación de servicios de justicia, su objetivo principal es garantizar la defensa de la justicia, la defensa de la legalidad, de los derechos de los ciudadanos y de los intereses públicos, la defensa de la familia y de los menores además de la prevención de los delitos, de la moral y otros.

A nivel nacional, se ha observado que hay una insatisfacción por parte del público usuario frente a la agilización del trámite documentario para una adecuada administración de justicia, en cuanto corresponde a parte de las funciones inherentes al personal que labora en esta organización,

haciendo que la defensa de los derechos de la sociedad civil no sea más que un trámite burocrático, la principal causa para esta lentitud en el proceso de la elaboración de la documentación frente a los casos que se requiere, es la poca capacidad de adaptación a los cambios que demuestran los trabajadores administrativos en las diferentes oficinas; sin embargo, no se puede responsabilizar totalmente de las deficiencias que se observan en el ministerio público a los trabajadores, porque esto responde a diversos factores de índole interno y externo; entre ellos podemos mencionar la falta de un liderazgo adecuado por parte de las instancias superiores, así mismo el tipo de comunicación implementado es determinante para la mejora en el desempeño laboral de los trabajadores al cual debe sumarse el establecimiento claro de la estructura de la organización la cual debe ser clara en cuanto a la determinación de las funciones de cada personal evitando las ambigüedades.

Desde el aparato estatal se han estado proponiendo cambios estructurales que en gran medida no es comprendido y por tanto no es asumido en su totalidad, esto es debido a la cultura organizacional que está impregnada en el personal lo que hace necesario erradicar a través de estrategias participativas adecuadas, esto implicaría fijar no solo nuevos valores sino también sistemas de motivación que impliquen recompensas económicas; cabe indicar que en el asunto de la defensa de los derechos de la sociedad civil, el Ministerio público tiene el monopolio, teniendo una ventaja competitiva frente a otras instancias que cumplen la misma función, sin embargo el desempeño que demuestran no justifica los resultados que se observa en la realidad.

A nivel de la ciudad de Abancay la realidad descrita anteriormente a nivel nacional no difiere en mucho de lo que se observa a nivel local, es así que la insatisfacción del público abanquino es notorio, esto se observa en las deficiencias que se muestran en la eficacia y la eficiencia en la atención y tramitación de las investigaciones, de la misma forma, la falta de orientación a las personas que requieren por diversos motivos genera desazón en el público, exigiendo de esta organización del estado, cambios a través de una administración que priorice una atención de calidad, buscando que la cultura organizacional que se observa en los trabajadores administrativos mejore.

Visto desde el ambiente interno, se observa que hay relación entre la gestión del cambio promovida en el ministerio público y la cultura organizacional demostrada por los trabajadores administrativos; es necesario definir con claridad los cambios que se requieren y responsabilizar a todos los individuos de la organización para lograr mejoras, esto significa cambiar los paradigmas que se siguen arrastrando y se mantiene como cultura organizacional, es precisamente el objetivo de este estudio.

1.2. Trabajos previos

Entre los trabajos que consideran ambas variables en estudio tenemos:

Martínez (2008), con la tesis titulada: *Gestión del cambio organizacional como herramienta de implementación de la responsabilidad social empresarial*, tesis realizada en la Universidad Tecnológica de Bolívar en Venezuela, esta investigación de tipo revisión bibliográfica con carácter descriptivo tiene como objetivo de estudio la identificación del concepto gestión del cambio a través de una revisión bibliográfica y como una herramienta de implementación de la política de responsabilidad social empresarial haciendo un análisis de los procesos y estrategias que faciliten o no su aplicación; las conclusiones a las se llegó en esta investigación, indican que uno de los factores externos importantes que inciden en el cambio es la globalización debido a que hay una competencia a nivel global, en cuanto a los factores internos que inciden en los cambios de una organización es la resistencia individual, es decir las percepciones que tienen las personas de los hábitos generados y su conveniencia sin considerar otras opciones de cambios sobre todo por el temor a lo desconocido haciendo que se rechace lo nuevo; además se concluye que tanto los cambios organizacionales y la responsabilidad social son el resultado de diferentes y múltiples variables pero que se relacionan desde que se realiza el diagnóstico, son variables por ejemplo: la comunicación interna y externa, la adaptación a las leyes, el manejo de las expectativas y otros.

Montaña & Torres(2015), en su tesis *Caracterización de la Cultura Organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones caso empresa sector financiero* presentada en la Universidad del Rosario en Bogotá Colombia, para optar el grado de Magister en Dirección y Gerencia de Empresas; el objetivo de este estudio fue caracterizar la cultura organizacional de una empresa de Colombia a través de la aplicación de la metodología propuesta por el Dr. Carlos Eduardo Mendez Alvarez para evaluar su pertinencia o no en los procesos de cambio planeados; la metodología de esta investigación fue el inductivo deductivo, el recojo de los datos fue fundamentalmente el documental por las características de la investigación dado que fue de tipo explicativo, se empleó también la técnica de la encuesta a una muestra de 143 participantes. Las conclusiones a las cuales arribó se resumen en que para realizar cambios en el ámbito organizacional es necesario realizar un análisis de la situación actual y debe realizarse con participación del personal para el logro de las mejoras que se intenta alcanzar, además se concluye que los agentes externos también juegan roles importantes en la gestión del cambio, es decir contar con la información de los clientes para buscar su satisfacción es una tarea importante.

Calderón (2013) con la tesis titulada *La cultura organizacional en la estabilidad laboral, estudio realizado en lubricantes la Calzada S.A.*, este estudio realizado en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala para obtener el título de Licenciado en Psicología, es de tipo descriptivo con método de significatividad y fiabilidad de la correlación además se aplicó la fórmula de rotación para establecer los niveles de estabilidad laboral, tiene como objetivo determinar en qué medida la cultura organizacional tiene influencia en la estabilidad laboral de los trabajadores de lubricantes la Calzada y realizar una descripción de la estabilidad laboral y la cultura organizacional y su efecto en los colaboradores de la empresa; en el recojo de los datos se emplearon dos instrumentos elaborados con escala de Likert que se aplicó a 26 individuos que conformaron la muestra. En las conclusiones alcanzadas se estableció que la cultura organizacional de la empresa La calzada no es buena y que esta influye significativamente en el rendimiento individual de los trabajadores, generando inestabilidad en los

puestos donde laboran, además esta cultura organizacional no permite el desarrollo de valores como la responsabilidad y compromiso de los trabajadores con la empresa.

De la Torre & Bustamante (2017) con la tesis titulada *Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca Nacional del Perú 2016*, realizada en la universidad San Ignacio de Loyola, en Perú para obtener el título de licenciado en Negocios internacionales; esta investigación de tipo descriptivo y correlacional con diseño no experimental de corte transversal, tuvo por objetivo analizar el nivel de relación entre las variables cultura organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la biblioteca nacional, para ello se trabajó con una muestra de 37 trabajadores elegidos por muestreo probabilístico a quienes se les aplicó dos cuestionarios de elaboración de los autores; las conclusiones a las que llegó indican que la cultura organizacional si se relaciona estrechamente con el desempeño laboral en los trabajadores de la biblioteca nacional del Perú y si esta mejora se verán cambios positivos en el desempeño laboral, además se logró demostrar que hay una relación significativa de las dimensiones de la cultura organizacional como son los valores, las creencias, el clima organizacional con la variable desempeño laboral.

Lay (2012), con la tesis titulada *Implicancias de la cultura organizacional en la sostenibilidad de una organización de la sociedad civil. una aproximación desde el caso de la asociación cultural arena y esteras 2008-2012*, tesis de la Universidad Pontificia Católica del Perú; en este estudio de enfoque cualitativo con diseño estudio de caso, se inició describiendo la cultura organizacional para luego dar una explicación de la relación existente entre la cultura organizacional y la sostenibilidad de una organización sin fine de lucro. El objetivo de este estudio fue identificar cual es la influencia de la cultura organizacional en la sostenibilidad de la organización Arena y esteras desde el año 2008 hasta el año 2012, identificando además los valores y cultura y los principales avances y dificultades en la mejora de la sostenibilidad, para cumplir con el objetivo se realizaron entrevistas estructuradas y la observación participante y no participante; del proceso de revisión de las fuentes se llegó a la conclusión

que la cultura organizacional si ha influenciado de diferentes formas en el proceso de construcción de la sostenibilidad de la asociación cultural Arena y esteras así se puede mencionar en la capacidad operacional asegurando el compromiso e identidad de los participantes, en la profesionalización de la gestión priorizando la acción social, en el desarrollo organizacional resguardando la autonomía de la organización.

Ortega & Solano (2015) con la tesis titulada *La gestión del cambio organizacional en entidades públicas del poder ejecutivo peruano; una aplicación de las teorías del cambio provenientes de la gestión privada*, estudio realizado en la Pontificia Universidad Católica del Perú es de tipo descriptivo exploratoria con enfoque cualitativo, empleándose además el esquema explicativo, siendo el objetivo principal el analizar la aplicación de las teorías de cambio organizacional que provienen fundamentalmente de las experiencias privadas y sus resultados en la gestión de los procesos de cambio en las entidades públicas del poder ejecutivo del estado peruano; para el recojo de información se utilizó como técnica la entrevista semi estructurada y un cuestionario con escala de Likert para medir la perspectiva de los entrevistados en algunos aspectos; en cuanto a las conclusiones alcanzadas, se observó que las teorías de cambio aplicadas en las entidades privadas si son aplicables a la gestión de cambio en las entidades del poder ejecutivo con algunas particularidades del contexto peruano que hacen que estos cambios sean complejas y distintas a lo desarrollado en las entidades privadas por lo que se sugiere abordar la gestión de cambio con nuevas formas y estrategias.

Ortega (2015), con la tesis titulada *La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de "Alto de la Alianza"-Tacna, en el año 2018*, tesis de maestría desarrollada en la Universidad Jorge Basadre Grohman de la ciudad de Tacna; esta investigación de tipo explicativa con diseño no experimental de corte transversal, tuvo como objetivo determinar en qué medida la resistencia al cambio influye sobre el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital del "Alto de la Alianza", para ello de una población de 102 trabajadores, se seleccionó una muestra de 64 individuos a quienes se aplicó dos cuestionarios de elaboración del autor; las conclusiones de la

siguiente investigación, resultados de los análisis estadístico demuestran que no existe una influencia de la resistencia al cambio sobre el desempeño laboral en la municipalidad distrital del “Alto de la Alianza” de Tacna, a pesar de que el personal presenta un alto índice de resistencia al cambio en la organización, el personal considera que esto no afecta significativamente en el desempeño laboral y es calificado por los mismos trabajadores como adecuado.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Teoría del cambio organizacional

Los cambios son los procesos de transición de un estado a otro diferente al primero, implica romper, transformar, interrumpir; la dinámica actual de la sociedad exige cambios permanentes a las organizaciones lo que determina en ella desarrollar la capacidad de adaptación para que pueda sobrevivir

Según Lewin, “el proceso de cambio ocurre en un campo dinámico de fuerzas que actúan en varios sentidos. De un lado existen fuerzas positivas que actúan como apoyo y soporte al cambio y, de otro lado fuerzas negativas que actúan como oposición y resistencia al cambio” (Chiavenato, 2007, p.322). En las organizaciones hay fuerzas opuestas, las que apoyan el cambio y las que se resisten a los cambios y este sistema funciona de manera equilibrada y se rompe cada vez que propone un intento de cambio. El desarrollo organizacional adoptó el proceso de cambio desarrollado por Kurt Lewin (Chiavenato, 2007, p. 233), el cual consiste en tres fases:

- **Descongelamiento:** Esta fase se da cuando la necesidad de cambio es ineludible que los integrantes de la organización deben aceptarlo para que se realice el cambio, si no hay descongelamiento se regresa a la rutina del comportamiento habitual, el descongelamiento significa derretir las ideas y prácticas antiguas para sustituirlas con otras nuevas aprendidas.

- **Cambio:** Se genera cuando se adoptan novedosas actitudes, valores y conductas. En este caso el agente de cambio conduce a la organización a asumir nuevas actitudes, nuevas conductas y valores a través de procesos que permiten identificarlos e internalizarlos. En esta etapa se aprenden ideas y prácticas nuevas y las personas actúan de una forma distinta.
- **Recongelamiento:** Es la incorporación de nuevos estándares de comportamiento a través de estrategias de soporte y reforzamiento, haciendo que estos estándares sean las nuevas formas de conducta. El recongelamiento significa integrar lo aprendido a la nueva práctica de hacer su trabajo, incorporarla y fijarla a sus conductas nuevas.

En el ambiente organizacional, existen fuerzas que generan la necesidad de cambio, estas fuerzas pueden ser externas o internas (Robbins, Coulter, p. 312). Las fuerzas externas son el mercado competitivo, las leyes promovidas por los gobiernos, el desarrollo de la tecnología, la fluctuación de los mercados laborales y también los cambios económicos. Las fuerzas internas que generan las necesidades de cambio son las modificaciones de las estrategias, las fuerzas laborales de la organización, la introducción de equipos nuevos que obliga a capacitarse y por último las actitudes de los empleados debido a las satisfacciones o insatisfacciones que logran en la organización.

En los cambios de comportamiento de los individuos, estos no se dan de una sola forma, ni de manera abrupta, sino presenta diversas reacciones, Claes Janssen (Hernandez, 2006, p.281), expresa que el cambio de actitud pasa por 4 etapas que son secuenciales, estos son:

- **Complacencia:** Primera etapa, la de la tranquilidad del individuo, debido al paternalismo de la organización que por su condición económica es tolerante frente a la baja productividad para conservar

su estado actual, no hay necesidad de cambios y se piensa que los cambios pueden ser dañinos.

- **Negación:** cuando se tiene la intención de cambiar se produce la negación del individuo y luego de la colectividad, las personas no aceptan los cambios, lo ignoran, fingen que no lo entienden, muestran su incapacidad al no saber actuar ante lo nuevo, se angustian y se vuelven agresivos. Estas reacciones son normales, por lo que debe manejarse con frialdad sin perder el objetivo.
- **Confusión:** después de los miedos viene la confusión, se niegan los cambios pero se reconoce que son necesarios; en esta etapa se debe tener cuidado con la ansiedad, porque si no se controla se puede volver al pasado.
- **Renovación:** en esta etapa se liberan del pasado y se preparan para recibir el futuro, los que ya cambiaron ayudan a sobrellevar el cambio, los cambios deben ser con visión para no caer en el fracaso.

1.3.2. ¿Qué es lo que Cambia en las Organizaciones?

Los cambios que se realizan en las organizaciones (Acosta, 2002) pueden ser en algunas áreas o pueden realizarse en la totalidad de la organización; sin embargo los puntos de vista son diversos; al respecto Davis (2000), indica que los cambios no pueden ser parciales, cualquier cambio que se realiza tiene efectos en todas las unidades por lo que debe verse en función a las repercusiones en todas las unidades; para Robins (1999) indica que los cambios de primer orden en las organizaciones cuando son lineales y continuos y no se producen cambios fundamentales y de segundo orden cuando los cambios son en todos los niveles, es discontinuo y radical involucrando formas nuevas sobre la organización. Pero en el tema de los aspectos que se pueden cambiar en

las organizaciones, Acosta (200), manifiesta que los cambios pueden realizarse en:

1) La infraestructura

Son los cambios que se realizan al espacio físico de la organización, sea por funcionalidad, por estética o por disponibilidad, está incluido también el cierre de sucursales o plantas que tienen baja productividad. Los cambios que se realizan son menores a menos que se piense en cambios a gran escala

2) La estructura formal de la organización

Está referido a los cambios que se realizan en el organigrama de la organización, incluye los cambios que se realizan para hacer más funcional la estructura jerárquica y en el control, también los cambios en la filosofía y las políticas de la organización.

3) La tecnología

Los cambios en la tecnología no son simples reposiciones de los equipos por mantenimiento, sino hace referencia a las modificaciones en las operaciones de los equipos y las maquinarias o cuando se reemplazan estos con otros más modernos, también toma en cuenta los cambios en los modos de sistematización de la información incorporando técnicas para su administración con tecnología adecuada.

4) Los procesos

Los cambios en los procesos tienen que ver con los cambios operativos que conducen al logro de los objetivos de la organización, y los cambios administrativos de soporte y de coordinación, es decir a los procedimientos de sincronización del funcionamiento de los diferentes departamentos de la organización. Los cambios en los procesos consideran las reformas en las estrategias de planificación, la organización, la dirección y el control.

5) Los productos y servicios

No necesariamente son cambios los que se realizan a los productos y los servicios, pero si son resultado de los cambios que se realizan a los procesos productivos y administrativos, lo que recaen en los cambios en como se proporcionan los servicios o en la elaboración de los productos, de igual forma los cambios que se realicen en las actitudes de las personas que intervienen en el proceso productivo redundan en la mejora de los servicios y los productos.

6) La cultura organizacional

Los cambios que se realizan en la organización, por muy pequeñas que estén sean, es un cambio en la cultura de la organización; esto significa que los cambios en la organización son cambios culturales debido a que se producen reformas en los valores, en las costumbres. Los cambios culturales también se originan cuando se establecen directivas que re direccionen la actitud para hacer frente a la competencia.

Obviamente hay cambio intencional de la cultura organizacional, así lo expresa Diez “además del cambio natural o evolución espontánea de la cultura organizacional hay que hablar también del cambio consiente e intencional de la cultura organizativa, si es posible en ese caso de los factores que lo van a determinar” (Diez, 1999, p. 138)

7) El comportamiento humano

Los cambios que se realizan en la infraestructura, en los procesos o en la cultura de la organización, generan cambios en las conductas de las personas, así lo expresa Davis “el cambio –organizacional- es un problema humano como técnico” (Davis, 2000, p. 429). Los cambios en el comportamiento de las personas no son igual a los otros tipos de cambio, estos cambios son más complejos y no son tan profundos, esto debido a que es difícil cambiar de un momento a otro, hábitos adquiridos con los años.

1.3.3. Teoría de las relaciones humanas

Mayo (1949) Con su teoría, a la que se le llamó descubrimiento del hombre, resultados del experimento que la Western Electric Company

tenía en Hawthorne (Illinois), vino a iniciar la aplicación de las relaciones humanas que, aún en la actualidad, es vital para el éxito de una empresa. Demostró que sin la cooperación y solidaridad del grupo, de la oportunidad de ser considerado en los proyectos, de ser escuchado, de ser considerado en igualdad por parte de sus superiores, es difícil y, en ocasiones, casi imposible llegar a los objetivos fijados. Para él era importante integrar a la persona en grupos de trabajo, buscando las relaciones interpersonales del trabajador.

Nació así la Escuela del Comportamiento Humano, que es conocida también como la Escuela de las Relaciones Humanas, la cual otorga mayor importancia a la persona, al hacer de la conducta de éste el punto focal de la acción administrativa. Estas teorías surgieron a partir de las investigaciones que Elton Mayo realizó en Hawthorne, a mediados de los años 20, en donde estudió los efectos de las diferentes condiciones ambientales y psicológicas, en relación con la productividad del trabajador.

En estas investigaciones se obtuvieron conclusiones para ese entonces, sorprendentes:

Son aspectos de tipo afectivo y social, tales como el reconocimiento, el ser escuchado por la gerencia, el formar parte del grupo de trabajo, etc.

Por otra parte, la productividad no solo se relaciona con los incentivos y las relaciones de trabajo.

El tipo de supervisión es vital para la eficiencia, así como la solidaridad y la cohesión son de suma importancia para el desempeño del individuo en su trabajo.

Este enfoque trata de desarrollar un concepto más humano de la naturaleza de la administración. El punto de vista del "hombre máquina" de la ingeniería, es sustituido por el hombre que merece un trato de justicia y dignidad.

La anterior concepción, ha contribuido a que la administración se preocupe por aspectos éticos e ideológicos, y respete más la dignidad del

hombre. Demuestra la necesidad de mejorar las relaciones humanas a través de la aplicación de las ciencias, de la conducta a la administración, especialmente la Psicología. Su objetivo primordial es comprender y lograr los mejores esfuerzos del trabajador, a través de la satisfacción de sus necesidades psicológicas y de grupo, valiéndose para ello de estudios de motivación, participación, grupos, etc.

Las desventajas de esta corriente es que el idealismo respecto a las relaciones humanas está condenado a la impopularidad en un campo tan práctico como la empresa, ya que en muchas ocasiones se descuida el aspecto técnico y el paternalismo exagerado ocasiona resultados muy pobres.

Su aportación a la administración es muy grande, ya que todas las corrientes administrativas se basan en esta escuela, la administración que no toma en cuenta al elemento humano está condenada al fracaso.

La cultura organizacional es un estado de coherencia entre la persona y los objetivos y el sistema de valores de la empresa y tiene consecuencias que se expresan en términos de cantidad o calidad del trabajo y la posibilidad o no de movilidad (Robbins, S. 1999).

Según Stephen (1987), la cultura organizacional "... es la que designa un sistema de significado común entre los miembros que distingue a una organización de otra...", ...dicho sistema es tras un análisis detenido de las características que considera la organización.

Robbins&Judge (2013, p.512), la denomina "Percepción que comparten todos los miembros de la organización: Sistema de significados compartidos". Asimismo, la Cultura ayuda a la organización a distinguirse de otra; implementa el sentido de identidad y unidad; enfoca el interés en la mayoría más que en el interés propio; fortalece la estabilidad del sistema social como un pegante social que mantiene a la organización unida; sirve como mecanismo de control y moldea las actitudes y el comportamiento de los empleados

La cultura organizacional entendida como el sistema compartido de valores y actitudes desarrollados en común por los colaboradores de una organización, tiene sus diversas modalidades de acuerdo como sea adoptada.

1.3.4. Gestión del cambio

La gestión del cambio en muchos casos es mal interpretada en la mayoría de las organizaciones y se tiene la idea que es implementar nuevos modelos de gestión que más adelante resultan ser teorías temporales, la gestión del cambio es algo más simple y sencillo, es aprovechar los cambios que se presentan en el entorno interno y externo, por este motivo es necesario que las organizaciones sean flexibles y los líderes deben estar capacitados para poder anticiparse a los cambios, por ello Koontz manifiesta que la gestión del cambio es “Capacidad de la organización de hacer frente a las fuerzas del cambio que provienen del ambiente externo de la empresa, el interno o los individuos mismos.” (Koontz, Weihrich, 2007, p.271).

Los cambios están en el entorno, donde se mire siempre se presentan cambios, las organizaciones que alcanzan el éxito son aquellas que se adaptan fácilmente al cambio porque han desarrollado esas habilidades de anticiparse; la institución que no se renueva es difícil que sobreviva en este mundo de competencia, así lo menciona Hernández (2006) cuando indica que las organizaciones requieren cambios periódicos en razón al avance técnico, formas innovadoras de comercialización y de organización del trabajo, nuevas competencias laborales y habilidades o hábitos.

1.3.5. Dimensiones de gestión del cambio.

1) Liderazgo

El liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en determinada situación para la consecución de uno o más objetivos específicos mediante el proceso de comunicación social (Chiavenato, 2001, p. 315)

2) Personas

Las organizaciones dependen de las personas para que las dirijan, controlen y para que operen y funcionen. No hay organizaciones sin personas. Toda organización está constituida por ellas, de quienes depende para su éxito y continuidad. (Chiavenato, 2001, p. 43)

3) Comunicación

La comunicación implica intercambio de hechos ideas, opiniones y emociones entre dos o más personas, también se define como interrelaciones mediante palabras, letras, símbolos o mensajes y como medio para que los miembros de una organización compartan significados y comprensión con los demás. (Chiavenato, 2007, p. 324)

4) Estructura y procesos

La estructura es la distribución de personas en diferentes líneas, entre las posiciones sociales que influyen el papel de ellas en sus relaciones. Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. (Hall, 1985, p. 52)

1.3.6. Cultura organizacional y sus dimensiones

Cuando se habla de cultura organizacional, se está hablando de un conjunto de valores, hábitos, experiencias entre los miembros que se interrelacionan en una organización; en la cultura organizacional se establecen las normas de carácter informal que se emplean para conducir el comportamiento de los miembros, estas conductas están alineadas a los propósitos que tienen la organización. La cultura de una organización se visualiza en la forma como la institución realiza sus actividades, en la forma como las direcciones tratan a los trabajadores, a los usuarios y a la sociedad; otras formas de manifestación de la cultura organizacional son los niveles de autonomía que se otorgan a los estamentos de la organización en la toma de decisiones, en la creación de ideas innovadoras, también en la forma como los jefes o líderes ejercen el poder y el nivel de compromiso de los empleados. Para Soto "la cultura organizacional es la forma de ser de la organización que identifica a la empresa en particular,

y se manifiesta por medio de la conducta implícita y explícita de sus integrantes” (Soto, Cárdenas, 2007, p. 302).

Para Robins (2005) la cultura organizacional es una percepción, los integrantes de la organización perciben la cultura organizacional en lo que les rodea, lo oyen, lo ven, lo experimentan y aunque se desempeñen en diferentes niveles describen la cultura de la organización con términos semejantes. La cultura organizacional de una organización puede ser fuerte o débil, la primera se caracteriza porque los valores asumidos son firmes y es aceptado por todos, contrariamente cuando es débil se observa que hay poca libertad, hay poco interés de los gerentes en el personal y en motivarlos, falta un sistema de incentivos por la productividad a pesar de que el trabajador es el elemento principal de la organización.

Las dimensiones de la cultura organizacional son:

1)Ventaja competitiva

Una ventaja competitiva es una ventaja en algún aspecto que posee una organización ante otras organizaciones del mismo sector o mercado, y que le permite tener un mejor desempeño que dichas organizaciones y, por tanto, una posición competitiva en dicho sector o mercado. (Porter, 2006, p.25)

2) Comportamiento organizacional

Estudio del comportamiento, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización.(Ivancevich, Konopasky, Matteson, 2006, p. 10)

3) Sistema de recompensas

Los sistemas de recompensas son soluciones orientadas a atender las crecientes necesidades de las organizaciones por lograr mejores resultados en cuanto a niveles de compromiso, productividad, eficiencia y desempeño de sus empleados (Newstrom, 2011, p.109)

4) Valores

Los valores constituyen las creencias, las actitudes que ayudan a determinar el comportamiento individual. Las organizaciones otorgan prioridad a ciertos valores que funcionan como normas que orientan el comportamiento de las personas. (Chiavenato, 2009, p.66)

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Cambio y Cultura Organizacional en el Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay, 2018?

1.4.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre el Liderazgo y la cultura organizacional en el personal administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión personas y la cultura organizacional en el personal administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018 ?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión comunicación y la cultura organizacional en el personal administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión estructura y procesos y la cultura organizacional en el personal administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018?

1.5. Justificación del estudio

Los vertiginosos cambios que se dan en el mundo a causa del desarrollo de la ciencia y la tecnología, hace necesario que las instituciones y organizaciones dinamicen sus procesos y se adapten a los cambios que la sociedad exige, no se puede permanecer estático frente a las nuevas tendencias, a las nuevas necesidades que van surgiendo; el aparato estatal debe estar preparado y sumarse a los contextos globalizantes de esta realidad, debe imprimirle agilidad al manejo de la información y la comunicación haciendo uso de las herramientas que la tecnología brinda.

En el Ministerio Público se ha observado un estancamiento en el proceso de administración de la documentación y el trámite de los mismos, recayendo en la rutina y la burocracia, haciendo que los trabajadores mantengan un inapropiado comportamiento y conducta, tanto en la atención al usuario como en las relaciones interpersonales, conductas que hacen de la cultura organizacional un aspecto que al ojo del observador externo es inadecuado para una institución del estado.

Se hace necesario por tanto gestionar cambios en el Ministerio Público, estos cambios deben permitir mejorar los servicios que brinda la organización y deben ser acordes a las exigencias de la sociedad actual, proveyendo de los recursos necesarios y útiles además se debe gestionar procesos adecuados que generen conductas en los trabajadores administrativos para la apropiación de una nueva cultura organizacional; a partir del análisis logrado en este estudio donde se pretende demostrar que si hay relación significativa entre la gestión del cambio y la cultura organizacional, los líderes de la organización deberán establecer criterios pertinentes de cambios tecnológicos y estructurales en la organización, tomando en cuenta la información obtenida en esta investigación.

Conveniencia:

Dentro de las instituciones estatales, para la sociedad civil, el ministerio público es una de las más importantes por las funciones que

cumple en la aplicación de las normas y leyes por la defensa del ciudadano, sin embargo, el prestigio precisamente no le favorece debido a los diversos problemas que ocurren tanto al interior como para la vista del público; por ello es conveniente realizar este estudio para identificar qué factores deben ser replanteados para generar cambios de manera que el servicio que brinde sea de calidad, y partir de estos cambios que se generen se visualice una mejor cultura de atención y servicio de manera que se fortalezca la administración de la información para impartir justicia.

Relevancia social:

Una buena atención por parte de las instituciones genera aceptación y credibilidad por parte de la sociedad, si a esta se acompaña con un adecuado trámite de la gestión y la agilización en la obtención de resultados estamos logrando brindar un servicio de calidad, y precisamente estas descripciones no corresponden al Ministerio Público, lo que significa que hay necesidad de conocer la problemática interna y externa a esta organización para proponer mejoras en la administración del personal, estos cambios deben ser participativos y que redunden en la mejora de la atención a la población abanquina para que así esta institución del estado recupere la credibilidad frente a la sociedad abanquina.

Implicancias prácticas:

El presente estudio permitirá conocer en qué aspectos son necesarios gestionar los cambios para lograr una mejor cultura en la organización y a partir del conocimiento de los mismos podrá ser aplicable a otras organizaciones que requieren mejorar en los servicios que prestan a la sociedad.

Valor teórico:

El presente estudio considera dos temas que son importantes en las organizaciones, la gestión del cambio y la cultura organizacional; el conocimiento de la relación que se establezca entre ellas permitirá a las

organizaciones trabajar ambas variables en forma conjunta o en forma aislada para mejorar los resultados en los servicios, en el desempeño de los trabajadores o en la productividad, la investigación hace un análisis de cada una de las variables, dividiéndola en dimensiones y busca la correlación de estas dimensiones para ver de qué manera estas afectan a las variables y las dimensiones de la otra variable; la utilidad de estas relaciones que se encuentren será base para otras investigaciones que consideren estas variables en los estudios que realicen.

Utilidad metodológica:

La metodología empleada en este estudio, el marco teórico que fundamenta la investigación y los instrumentos validados serán de utilidad para otras investigaciones, pero sobre todo los resultados obtenidos deberán ser empleados para propiciar una gestión de cambio coherente con las necesidades de mejorar la cultura organizacional; de esta forma este estudio será un referente para la realización de otras investigaciones.

1.6.Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

La Gestión del Cambio se relaciona significativamente con la Cultura Organizacional del Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018.

1.6.2. Hipótesis específicos

- El Liderazgo se relaciona significativamente con la Cultura Organizacional del Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018
- La dimensión Personas se relaciona significativamente con la cultura organizacional del Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018

- La dimensión comunicación se relaciona positivamente con la Cultura Organizacional del Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018
- La dimensión estructura y procesos se relaciona significativamente con la cultura organizacional en el personal administrativo del ministerio Público de Abancay 2018

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar cuál es el nivel de relación entre la Gestión del Cambio y la Cultura Organizacional del Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay-2018

1.7.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación que existe entre el Liderazgo y la cultura organizacional en el personal administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018
- Determinar la relación que existe entre la dimensión personas y la cultura organizacional en el personal administrativo del Ministerio Público e Abancay 2018.
- Determinar qué relación existe entre la dimensión comunicación y la cultura organizacional en el personal administrativo del Ministerio Público e Abancay 2018.
- Establecer qué relación existe entre la dimensión estructura y procesos y la cultura organizacional en el personal administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018

II. MÉTODO

II.1. Diseño de investigación

2.1.1. Metodología

Tomando en cuenta que método “es el modo o manera de proceder o de hacer algo para alcanzar un objetivo y comprende el conjunto de pasos o etapas generales que guían la acción” (Hurtado, 2010, p.111), para este estudio se utilizará el método hipotético deductivo porque “se parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (Bernal, 2010, p. 60). El enfoque utilizado será el cuantitativo porque “Utiliza la recolección de datos para probar

hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernandez, Fernandez, Baptista, 2014, p. 4).

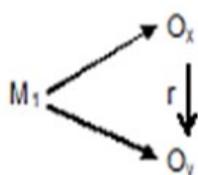
2.1.2. Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo básica porque la investigación básica tiene por objetivo “generar conocimiento encamorado a descubrir y conocer las leyes que rigen la realidad, tanto natural como social” (Pacheco, Cruz, 2010, p.44). Se enmarca además en un nivel de investigación descriptivo correlacional, es descriptivo por que “solo pretende obtener conocimiento sobre como son, como se manifiestan y cuáles son las propiedades importantes de un fenómeno de la realidad, pero son llegar a profundizar en las causas últimas que lo determinan” (Pacheco, Cruz, 2010, p.48). Es correlacional porque “busca medir el grado de relación existente entre dos o más variables que intervienen en el estudio” (Pacheco, Cruz, 2010, p. 49)

2.1.3. Diseño del estudio

Considerando que el “diseño de investigación es correlacional simple, porque se trata de establecer un grado de relación entre las variables investigadas (Espinoza, 200); el esquema a emplear es el siguiente:

Tipología:



Dónde:

M1 : Muestra

Ox : Variable Gestión del cambio

Oy : Variable Cultura organizacional

r : Relación entre las variables

II.2. Variables y operacionalización

II.2.1. Variables

Variable de estudio 1

Gestión del Cambio

Dimensiones

Liderazgo, Personas, Comunicación, Estructura y procesos

Variable de estudio 2

Cultura organizacional

Dimensiones

Ventaja competitiva, Comportamiento organizacional, Sistema de recompensas, Valores.

II.2.2. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN
GESTION DEL CAMBIO Capacidad de la organización de hacer frente a las fuerzas del cambio que provienen del ambiente externo de la empresa, el interno o los individuos mismos. (Koontz, Weihrich, 2007, p.271)	LIDERAZGO El liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en determinada situación para la consecución de uno o más objetivos específicos mediante el proceso de comunicación social (Chiavenato, 2001, p. 315)	Visión Compartida Habilidades de Liderazgo Confianza Trabajo en Equipo Agentes de Cambio	La Institución fomenta el conocimiento de la Visión de las Institución mediante reuniones, talleres, etc	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces = 3 Casi siempre =4 Siempre = 5
			Existe un compromiso de todos los miembros de la organización para alcanzar la visión propuesta	
			La Institución genera espacios para identificar las habilidades asociadas al estilo comunicativo de los colaboradores	
			La Institución genera espacios para demostrar la confianza entre colaboradores y líderes	
			En la institución se fomenta la apertura del equipo a trabajar con otras áreas	
			La Institución muestra una visión de futuro que esté acorde con la tecnología	
	PERSONAS Las organizaciones dependen de las personas para que las dirijan, controlen y para que operen y funcionen. No hay organizaciones sin personas. Toda organización está constituida por ellas, de quienes depende para su éxito y continuidad. (Chiavenato, 2001, p. 43)	Motivación Habilidades conocimientos y aptitudes Valores Compartidos	Hay apertura en la organización para el liderazgo compartido	
			La Institución promueve talleres de motivación para los colaboradores	
			La Institución promueve la generación de ideas creativas o innovadoras	
			En la Institución existe una clara definición de valores organizacionales	
			La Institución involucra al personal en la toma de decisiones	
			La institución desarrolla cursos de motivación, valores organizacionales y trabajo en equipo	
En la organización se valora las habilidades, aptitudes y conocimientos de los trabajadores				

	<p>COMUNICACIÓN La comunicación implica intercambio de hechos ideas, opiniones y emociones entre dos o más personas, también se define como interrelaciones mediante palabras, letras, símbolos o mensajes y como medio para que los miembros de una organización compartan significados y comprensión con los demás. (Chiavenato, 2007, p. 324)</p>	<p>Comunicación de la visión Comunicación para el cambio Canales y medios de comunicaciones</p>	<p>La Institución fomenta la importancia de la visión para la institución</p> <p>La comunicación interna en la institución es oportuna en el proceso de cambio</p> <p>La institución realiza talleres para que el colaborador conozca los canales y medios de comunicación con los que cuenta</p> <p>Sabe usted a quien acudir si tiene alguna dificultad en el desempeño de su trabajo</p> <p>La Institución considera que la comunicación es importante para comprender la visión</p> <p>Considera que la información que brinda la Institución al colaborador es clara y completa</p>	
	<p>ESTRUCTURA Y PROCESOS La estructura es la distribución de personas en diferentes líneas, entre las posiciones sociales que influyen el papel de ellas en sus relaciones. Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado. (Hall, 1985, p. 52)</p>	<p>Claridad en la definición de roles Flexibilidad de la estructura Flexibilidad de los procesos</p>	<p>La institución organiza talleres de capacitación para que el colaborador comprenda cuál es su rol en la institución y lo que se espera de ellos</p> <p>la institución es flexible en su estructura para realizar trabajos entre las diferentes áreas</p> <p>la estructura de la organización, es decir cómo está conformada la organización es conocida por todos los trabajadores</p> <p>La distribución de las personas en las diferentes líneas de mando son adecuadas para el trabajo</p> <p>La comunicación en las estructuras de jerarquía es adecuado para el trabajo</p> <p>Los procesos de ejecución de las tareas están bien definidas</p>	
<p>CULTURA ORGANIZACIONA</p>	<p>VENTAJA COMPETITIVA Una ventaja competitiva es una</p>	<p>Efectividad Identidad</p>	<p>La calidad de servicio que brinda la organización es excelente.</p>	

<p>L La cultura organizacional es la forma de ser de la organización que identifica a la empresa en particular, y se manifiesta por medio de la conducta implícita y explícita de sus integrantes. (Soto, Cárdenas, 2007, p. 302)</p>	<p>ventaja en algún aspecto que posee una organización ante otras organizaciones del mismo sector o mercado, y que le permite tener un mejor desempeño que dichas organizaciones y, por tanto, una posición competitiva en dicho sector o mercado. (Porter, 2006, p.25)</p>	<p>Productos Procesos Calidad de servicio</p>			
			Los procesos de trabajo ayudan a dar calidad a nuestros clientes.		
			El servicio que brinda mi departamento es de alta calidad		
			Los trabajadores saben en qué sector del mercado del servicio son mejores.		
			Los usuarios reconocen que el servicio que brindamos es de calidad.		
	Nuestra organización se distingue de otras por el servicio de calidad que proporcionamos.				
	<p>COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Estudio del comportamiento, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología y antropología cultural para aprender sobre las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos y dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del</p>	<p>Trabajo en equipo Manejo de conflictos Cadena de mando Actitudes Normas de grupo</p>		El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus tareas asignadas	
				Sabes a quién debes dirigirte en caso de tener problemas dentro de la organización	
				Existen suficientes personas en mi grupo para atender la cantidad de trabajo diario para brindar excelente servicio al cliente.	
				Las normas de trabajo son establecidas con participación de todos los miembros de la organización.	

	ambiente externo en la organización.(Ivancevich, Konopasky, Matteson, 2006, p. 10)		Las relaciones entre tus compañeros son buenas para el desarrollo de la organización.	
			Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de su equipo de trabajo o departamento	
			Las actitudes de tus compañeros de trabajo es positivo frente a	
SISTEMA DE RECOMPENSAS Los sistemas de recompensas son soluciones orientadas a atender las crecientes necesidades de las organizaciones por lograr mejores resultados en cuanto a niveles de compromiso, productividad, eficiencia y desempeño de sus empleados (Newstrom, 2011, p.109)	Igualdad de oportunidades Apoyo del jefe inmediato Conocimiento de las oportunidades Interés del empleado Satisfacción profesional		Tus opiniones e ideas son consideradas y tomadas en cuenta para aplicarse en la organización.	
			Recibes apoyo de los directivos cuando tienes dificultades en el trabajo	
			Cuentas con incentivos dentro de la actividad que realizas	
			Tienes oportunidades de ascender en el puesto que laboras	
			La empresa recompensa a los empleados por un trabajo bien hecho	
			Te sientes satisfecho en el puesto en que te desempeñas	
VALORES Los valores constituyen las creencias, las actitudes que ayudan a determinar el comportamiento individual. Las organizaciones otorgan	Diversidad Etica Responsabilidad social Toma de decisiones		Existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo	
			En la organización se escuchan a los trabajadores y se les apoya cuando tienen problemas	
			En la organización consideran que la satisfacción del usuario es fundamental	

	<p>prioridad a ciertos valores que funcionan como normas que orientan el comportamiento de las personas. (Chiavenato, 2009, p.66)</p>		<p>La organización asume con responsabilidad su rol en la sociedad</p>	
			<p>Las decisiones que toma la organización son participativas y consensuadas.</p>	
			<p>Para tomar una decisión consideran los efectos que estas producen en la sociedad.</p>	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población considerada para este estudio lo conformaron la totalidad de trabajadores administrativos del Ministerio Público de la ciudad de Abancay, que hacen un total de 29 administrativo distribuidos en diferentes oficinas,

Tabla 1

Distribución de Trabajadores administrativos del MP de la ciudad de Abancay

CARGO	MUJERES	VARONES	TOTAL
Analista	2	2	4
Auxiliar	0	2	2
Administrativo			
Asistente	11	10	21
Administrativo			
Técnico	1	1	2
TOTAL	14	15	29

Fuente: Cuadro de Personal del MP

Cabe indicar que el número de personal es mayor considerando las otras áreas especializadas, como son los fiscales, médicos legistas y otras áreas del Ministerio Público.

2.3.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por los 29 trabajadores administrativos del Ministerio público de la ciudad de Abancay

La técnica de muestreo empleada para este caso fue el no probabilístico por conveniencia, debido a que se tenía un grupo ya formado y que cumplía con las características que se requiere para el presente estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información, validez y confiabilidad

Técnica:

La técnica es entendida como “el conjunto de reglas y procedimientos que le permiten al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación” (Pineda, Alvarado, Canales, 1994, p.125). En este estudio la técnica seleccionada para la recolección de los datos es la encuesta debido a que la encuesta “consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionados por ellos mismos, sobre opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias” (Pineda et al, 1994, p. 129)

Instrumento:

El instrumento “es el mecanismo que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información” (Pineda et al, 1994, p. 125). Como la técnica es la encuesta, el instrumento respectivo es el cuestionario porque “es el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado o consultado llena por sí mismo” (Pineda et al, 1994, p. 132).

2.4.1.Descripción de instrumentos

2.4.1.1.Variable de Gestión del Cambio

La técnica empleada para el recojo de datos correspondiente a la variable Gestión del Cambio fue la encuesta siendo el instrumento un cuestionario de 25 items

clasificados según las dimensiones, la valoración asignada por ítem en el instrumento fue la siguiente: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5); la categorización de acuerdo a la suma de los valores se estableció de la forma siguiente en la variable y sus dimensiones:

Tabla2
Categorización para la variable Gestión del Cambio

Categorías	Rango
Excelente	100 a 125
Bueno	75 a 99
Regular	50 a 74
Malo	25 a 49

Tabla3
Categorización para las dimensiones de la variable Gestión del Cambio

Categorías	Rangos			
	Liderazgo	Personas	Comunicación	Estructura y procesos
Excelente	28 a 35	24 a 30	24 a 30	24 a 30
Bueno	21 a 27	18 a 23	18 a 23	18 a 23
Regular	14 a 20	12 a 17	12 a 17	12 a 17
Malo	7 a 13	6 a 11	6 a 11	6 a 11

2.4.1.2. Variable Cultura organizacional

Al igual que en la anterior variable se consideró la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, un cuestionario de 25 ítems con valoración Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5); la categorización; cuya categorización:

Tabla 4**Categorización para la variable Cultura organizacional**

Categorías	Rango
Excelente	100 a 125
Bueno	75 a 99
Regular	50 a 74
Malo	25 a 49

Tabla 5**Categorización para las dimensiones Cultura organizacional**

Categorías	Rangos			
	Ventaja competitiva	Comportamiento organizacional	Sistema de recompensas	Valores
Excelente	24 a 30	28 a 35	24 a 30	24 a 30
Bueno	18 a 23	21 a 27	18 a 23	18 a 23
Regular	12 a 17	14 a 20	12 a 17	12 a 17
Malo	6 a 11	7 a 13	6 a 11	6 a 11

2.4.2. Validación de Instrumentos

La validación de los instrumentos elaborados fue mediante el juicio de expertos siendo valorado en ambos casos de la siguiente forma:

INSTRUMENTO	EXPERTOS	VAORACIÓN	VALORACIÓN FINAL
Cuestionario de la variable: Gestión del Cambio	Dr. Raúl Cayllahua Ramírez	Muy Bueno	Muy Bueno
	Mg. Nelly Jara Avalos	Muy Bueno	

Cuestionario de la variable: Cultura Organizacional	Dr. Raúl Cayllahua Ramírez	Muy Bueno	Muy Bueno
	Mg. Nelly Jara Avalos	Muy Bueno	

2.4.3. Confiabilidad de Instrumentos

La confiabilidad de los instrumentos se realizó con el coeficiente Alfa de Cronbach utilizándose para su interpretación la escala de valoración establecida por Hernández Sampieri y otros (2004): "...si obtengo 0.25 en la correlación o coeficiente, esto indica baja confiabilidad; si el resultado es 0.50, la fiabilidad es media o regular. En cambio, si supera el 0.75 es aceptable, y si es mayor a 0.90 es elevada, para tomar muy en cuenta."

2.4.3.1. Gestión del Cambio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	12	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	25

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido en este instrumento es de 0,870, este valor supera a 0,75 por lo que se puede afirmar que el instrumento es de fiabilidad aceptable.

2.4.3.2. Cultura organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	25

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido en este instrumento es de 0,873, este valor supera a 0,75 por lo que se puede afirmar que el instrumento tiene confiabilidad aceptable.

2.5. Procesamiento de datos

Para procesar los datos recogidos mediante los instrumentos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 25, empleándose este paquete para organizar los datos y obtener conclusiones a partir de los resultados, haciendo uso de la:

2.5.1. Estadística Descriptiva

- Organización de datos en cuadros de distribución de frecuencias.
- Elaboración de figuras estadísticas correspondientes a los cuadros de distribución de frecuencias.

2.5.2. Estadística Inferencial

- Prueba de bondad de ajuste de las distribuciones de cada variable con el objetivo de establecer el análisis estadístico paramétrico o no paramétrico.
- Pruebas de hipótesis con el coeficiente de correlación de Spearman y el coeficiente de asociación de Chi cuadrado.

III. RESULTADOS

III.1. Resultados estadísticos

De la aplicación de los instrumentos a la muestra, los análisis estadísticos de los resultados se muestran en los cuadros y figuras siguientes:

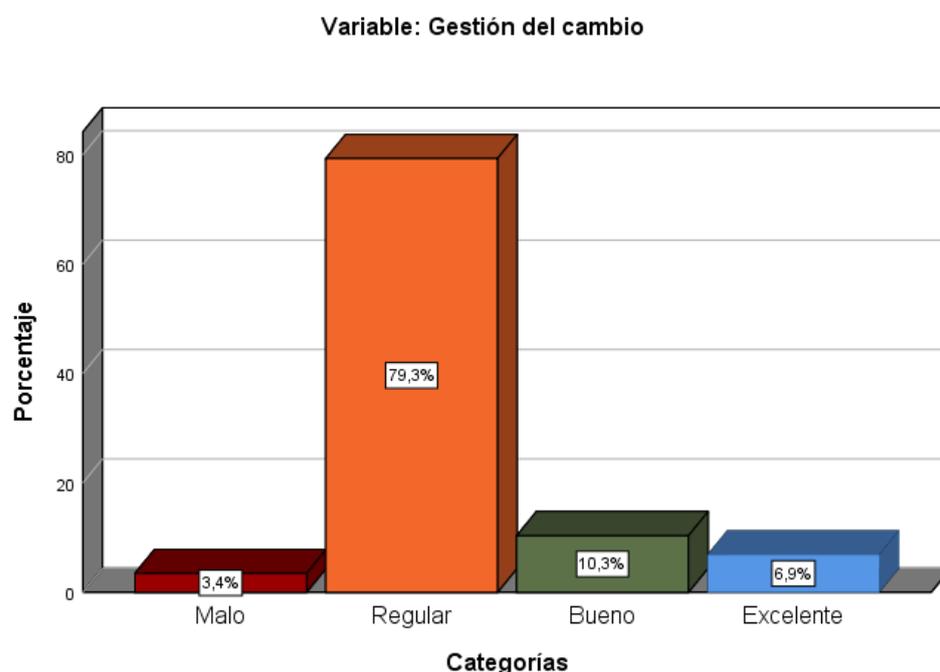
1. Variable Gestión del cambio

Tabla 1

Variable: Gestión del cambio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	3,4	3,4	3,4
	Regular	23	79,3	79,3	82,8
	Bueno	3	10,3	10,3	93,1
	Excelente	2	6,9	6,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de cuestionario

Figura 1



Fuente: Aplicación de cuestionario

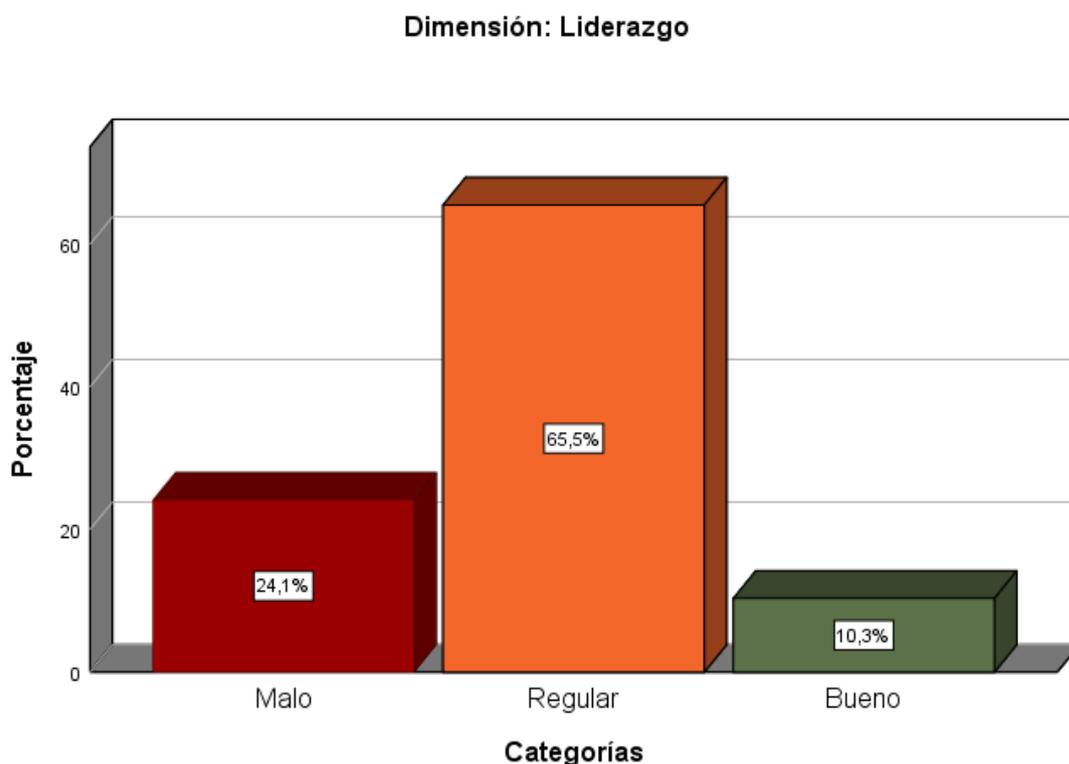
En la tabla número 1 se observan los resultados de la variable gestión del cambio, los porcentajes obtenidos indican que el 79,3% de los encuestados califican como regular la gestión de cambio que se promueve en el Ministerio Público de la ciudad de Abancay es y sólo un 6,9% califica como excelente, destacamos el hecho de que sólo un 3,4% indica que es malo.

Tabla 2

		Dimensión: Liderazgo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	7	24,1	24,1	24,1
	Regular	19	65,5	65,5	89,7
	Bueno	3	10,3	10,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de cuestionario

Figura2



Fuente: Aplicación de cuestionario

Respecto a la dimensión liderazgo de la variable gestión del cambio, los resultados de la tabla número 2, indican que el 65,5% manifiestan que esta dimensión es regular, en este caso si hay un 24,1% que manifiesta que el liderazgo ejercido en Ministerio Público de Abancay es malo y sólo un 10,3% indica que es bueno.

Tabla 3

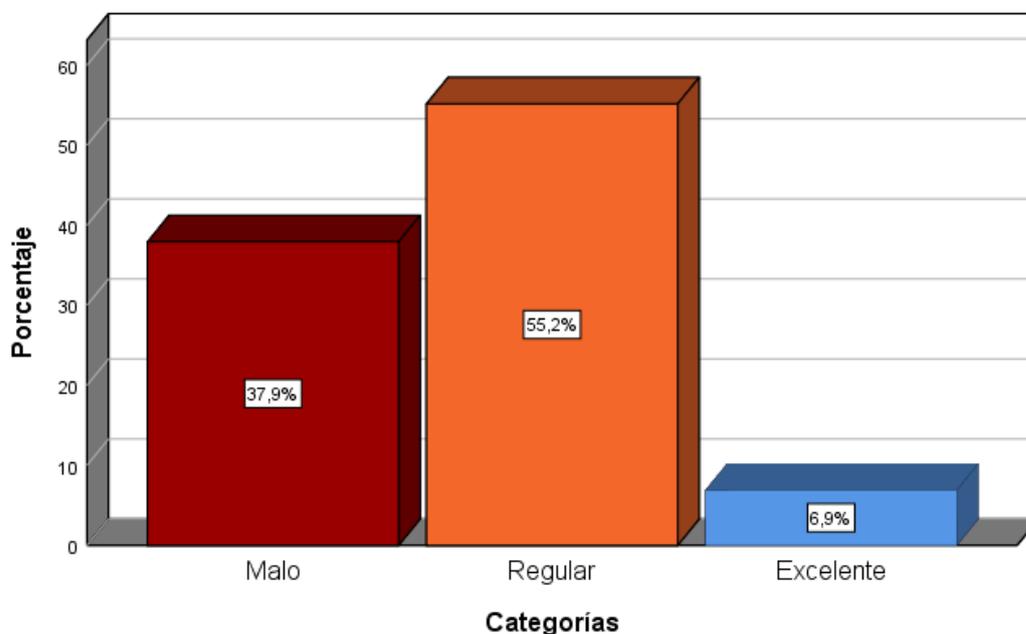
Dimensión: Personas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	11	37,9	37,9	37,9
	Regular	16	55,2	55,2	93,1
	Excelente	2	6,9	6,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de cuestionario

Figura3

Dimensión: Personas



Fuente: Aplicación de cuestionario

La dimensión personas de la variable gestión del cambio, indica en sus resultados que se muestra en la tabla número 3, que el 55,2% de los participantes de la encuesta califican la dimensión personas como regular, y hay un porcentaje considerable representado por el 37,9% que expresa que esta dimensión es malo y sólo un 6,9% manifiesta que es excelente.

Tabla 4

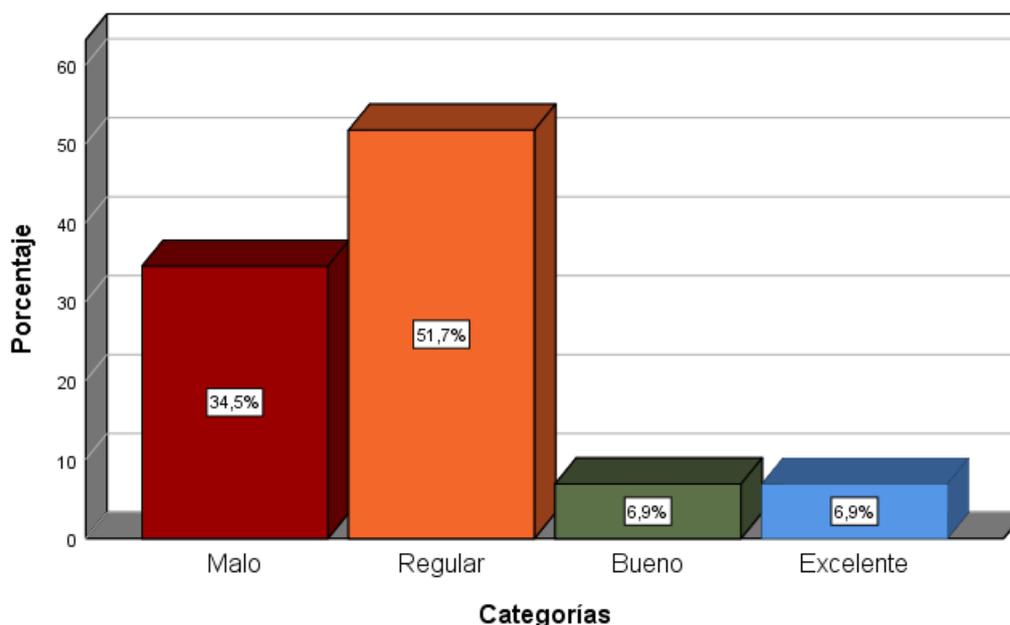
Dimensión: Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	10	34,5	34,5	34,5
	Regular	15	51,7	51,7	86,2
	Bueno	2	6,9	6,9	93,1
	Excelente	2	6,9	6,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de cuestionario

Figura4

Dimensión: Comunicación



Fuente: Aplicación de cuestionario

En la tabla número 4, se observa los resultados de la dimensión comunicación de la variable Gestión del cambio, se observa que el 51,7% de los encuestados califica la comunicación como regular, el otro porcentaje mayor califica como malo la comunicación que se practica en el Ministerio Público de Abancay, sólo un 6,9% califica como bueno y la misma cifra como excelente.

Tabla 5

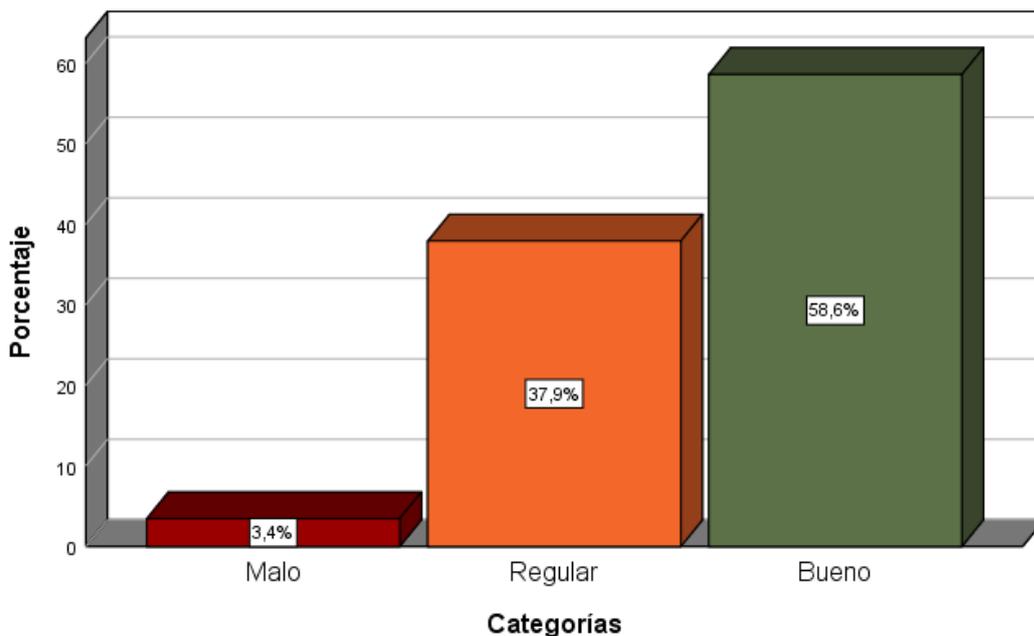
Dimensión: Estructura y procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	3,4	3,4	3,4
	Regular	11	37,9	37,9	41,4
	Bueno	17	58,6	58,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de cuestionario

Figura5

Dimensión: Estructura y procesos



Fuente: Aplicación de cuestionario

En la tabla número 5 se observa los resultados de la dimensión estructura y procesos, en esta dimensión a diferencia de la anteriores dimensiones de la variable Gestión de cambio, el 58,6% de los trabajadores administrativos califica esta dimensión como bueno, el 37,9% lo califica como regular y sólo un 3,4% califica como malo.

2. Variable cultura organizacional.

Tabla 6

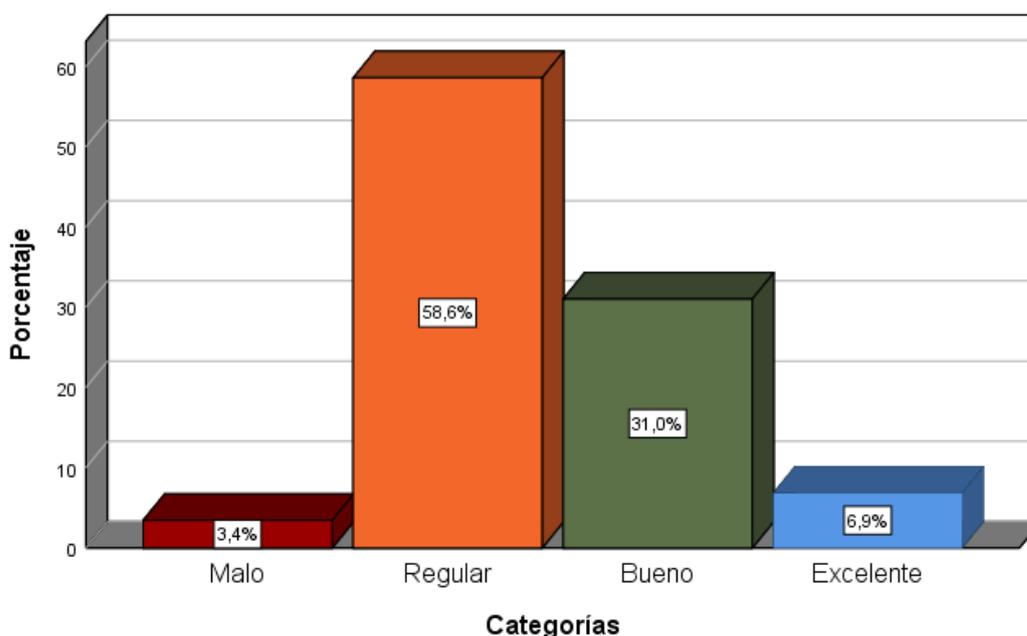
Variable: Cultura organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	3,4	3,4	3,4
	Regular	17	58,6	58,6	62,1
	Bueno	9	31,0	31,0	93,1
	Excelente	2	6,9	6,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de cuestionario

Figura6

Variable: Cultura organizacional



Fuente: Aplicación de cuestionario

En cuanto a la variable cultura organizacional se observa en la tabla número 6 los resultados obtenidos en esta variable, de la totalidad de encuestados, el 58,6% indica que la cultura organizacional en el Ministerio Público de Abancay se encuentra en el nivel regular, el 31% manifiesta que está bueno y sólo el 3,4% es malo.

Tabla 7

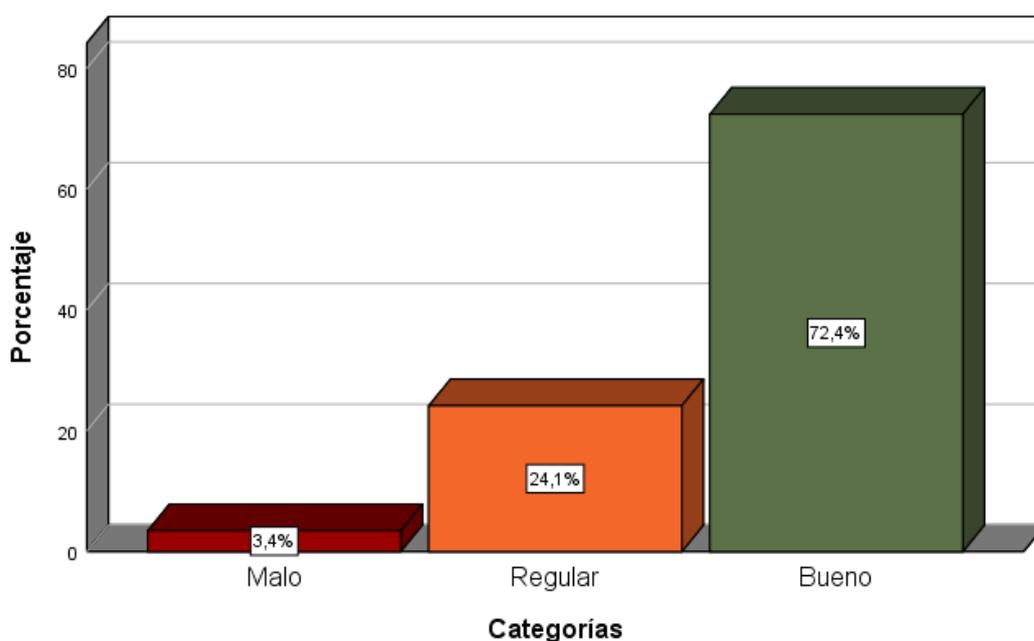
Dimensión: Ventaja competitiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	3,4	3,4	3,4
	Regular	7	24,1	24,1	27,6
	Bueno	21	72,4	72,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de cuestionario

Figura7

Dimensión: Ventaja competitiva



Fuente: Aplicación de cuestionario

En la dimensión ventaja competitiva correspondiente a la variable cultura organizacional, el 72,4% de los encuestados indica que la ventaja competitiva en el Ministerio Público es bueno, el 24,1% considera que esta en el nivel de regular y sólo el 3,4% califica como malo esta dimensión.

Tabla 8

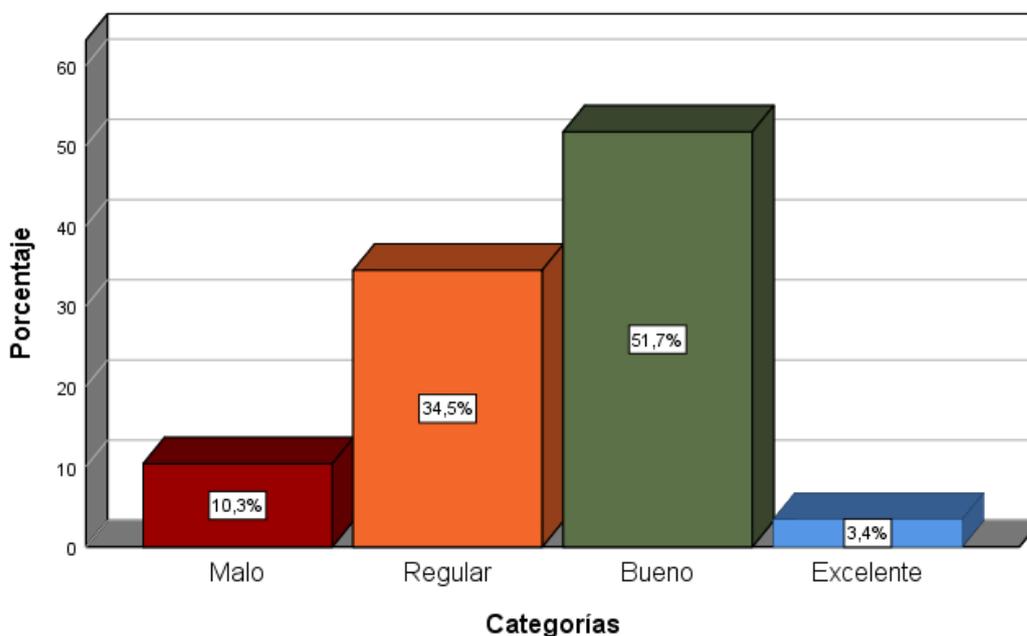
Dimensión: Comportamiento organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	3	10,3	10,3	10,3
	Regular	10	34,5	34,5	44,8
	Bueno	15	51,7	51,7	96,6
	Excelente	1	3,4	3,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de cuestionario

Figura8

Dimensión: Comportamiento organizacional



Fuente: Aplicación de cuestionario

La tabla 8 muestra los resultados de la dimensión comportamiento organizacional de la variable cultura organizacional, se observa que de la totalidad de encuestados el 51,7% indica que el comportamiento organizacional en el Ministerio Público de Abancay es bueno, un porcentaje significativo representado por el 34,5% indica que esta dimensión es regular.

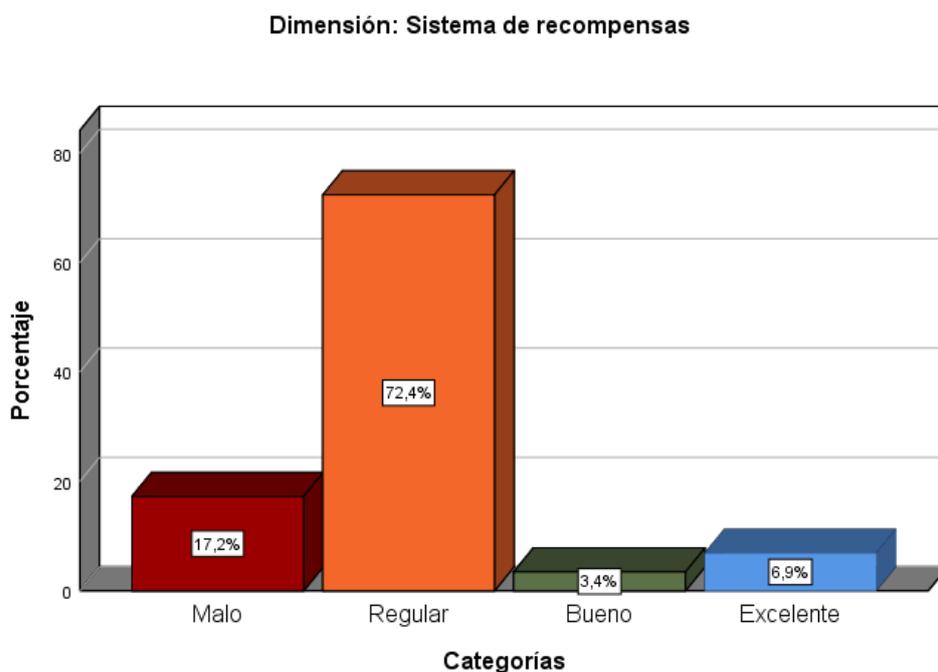
Tabla 9

Dimensión: Sistema de recompensas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	17,2	17,2	17,2
	Regular	21	72,4	72,4	89,7
	Bueno	1	3,4	3,4	93,1
	Excelente	2	6,9	6,9	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de cuestionario

Figura9



Fuente: Aplicación de cuestionario

Los resultados de la dimensión sistema de recompensas, se muestran en la tabla 11, se observa que el 72,4% de los trabajadores administrativos indica que el sistema de recompensas establecido es regular, es el mayor porcentaje respecto de las otras categorías, porque sólo el 17,2% indican que esta dimensión es malo en el Ministerio Público de la ciudad de Abancay.

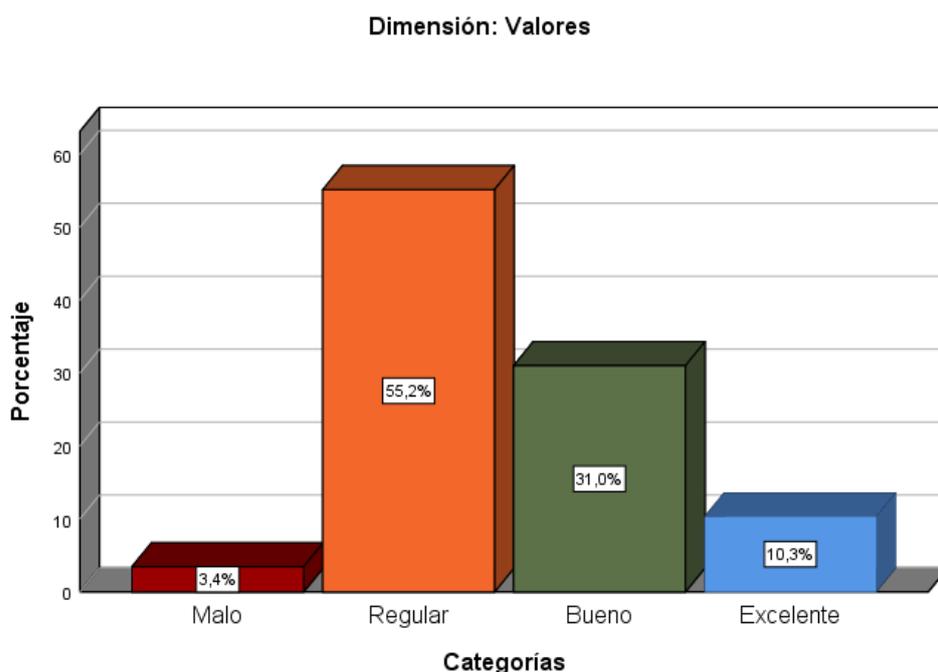
Tabla 10

Dimensión: Valores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	3,4	3,4	3,4
	Regular	16	55,2	55,2	58,6
	Bueno	9	31,0	31,0	89,7
	Excelente	3	10,3	10,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

Fuente: Aplicación de cuestionario

Figura10



Fuente: Aplicación de cuestionario

En cuanto a la dimensión valores, el 56,2% de los participantes de la encuesta indican que los valores en el Ministerio Público es regular, el 31% indican que esta dimensión es buena, mientras que apenas un 10,3% indican que los valores son excelentes.

4. Prueba de bondad de ajuste

La prueba de bondad de ajuste tiene el propósito de “comparar una distribución observada con una distribución esperada” (Lind, Marchal, Wathen, 2012, p. 649), en este caso se realizará la prueba de bondad de ajuste con el objetivo de determinar si las distribuciones correspondientes tienen el comportamiento

de una distribución normal, esto nos permitirá establecer si en la prueba de hipótesis se emplearan estadísticos de prueba paramétricos o no paramétricos. Como el tamaño de la muestra es menor que 30, se empleara la prueba de Shapiro-Wilk, para establecer su comportamiento y compararlo con una distribución normal.

4.1. Prueba de bondad de ajuste de la variable Gestión de cambio.

Ha: La distribución de la variable gestión de cambio no es normal.

Ho: La distribución de la variable gestión de cambio es normal

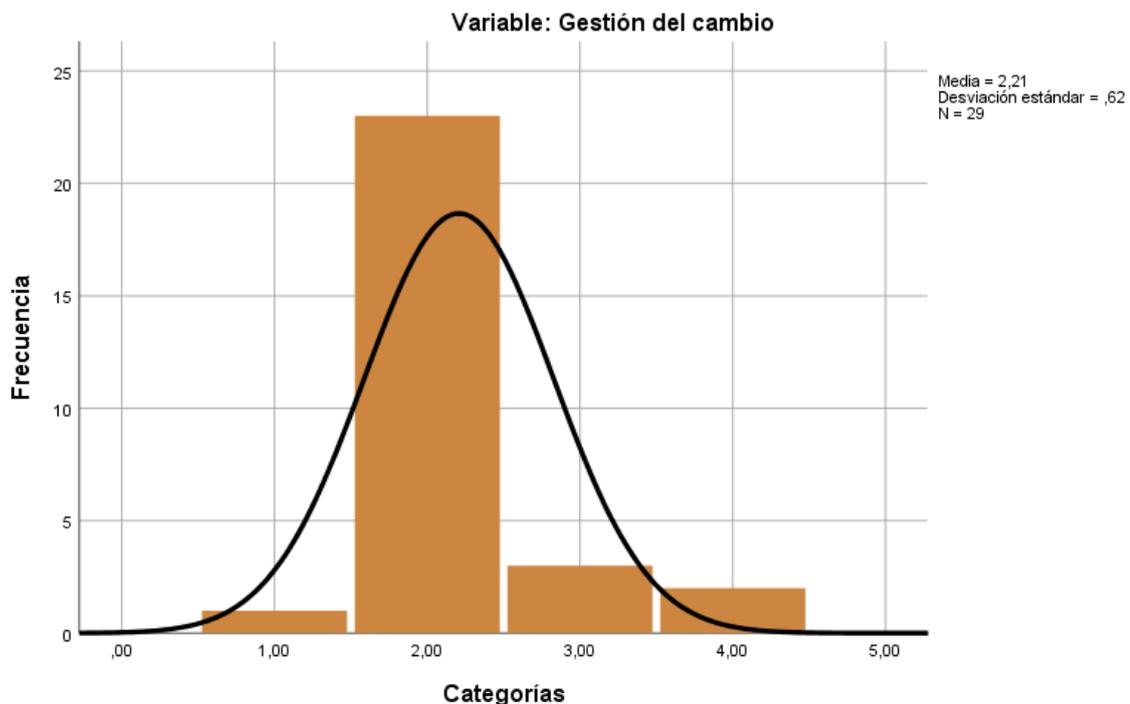
Tabla 11

Pruebas de normalidad de la variable gestión del cambio

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable: Gestión del cambio	,592	29	,000

Fuente: Aplicación de cuestionario

Figura11



Fuente: Aplicación de cuestionario

De la tabla 11, se observa que el p-valor obtenido es de 0,000; este valor es menor que el valor asignado de 0,05; esto indica que la distribución no tiene el

comportamiento de una distribución normal, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4.2. Prueba de bondad de ajuste de la variable Gestión de cambio.

Ha: La distribución de la variable cultura organizacional no es normal.

Ho: La distribución de la variable cultura organizacional es normal

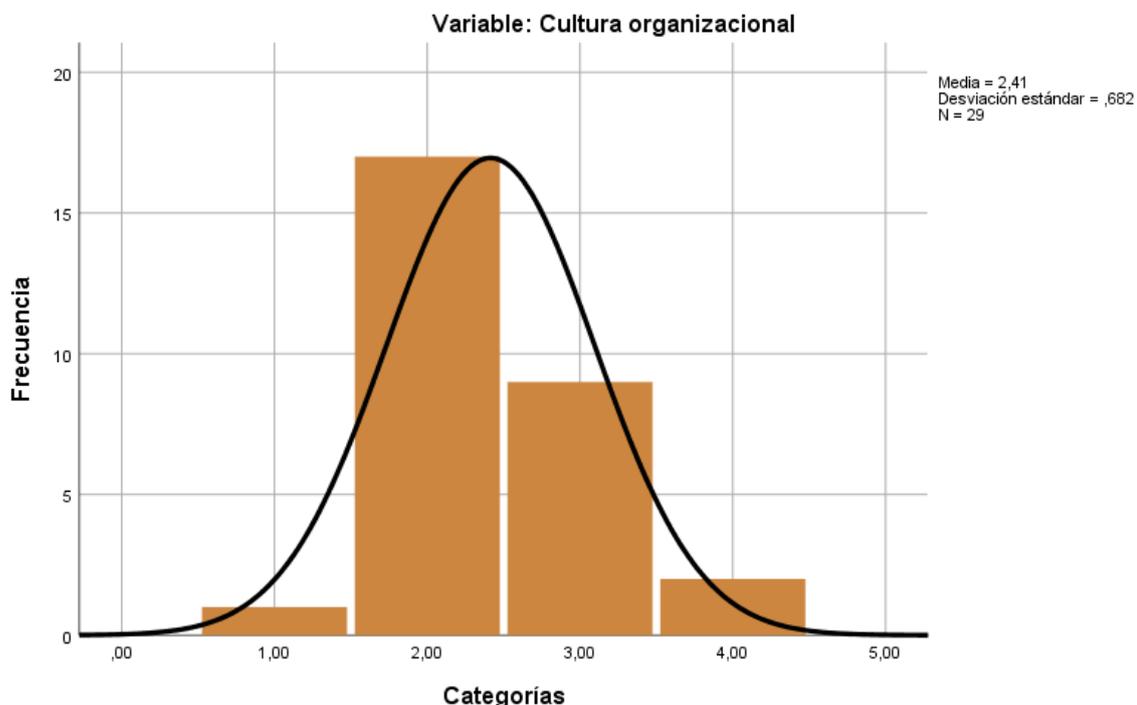
Tabla 12

Pruebas de normalidad de la variable cultura organizacional

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable: Cultura organizacional	,784	29	,000

Fuente: Aplicación de cuestionario

Figura12



Fuente: Aplicación de cuestionario

De la tabla 12, se observa que el p-valor obtenido es de 0,000; este valor es menor que el valor asignado de 0,05; esto indica que la distribución de la variable cultura organizacional no tiene el comportamiento de una distribución normal, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Conclusión

De la prueba de bondad de ajuste realizada a las variables concluimos que en este caso se debe aplicar pruebas no paramétricas para realizar las pruebas de hipótesis.

5. Prueba de hipótesis

La prueba de hipótesis es un “procedimiento basado en evidencia de la muestra y la teoría de la probabilidad para determinar si la hipótesis es una afirmación razonable” (Lind, Marchal, Wathen, 2012, p. 335), tiene el objetivo de validar las hipótesis en función a los estadísticos de prueba determinados; para este caso debido al nivel y diseño de investigación se empleará el coeficiente de correlación de Spearman debido a que la distribución no tiene el comportamiento de una distribución normal por lo que se debe emplear pruebas no paramétricas; además será reforzado la prueba de hipótesis con el coeficiente Chi cuadrado para determinar el nivel de asociación de las variables y sus dimensiones.

La interpretación de los valores obtenidos en el coeficiente de relación será de acuerdo a la tabla de valores propuesta por Hernandez, Fernandez y Baptista(2014) que asigna la interpretación a los siguientes coeficientes:

- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75 = Correlación negativa considerable.
- 0.50 = Correlación negativa media.
- 0.25 = Correlación negativa débil.
- 0.10 = Correlación negativa muy débil.
- 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
- +0.10 = Correlación positiva muy débil.
- +0.25 = Correlación positiva débil.
- +0.50 = Correlación positiva media.
- +0.75 = Correlación positiva considerable.
- +0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
- +1.00 = Correlación positiva perfecta

Además, se empleará el coeficiente chi cuadrado para dar mayor sustento teórico a la prueba de hipótesis.

Hipótesis general

Ha: La Gestión del Cambio se relaciona significativamente con la Cultura Organizacional del Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018.

Ho: La Gestión del Cambio se relaciona significativamente con la Cultura Organizacional del Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018.

Tabla 13

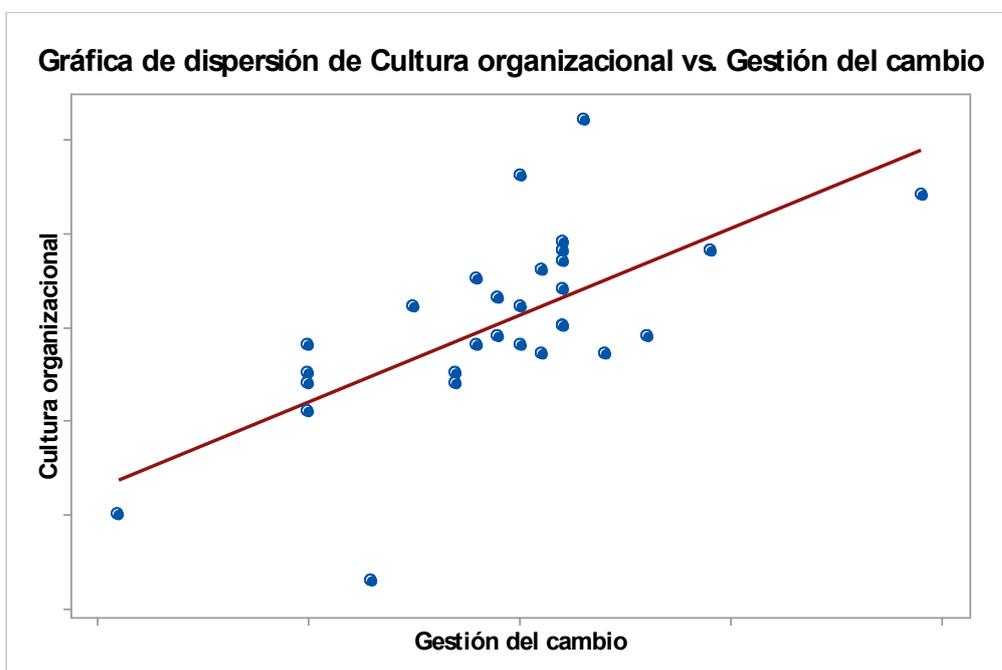
Correlaciones de variables cultura organizacional y gestión del cambio

	Variable: Cultura organizacional	Variable: Gestión del cambio		
Rho de Spearman	Variable: Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,673**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	29	29
	Variable: Gestión del cambio	Coeficiente de correlación	,673**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	29	29

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

Fuente: SPSS

Figura13



Fuente: SPSS

La tabla 13 muestra el coeficiente de correlación entre las variables Gestión del cambio y cultura organizacional, se observa que este valor es de 0,673; este valor de acuerdo a los valores de interpretación de Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) supera a 0,50 ($0,678 > 0,50$) lo que significa que hay una correlación positiva media entre las variables en estudio; esto se ve reforzado con el p-valor obtenido de 0,000; este valor es menor que el asignado de 0,05 ($0,000 < 0,05$) lo que refuerza la afirmación de la existencia de una correlación significativa entre las variables de investigación; estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación concluyendo con una confianza del 99% que si hay relación significativa entre la variable Gestión del Cambio y la variable Cultura organizacional.

Tabla 14

Tabla cruzada Variable: Gestión del cambio*Variable: Cultura organizacional

		Variable: Cultura organizacional				Total
		Malo	Regular	Bueno	Excelente	
Variable: Gestión del cambio	Malo	0	1	0	0	1
	Regular	1	14	8	0	23
	Bueno	0	2	1	0	3
	Excelente	0	0	0	2	2
Total		1	17	9	2	29

Fuente: SPSS

Tabla 15

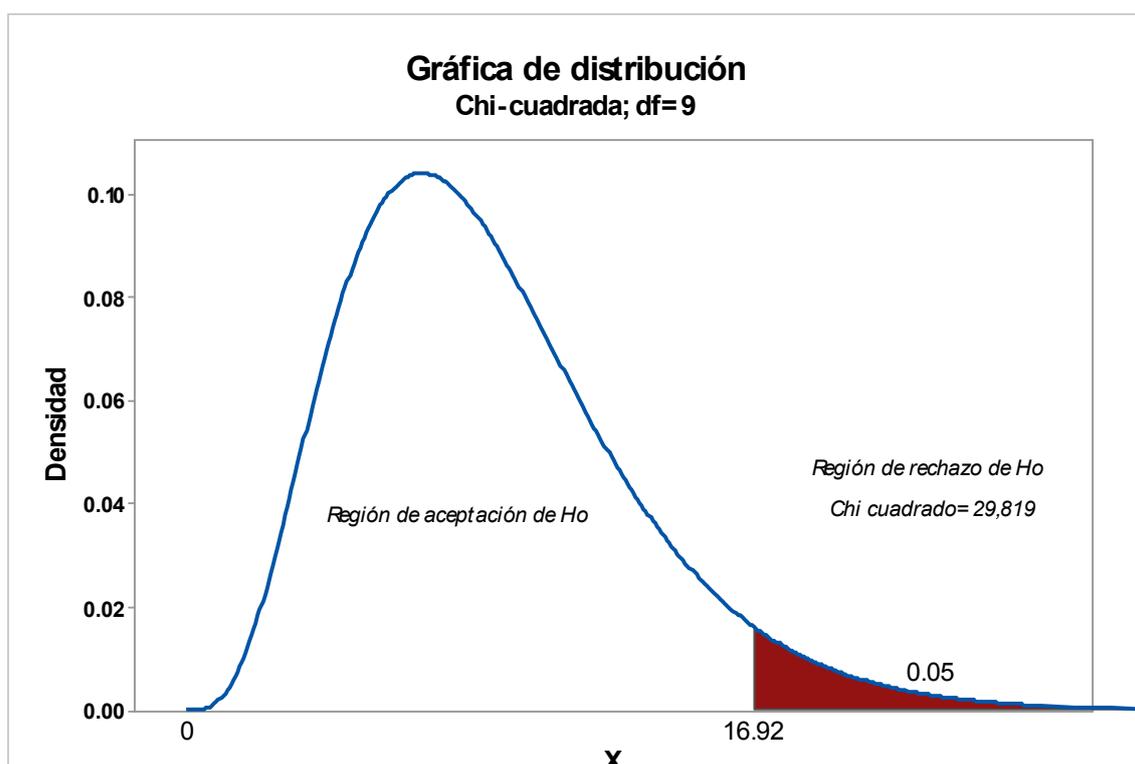
Pruebas de chi-cuadrado de variables

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	29,819 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	15,764	9	,072
Asociación lineal por lineal	8,481	1	,004
N de casos válidos	29		

a. 14 casillas (87,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: SPSS

Figura14



Fuente: SPSS

De la tabla 14, donde se realiza un cruce de resultados de las variables en estudio, se observa que las mayores cantidades corresponden a las categorías regular en ambas variables, de la misma forma el coeficiente de asociación Chi cuadrada obtenido, mostrados en la tabla 15, es de 29,819 el cual es mayor que el valor de Chi cuadrado de tablas 16,92; además el p-valor obtenido es de 0,000 el cual es menor que el asignado de 0,05; estos resultados indican que hay una asociación considerable entre las variables gestión del cambio y cultura organizacional, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, concluyendo que la Gestión del Cambio si se relaciona significativamente con la Cultura Organizacional del Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018.

Hipótesis secundarias

Hipótesis secundaria 1

Ha: El Liderazgo se relaciona positivamente con la Cultura Organizacional del Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018

Ho: El Liderazgo no se relaciona positivamente con la Cultura Organizacional del Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018

Tabla 16

Correlaciones: Liderazgo y cultura organizacional

		Dimensión: Liderazgo	Variable: Cultura organizacional
Rho de Spearman	Dimensión: Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	29
	Variable: Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	,321
		Sig. (bilateral)	,009
		N	29

Fuente: SPSS

La tabla 15 muestra el coeficiente de correlación entre la dimensión liderazgo de la variable gestión del cambio y la variable cultura organizacional, se observa que este valor es de 0,321; este valor de acuerdo a los valores de interpretación de Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) supera a 0,25 ($0,321 > 0,25$) lo que significa que hay una correlación positiva débil entre las variables en estudio; esto se ve reforzado con el p-valor obtenido de 0,009; este valor es menor que el asignado de 0,01 ($0,009 < 0,01$) lo que refuerza la afirmación de la existencia de una correlación significativa entre la dimensión y la variable indicada; estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación concluyendo con una confianza del 99% que el Liderazgo si se relaciona positivamente con la Cultura Organizacional del Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018

Hipótesis secundaria 2

Ha:La dimensión Personas se relaciona significativamente con la cultura organizacional del Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018

Ho:La dimensión Personas no se relaciona significativamente con la cultura organizacional del Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018

Tabla 17**Correlaciones: Dimensión personas y cultura organizacional**

		Dimensión: Personas	Variable: Cultura organizacional
Rho de Spearman	Dimensión: Personas	Coefficiente de correlación	,556**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	29
	Variable: Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	,556**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	29

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

Fuente: SPSS

La tabla 16 muestra el coeficiente de correlación entre la dimensión Personas de la variable gestión del cambio y la variable cultura organizacional, se observa que este valor es de 0,556; este valor de acuerdo a los valores de interpretación de Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) supera a 0,50 ($0,556 > 0,50$) lo que significa que hay una correlación positiva media entre las variables en estudio; esto se ve reforzado con el p-valor obtenido de 0,002; este valor es menor que el asignado de 0,01 ($0,002 < 0,01$) lo que refuerza la afirmación de la existencia de una correlación significativa entre la dimensión y la variable indicada; estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación concluyendo con una confianza del 99% que la dimensión Personas si se relaciona significativamente con la cultura organizacional del Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018.

Hipótesis secundaria 3

Ha: La dimensión comunicación se relaciona positivamente con la Cultura Organizacional del Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018

Ho: La dimensión comunicación no se relaciona positivamente con la Cultura Organizacional del Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018

Tabla 18**Correlaciones: dimensión comunicación y variable cultura organizacional**

		Dimensión: Comunicación	Variable: Cultura organizacional
Rho de Spearman	Dimensión: Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,365
		N	,007
Variable: Cultura organizacional			29
	Coeficiente de correlación	,365	1,000
	Sig. (bilateral)	,007	.
	N	29	29

Fuente: SPSS

La tabla 17 muestra el coeficiente de correlación entre la dimensión comunicación de la variable gestión del cambio y la variable cultura organizacional, se observa que este valor es de 0,365; este valor de acuerdo a los valores de interpretación de Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) supera a 0,25 ($0,365 > 0,25$) lo que significa que hay una correlación positiva débil entre las variables en estudio; esto se ve reforzado con el p-valor obtenido de 0,007; este valor es menor que el asignado de 0,01 ($0,007 < 0,01$) lo que refuerza la afirmación de la existencia de una correlación significativa entre la dimensión y la variable indicada; estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación concluyendo con una confianza del 99% que la dimensión comunicación si se relaciona positivamente con la Cultura Organizacional del Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018

Hipótesis secundaria 4

Ha:La dimensión estructura y procesos se relaciona significativamente con la cultura organizacional en el personal administrativo del ministerio Público de Abancay 2018

Ho:La dimensión estructura y procesos no se relaciona significativamente con la cultura organizacional en el personal administrativo del ministerio Público de Abancay 2018

Tabla 19

Correlaciones: Dimensión Estructura y procesos y cultura organizacional

		Dimensión: Estructura y procesos	Variable: Cultura organizacional
Rho de Spearman	Dimensión: Estructura y procesos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,636**
		N	,000
Variable: Cultura organizacional			29
		Coeficiente de correlación	,636**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	29

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

Fuente: SPSS

La tabla 18 muestra el coeficiente de correlación entre la dimensión estructura y procesos de la variable gestión del cambio y la variable cultura organizacional, se observa que este valor es de 0,636; este valor de acuerdo a los valores de interpretación de Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) supera a 0,50 ($0,636 > 0,50$) lo que significa que hay una correlación positiva media entre las variables en estudio; esto se ve reforzado con el p-valor obtenido de 0,000; este valor es menor que el asignado de 0,01 ($0,000 < 0,01$) lo que refuerza la afirmación de la existencia de una correlación significativa entre la dimensión y la variable indicada; estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación concluyendo con una confianza del 99% que la dimensión estructura y procesos si se relaciona significativamente con la cultura organizacional en el personal administrativo del ministerio Público de Abancay 2018

IV. DISCUSIÓN

Es evidente que hay necesidad de cambiar las estructuras organizacionales de las instituciones estatales, y cuando decimos cambiar hacemos referencia a todos los posibles cambios que son necesarios para mejorar el desempeño de los integrantes de estas organizaciones que redundará en la mejora y optimización de los servicios que proporciona: cambios en la mentalidad de las personas, cambios en los recursos, cambios en las funciones rutinarias, cambios en las formas tradicionales de liderazgo y dirección, cambios en los medios y materiales utilizados para el trabajo, cambios en las formas de ofrecer los productos o servicios que se brindan y así se puede enumerar un sinnúmero de cambios; pero todo esto no es posible si las personas no toman conciencia de la necesidad de cambiar e involucrarse en el proceso.

Una adecuada gestión del cambio permite el desarrollo de una apropiada cultura organizacional, sin embargo, para el logro de un cambio oportuno es necesario desarrollar habilidades de adaptación a los cambios; la adaptación a los cambios es un pilar de toda organización y está estrechamente ligado con la capacidad de asumir como válidas las diferentes perspectivas a la que se está acostumbrado y son parte de la transformación y crecimiento de las organizaciones, los cambios adecuados benefician a todos los elementos internos y externos de la organización; otro aspecto a tomar en cuenta en los cambios que se proponen, estos deben surgir de un diagnóstico y responder a las necesidades de cambio encontrados en el análisis de la realidad; los cambios que se realizan deben acompañarse de políticas que permitan una optimización de la cultura organizacional, es decir implantar culturas de reconocimiento, decrecimiento profesional y personal, inculcar valores compartidos, esto permitirá contar con un mayor sentido de cohesión y propósito para la organización; precisamente los cambios adecuados implementados en las organizaciones permitirá mejorar la cultura de la organización.

La necesidad de promover cambios adecuados en las organizaciones del estado, permiten realizar estudios como el presente trabajo, el deseo de conocer cuál es la realidad de la gestión de cambio del Ministerio Público y en qué medida esta se relaciona con la cultura organizacional, fue la motivación para realizar esta investigación de tipo básica con nivel descriptivo correlacional, empleándose un diseño no experimental correlacional, para ello, la técnica de recolección de datos seleccionada fue la encuesta empleándose como instrumentos dos cuestionarios de elaboración propia validada por juicio de expertos quienes calificaron los instrumentos asignándole la categoría de bueno, analizada, además, con el valor alfa de Cronbach para su confiabilidad obteniéndose los valores de 0,870 y 0,873 respectivamente lo que corresponde los calificativos de confiabilidad aceptable.

Los resultados alcanzados en el presente estudio, nos indican que hay una relación significativa entre la gestión de cambios y la cultura organizacional, así se observa en el análisis estadístico de los datos recogidos de la aplicación del cuestionario aplicado a los 29 trabajadores del Ministerio Público de la ciudad de Abancay; la percepción que los involucrados en este estudio tienen de la gestión del cambio que se promueve en esta Institución del estado tiene un nivel regular, esto lo expresa el 79,3% de los trabajadores, de la misma forma la cultura organizacional es calificada también con la categoría regular por el 58,6% de los trabajadores, significando esto que no hay una adecuada gestión del cambio que redunde en el desarrollo de una cultura organizacional apropiada. En cuanto a la relación entre ambas variables, en la correlación obtenida, mostrada en la tabla 13, se observa que el valor obtenido es de 0,673; este valor mayor que 0,50 es indicador que la correlación es valorada como positiva media, (Hernandez, Fernandez, Baptista, 2014), además la significancia obtenida de 0,000 es menor que la significancia asignada de 0,01, siendo este resultado un indicador más que nos permite afirmar con una confianza del 99% que existe una relación positiva entre la Gestión del Cambio y la Cultura organizacional en el Ministerio Público de Abancay.

Igualmente se realizó los análisis cuantitativos de las relación entre las dimensiones de variable Gestión del Cambio con la variable Cultura Organizacional, obteniéndose valores que son indicadores que si hay una

relación positiva entre estas dos variables, significando cualitativamente que cuando se promueve una Gestión de cambio adecuada y participativa se logra una mejor cultura organizacional, lo que finalmente se visualiza en una mejor productividad en los resultados y los servicios que brinda el Ministerio Público.

Los resultados obtenidos en este estudio son respaldados por otros estudios realizados considerando las variables de este trabajo, así Livingston y Martínez (2008), llegaron a la conclusión que uno de los factores internos que inciden en los cambios de las organizaciones es la resistencia individual que ofrecen los trabajadores frente las nuevas propuestas, mostrando temor a lo nuevo y rechazándolos, de igual modo demostraron que los cambios organizacionales y la responsabilidad social se relacionan significativamente. Montaña & Torres (2015) en su estudio concluyeron que para realizar cambios en las organizaciones es necesario realizar un análisis de la situación actual y que en los cambios que se propongan es necesario la participación de agentes internos y externos a la organización. Calderón (2013), en su investigación de tipo descriptiva, demostró que la cultura organizacional influye significativamente en el rendimiento individual de los trabajadores, generando inestabilidad en los puestos de trabajo. Ortega & Solano (2015), comprobó que la realidad de las instituciones estatales presenta particularidades que son diferentes a las entidades privadas, lo que no permite la aplicación de las teorías utilizadas en las organizaciones privadas en las organizaciones del estado por lo que es necesario implementar estrategias adecuadas a la realidad nacional.

Al respecto de la administración de los cambios, como manifiesta Robbins (2005), en esta organización hay fuerzas externas e internas que exigen realizar cambios fundamentales que van a permitir mejorar en el servicio que brinda, las fuerzas externas están representados por las personas que reciben el servicio que presta el Ministerio Público; en el caso de las fuerzas internas, lo representan los trabajadores administrativos que deben identificar sus valores y creencias que deben modificar para lograr cambios en sus actitudes, los equipos que requieren ser renovados. Se necesita cambiar la cultura organizacional además de los otros aspectos internos, estos cambios permitirán mejorar en la cultura organizacional, así manifiesta Acosta (2002), quien indica que los cambios que se realizan en la organización genera

cambios en la cultura de la organización, de la misma forma influye en las personas para que ellas puedan cambiar en sus actitudes (Davis, 2000) aun cuando estos cambios no sean tan profundos por la complejidad que esto significa.

V. CONCLUSIONES

- Existe una relación significativa entre la Gestión de Cambio y la cultura organizacional en el Ministerio Público de Abancay 2018, así se demuestra con el coeficiente de correlación de Spearman obtenido, el cual es 0,673, este valor mayor que 0,50 nos indica que la correlación es positiva media, además el p-valor es de 0,000 el cual es menor que el asignado de 0,1; estos valores permiten afirmar con una confianza del 99% que si existe una correlación entre las variables en Gestión de cambio y Cultura organizacional.
- El coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre la dimensión Liderazgo de la variable Gestión de Cambio y la variable Cultura organizacional es de 0,321, este valor supera a 0,25, significando que la correlación es positiva débil, además el p-valor obtenido es de 0,009 el cual es menor que el p-valor asignado de 0,01, lo que permite afirmar con el 99% de confianza que si existe una correlación positiva entre la dimensión Liderazgo y la variable Cultura Organizacional en el Ministerio Público de Abancay 2018.
- El coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre la dimensión Personas de la variable Gestión de Cambio y la variable Cultura organizacional es de 0,556, este valor supera a 0,50, significando que la correlación es positiva media, además el p-valor obtenido es de 0,002 el cual es menor que el p-valor asignado de 0,01, lo que permite afirmar con el 99% de confianza que si existe

una correlación positiva entre la dimensión Personas y la variable Cultura Organizacional en el Ministerio Público de Abancay 2018.

- El coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre la dimensión Comunicación de la variable Gestión de Cambio y la variable Cultura organizacional es de 0,365, este valor supera a 0,25, significando que la correlación es positiva débil, además el p-valor obtenido es de 0,007 el cual es menor que el p-valor asignado de 0,01, lo que permite afirmar con el 99% de confianza que si existe una correlación positiva entre la dimensión Comunicación y la variable Cultura Organizacional en el Ministerio Público de Abancay 2018.
- El coeficiente de correlación de Spearman obtenido entre la dimensión Estructura y procesos de la variable Gestión de Cambio y la variable Cultura organizacional es de 0,365, este valor supera a 0,636, significando que la correlación es positiva débil, además el p-valor obtenido es de 0,000 el cual es menor que el p-valor asignado de 0,01, lo que permite afirmar con el 99% de confianza que si existe una correlación positiva entre la dimensión Estructura y procesos y la variable Cultura Organizacional en el Ministerio Público de Abancay 2018.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los administradores del Ministerio Público que realicen una verdadera gestión del cambio que permita innovar la administración, del personal de manera que se logre una cultura de identidad y adquisición de valores, creencias que permita mejorar la atención a los usuarios y recuperen la credibilidad de la institución.
- Se recomienda también sensibilizar a los trabajadores administrativos de las oficinas del Ministerio Público, estableciendo políticas adecuadas de liderazgo, estrategias de flujo de comunicación y una definición adecuada de la estructura organizacional que permita reducir los niveles de resistencia de los trabajadores a los cambios que se propongan.
- Se recomienda a las autoridades encargadas de las oficinas administrativas del Ministerio Público, realizar talleres y dinámicas que permitan mejorar y fortalecer la cultura organizacional de los trabajadores administrativos con la finalidad de obtener desempeño idóneo y una mejor identificación con la institución.
- Se recomienda a los trabajadores administrativos del Ministerio Público generar una filosofía de trabajo en equipo, fortaleciendo aquellas políticas que promueven el logro de los objetivos institucionales, además, identificarse con los logros alcanzados, pero sobre todo con los errores y las deficiencias de la institución,

sólo así se logrará el desarrollo de una cultura organizacional propia

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Tercera edición*. Bogotá Colombia. Ediciones Pearson educación.

Chiavenato, I. (2011). *Administración. Teoría, proceso y práctica*. Bogotá Colombia. Editorial Quebecor World Bogotá

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México. Mcgraw Hill- Interamericana editores

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México. Mcgraw Hill- Interamericana editores.

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* México D.F. Elsevier editora.

Davis, K. ((2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill.

Díez, E. (1999). *La Estrategia del caracol*. Barcelona: Oikostau.

Espinoza, C. (2010). *Metodología de investigación tecnológica. Pensando en sistemas*. Huancayo Perú. Editorial Imagen Gráfica.

Hall, R. (1985) *La organizaciones, estructura y proceso*. Madrid España. Prentice hall ediciones.

- Hernandez, S. (2006). *Administración: Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. Santa Fe Colombia. Mcgraw-Hill/ Interamericana editores.
- Hurtado, J, (2011). *Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la investigación*. Caracas Venezuela. Quiron ediciones.
- Ivancevich, J.M.; Konopaske, R.; Matteson M. (2006). *Comportamiento organizacional*. México. Mcgraw Hill- Interamericana editores.
- Koontz, H.& Weihrich H. (2007). *Elementos de administración. Un enfoque internacional*. México. Mcgraw-hill interamericana editores
- Lind, D.; Marchal, W.; Wathen, S. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la economía*. México. Mcgraw-Hill/ Interamericana editores.
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México. Mcgraw Hill- Interamericana editores.
- Pineda, E.B., Alvarado, E. L., Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo del personal de salud*. Washington D.C. Publicado por OPS.
- Porter, M. E. (2006). *Ventaja competitiva*. México. Ediciones Cecsá.
- Soto, E.; Cárdenas, J.A.(2007). *Ética en las organizaciones*. México. Mcgraw-Hill/interamericana editores
- Santa Palella S.; Martins,F. (2012). *Metodología de investigación cuantitativa*. Caracas Venezuela. Editorial FEDUPEL.

- Robbins, S. & Coulter, M. (2005). Administración. México Octava edición. Pearson educación.
- Pacheco, A. A.; Cruz, M.C. (2010). Metodología crítica de la investigación, lógica, procedimientos y técnicas. México. Editora Continental
- Montaña, A.; Torres, G. (2015). Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso empresa sector financiero. Bogotá Colombia. Universidad del Rosario.
- Ortega, P.M., Solano, C.G.(2015). La gestión del cambio organizacional en entidades públicas del poder ejecutivo peruano: una aplicación de las teorías de cambio provenientes de la gestión privada. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima Perú.
- Livingston, T; Martínez, M.(2008). Gestión del cambio organizacional como herramienta de implementación de la responsabilidad social empresarial. Caracas Venezuela. Universidad Tecnológica de Bolívar.
- Ortega, M. S. (2015). La resistencia al cambio y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de “Alto de la Alianza” – Tacna, en el año 2013. Tacna Perú. Universidad nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Lay, E. J. (2012). Implicancias de la cultura organizacional en la sostenibilidad de una organización de la sociedad civil. Una aproximación desde el caso de la asociación cultural arena y esteras. 2008-2012. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima Perú.
- Calderón, Z. E. (2013). La cultura organizacional en la estabilidad laboral (estudio realizado en lubricantes la calzada s.a.). Guatemala. Universidad de Quetzaltenango.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión del Cambio y Cultura Organizacional en el Personal Administrativo del Ministerio Público Abancay 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	OPERACIONALIZACIÓN		METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION
<p><u>PROBLEMA GENERAL</u> ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Cambio y Cultura Organizacional en el Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay, 2018?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL</u> Determinar cuál es el nivel de relación entre la Gestión del Cambio y la Cultura Organizacional del Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay-2018</p>	<p><u>HIPOTESIS GENERAL</u> La Gestión del Cambio se relaciona significativamente con la Cultura Organizacional del Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018</p>	<p><u>VARIABLE 01:</u> - Gestión del Cambio</p>	<p><u>DIMENSIONES:</u> - Liderazgo - Personas - Comunicación - Estructura y procesos</p>	<p><u>INDICADORES:</u> - Visión compartida - Habilidades de liderazgo - Confianza - Agentes de cambio - Motivación - Comunicación de visión</p>	<p><u>TIPO DE ESTUDIO.</u> El presente trabajo de investigación corresponde al tipo de investigación básica, el nivel es descriptivo correlacional por que describe el fenómeno o una situación en este caso las variables Gestión del Cambio y Cultura Organizacional, en una circunstancia temporal, espacial determinada. Hernández (2003).</p> <p><u>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.</u> En este trabajo de investigación se ha utilizado el diseño no experimental, transversal</p>
<p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u> P.E.1 ¿Cuál es la relación que existe entre el Liderazgo y la cultura organizacional en el personal administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018? P.E.2 ¿Cuál es la relación que existe entre la</p>	<p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u> Establecer la relación que existe entre el Liderazgo y la cultura organizacional en el personal administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018 Determinar la relación que existe entre la dimensión personas y la cultura organizacional en el personal administrativo del Ministerio Público</p>	<p><u>HIPOTESIS ESPECÍFICOS</u> Ha: El Liderazgo se relaciona positivamente con la Cultura Organizacional del Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018 Ha: La dimensión Personas se relaciona significativamente con la cultura organizacional del Personal Administrativo del Ministerio Público</p>	<p><u>VARIABLE 02:</u> - Cultura Organizacional</p>	<p><u>DIMENSIONES:</u> - Ventaja Competitiva - Comportamiento - Sistema de recompensas - valores</p>	<p>- Efectividad - Trabajo en equipo - Conducta - Normas - Visión - identidad</p>	

<p>dimensión personas y la cultura organizacional en el personal administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018 ? P.E.3 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión comunicación y la cultura organizacional en el personal administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018?</p> <p>P.E.4 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión estructura y procesos y la cultura organizacional en el personal administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018?</p>	<p>e Abancay 2018.</p> <p>Determinar qué relación existe entre la dimensión comunicación y la cultura organizacional en el personal administrativo del Ministerio Público e Abancay 2018.</p> <p>Establecer qué relación existe entre la dimensión estructura y procesos y la cultura organizacional en el personal administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018</p>	<p>de Abancay 2018</p> <p>Ha: La dimensión comunicación se relaciona positivamente con la Cultura Organizacional del Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018</p> <p>Ha: La dimensión estructura y procesos se relaciona significativamente con la cultura organizacional del ministerio en el personal administrativo del Ministerio Público de Abancay 2018.</p>				<p>correlacional en la que trata de determinar el grado de relación de las 2 variables</p> <p><u>POBLACIÓN</u> Y <u>MUESTRA.</u> POBLACIÓN</p> <p>La población está constituida por el personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay la cantidad de 29 Trabajadores para el presente año 2018.</p> <p><u>METODO</u> DE <u>INVESTIGACIÓN</u></p> <p>Cuantitativo, los datos serán sometidos a análisis e interpretación estadística.</p> <p><u>TECNICAS</u> E <u>INSTRUMENTOS</u></p> <p>Encuesta - Cuestionario.</p>
--	---	--	--	--	--	--

Tabulación de datos

GESTION DEL CAMBIO																									
N° O	LIDERAZGO							PERSONAS					COMUNICACIÓN					ESTRUCTURA Y PRO							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	2	1	3	1	1	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4
2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	1	3	3	3	1	2	4	3	3	3
3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	2	3	3	3	3
4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	3	3	3	1	3	3	2	3	3
5	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	3	3	1	2	2	2	3	3	4	3	4	3
6	1	2	2	1	2	4	1	1	2	4	2	3	4	2	2	1	2	2	2	3	3	4	4	4	4
7	2	2	2	1	3	4	1	1	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	4	3	4	3	2
8	2	2	2	1	3	3	2	2	3	4	1	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	4	3	4	2
9	2	2	2	1	3	3	1	1	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	4	3	3	2
10	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	2	1	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	3	3	2	2	3	3	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2	4	3	4	2	3	4	4	4	4
13	2	2	2	1	3	4	1	1	3	3	1	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	4	3	4	3
14	2	2	2	1	3	4	1	1	3	4	2	3	4	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	4	2
15	2	2	2	1	3	4	1	1	3	4	2	3	4	2	2	1	2	2	2	3	3	4	3	4	2
16	2	2	2	1	3	4	1	1	3	4	2	3	4	2	2	1	2	2	2	3	3	4	3	4	2
17	2	3	3	1	4	4	1	1	2	4	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	4	3	3	1
18	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4
19	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2
20	1	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	3	1	3	3	3	2	3	4	3	3	4
21	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
22	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	1	3	1	1	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	4
23	3	2	3	2	3	3	3	1	1	2	1	1	2	1	2	1	3	2	2	1	2	3	3	3	3
24	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1
25	2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3
26	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2
27	2	3	2	2	3	3	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	2
28	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	2	3	4	4	4	4
29	1	2	1	2	2	3	2	1	2	3	1	1	2	2	3	1	3	2	2	1	3	3	2	3	2

CULTURA ORGANIZACIONAL																									
N° O	VEN. COMPETITIVA						COMP. ORGANIZ.						SIST. RECOM.						VALORES						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	3	1	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4
4	2	3	4	4	4	4	5	4	1	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	2	4	4	3	3	3	5	3	1	2	3	4	4	4	1	2	3	2	4	3	2	3	3	2	2
6	2	4	4	4	4	3	5	4	1	2	4	4	4	3	2	2	3	2	4	3	1	3	3	4	4
7	2	4	4	4	4	3	5	4	1	2	3	3	3	1	2	3	2	4	3	2	4	3	3	2	2
8	2	3	3	3	3	2	5	2	1	2	2	4	2	2	1	2	3	2	4	4	2	3	3	4	4
9	2	4	3	4	4	2	5	3	1	2	2	4	3	3	2	3	2	4	3	2	3	3	4	4	4
10	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	2	2
13	2	4	4	4	3	3	5	3	2	2	3	4	4	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	2	2
14	2	4	4	4	4	4	5	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3	4	4
15	2	4	4	4	4	3	5	3	1	2	3	4	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3	4	4
16	2	4	4	4	4	3	5	3	1	1	3	4	3	3	2	2	3	2	4	2	3	4	4	4	4
17	2	4	4	3	3	3	5	3	1	1	3	4	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3	4	4
18	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
19	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3
20	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	1	4	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	1	1	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3
22	3	3	3	4	3	2	4	4	1	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1
24	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2
25	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	1	2	1	2	3	2	2	3	3	2
26	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3
27	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3	3
28	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2	4	4	4	3	3	3	3
29	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	3	3

INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO N° 1

El presente cuestionario de carácter anónimo, tiene la finalidad de recoger información sobre la gestión del cambio que se promueve en la institución donde labora, esperamos que la opinión que Ud. emita sea veraz y permita contar con información adecuada sobre el tema.

Gracias.

INDICACIONES:

Lea atentamente cada ítem y marque con aspa en la alternativa que responda a su posición.

Los valores asignados a las alternativas son:

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

N°	ITEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
1.	La Institución fomenta el conocimiento de la Visión de las Institución mediante reuniones, talleres, etc					
2.	Existe un compromiso de todos los miembros de la organización para alcanzar la visión propuesta					
3.	La Institución genera espacios para identificar las habilidades asociadas al estilo comunicativo de los colaboradores					
4.	La Institución genera espacios para demostrar la confianza entre colaboradores y líderes					
5.	En la institución se fomenta la apertura del equipo a trabajar con otras áreas					
6.	La Institución muestra una visión de futuro que esté acorde con la tecnología					
7.	Hay apertura en la organización para el liderazgo compartido					
8.	La Institución promueve talleres de motivación para los colaboradores					
9.	La Institución promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
10.	En la Institución existe una clara definición de valores organizacionales					
11.	La Institución involucra al personal en la toma de decisiones					
12.	La institución desarrolla cursos de motivación, valores organizacionales y trabajo en equipo					
13.	En la organización se valora las habilidades, aptitudes y conocimientos de los trabajadores					
14.	La Institución fomenta la importancia de la visión para la institución					

15.	La comunicación interna en la institución es oportuna en el proceso de cambio					
16.	La institución realiza talleres para que el colaborador conozca los canales y medios de comunicación con los que cuenta					
17.	Sabe usted a quien acudir si tiene alguna dificultad en el desempeño de su trabajo					
18.	La Institución considera que la comunicación es importante para comprender la visión					
19.	Considera que la información que brinda la Institución al colaborador es clara y completa					
20.	La institución organiza talleres de capacitación para que el colaborador comprenda cuál es su rol en la institución y lo que se espera de ellos					
21.	La institución es flexible en su estructura para realizar trabajos entre las diferentes áreas					
22.	La estructura de la organización, es decir cómo está conformada la organización es conocida por todos los trabajadores					
23.	La distribución de las personas en las diferentes líneas de mando son adecuadas para el trabajo					
24.	La comunicación en las estructuras de jerarquía es adecuado para el trabajo					
25.	Los procesos de ejecución de las tareas están bien definidas					

Gracias por su participación.

CUESTIONARIO N° 2

El presente cuestionario de carácter anónimo, tiene la finalidad de recoger información sobre la cultura organizacional de la institución donde labora, esperamos que la opinión que Ud. emita sea veraz y permita contar con información adecuada sobre el tema.

Gracias.

INDICACIONES:

Lea atentamente cada ítem y marque con aspa en la alternativa que responda a su posición.

Los valores asignados a las alternativas son:

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

N°	ITEMS	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
1.	La calidad de servicio que brinda la organización es excelente.					
2.	Los procesos de trabajo ayudan a dar calidad a nuestros clientes.					
3.	El servicio que brinda mi departamento es de alta calidad					
4.	Los trabajadores saben en qué sector del mercado del servicio son mejores.					
5.	Los usuarios reconocen que el servicio que brindamos es de calidad.					
6.	Nuestra organización se distingue de otras por el servicio de calidad que proporcionamos.					
7.	El trabajo en equipo es indispensable para llevar a cabo sus tareas asignadas					
8.	Sabes a quién debes dirigirte en caso de tener problemas dentro de la organización					
9.	Existen suficientes personas en mi grupo para atender la cantidad de trabajo diario para brindar excelente servicio al cliente.					
10.	Las normas de trabajo son establecidas con participación de todos los miembros de la organización.					
11.	Las relaciones entre tus compañeros son buenas para el desarrollo de la organización.					
12.	Las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de su equipo de trabajo o departamento					
13.	Las actitudes de tus compañeros de trabajo es positivo frente a					
14.	Tus opiniones e ideas son consideradas y tomadas en cuenta para aplicarse en la organización.					
15.	Recibes apoyo de los directivos cuando tienes dificultades en el trabajo					

16.	Cuentas con incentivos dentro de la actividad que realizas					
17.	Tienes oportunidades de ascender en el puesto que laboras					
18.	La empresa recompensa a los empleados por un trabajo bien hecho					
19.	Te sientes satisfecho en el puesto en que te desempeñas					
20.	Existe igualdad entre hombres y mujeres, a la hora de ocupar puestos de trabajo					
21.	En la organización se escuchan a los trabajadores y se les apoya cuando tienen problemas					
22.	En la organización consideran que la satisfacción del usuario es fundamental					
23.	La organización asume con responsabilidad su rol en la sociedad					
24.	Las decisiones que toma la organización son participativas y consensuadas.					
25.	Para tomar una decisión consideran los efectos que estas producen en la sociedad.					

Gracias por su participación.

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

ESCUELA DE POSTGRADO

TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

MAESTRÍA

"Gestión del Cambio y Cultura Organizacional en el Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay, 2018"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable Cultura Organizacional

INVESTIGADORA: BACH. Sulcahuamán Mena Erika Keico

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE: Nelly Jara Avalos

MENCIÓN: Magister en Administración de la Educación

FECHA: 21 de julio de 2018

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

.....
.....

2. CONTENIDO:

.....
.....

3. ESTRUCTURA:

.....
.....

III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....
.....

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse



Mag. Nelly Jara Avalos
42533290

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Título del Trabajo de Investigación: "Gestión del Cambio y Cultura Organizacional en el Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay, 2018"

1.1 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Cuestionario de la variable Cultura Organizacional.

1.2 INVESTIGADOR: BACH. Sullcahuamán Mena, Erika Keico

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100 %
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.					X
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: MB

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse



Mag. Nelly Jara Aualos
 42533290

ESCUELA DE POSTGRADO

TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

MAESTRÍA

"Gestión del Cambio y Cultura Organizacional en el Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay, 2018"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable Gestión del Cambio

INVESTIGADORA: BACH. Sulcahuamán Mena Erika Keico

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE: Nelly Jara Avalos

MENTIÓN: Magister en Administración de la Educación

FECHA: 21 de julio de 2018

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

.....
.....

2. CONTENIDO:

.....
.....

3. ESTRUCTURA:

.....
.....

III. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....
.....

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse



Mag. Nelly Jara Avalos

42533290

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Título del Trabajo de Investigación: "Gestión del Cambio y Cultura Organizacional en el Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay, 2018"

1.1 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Cuestionario de la variable Gestión de cambio.

1.2 INVESTIGADOR: BACH. Sullcahuamán Mena, Erika Keico

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100 %
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.					X
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: MB

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Mag. Nelly Sara Avalos
42533290

ESCUELA DE POSTGRADO

TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

MAESTRÍA

"Gestión del Cambio y Cultura Organizacional en el Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay, 2018"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable Gestión del Cambio

INVESTIGADORA: BACH. Sullcahuamán Mena Erika Keico

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE: Raúl Cayllahua Ramírez

MENTIÓN: Doctor en Educación

FECHA: 18 de julio de 2018

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

... Ninguna

2. CONTENIDO:

... Ninguna

3. ESTRUCTURA:

... Ninguna

III. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

... Reducir el número de Preguntas

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse


Dr. Raúl Cayllahua Ramírez
C.M. 1031032091

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Título del Trabajo de Investigación: "Gestión del Cambio y Cultura Organizacional en el Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay, 2018"

1.1 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Cuestionario de la variable Gestión de cambio.

1.2 INVESTIGADOR: BACH. Sullcahuamán Mena, Erika Keico

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100 %
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.			X		
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: MB

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse


Dr. Raúl Cayllahua Ramírez
 CM. 1031032091

ESCUELA DE POSTGRADO

TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

MAESTRÍA

"Gestión del Cambio y Cultura Organizacional en el Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay, 2018"

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de la variable Cultura Organizacional

INVESTIGADORA: BACH. Sullcahuamán Mena Erika Keico

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

NOMBRE: Raúl Cayllahua Ramírez

MENCIÓN: Doctor en Educación

FECHA: 18 de julio de 2018

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA:

..... Ninguna

2. CONTENIDO:

..... Ninguna

3. ESTRUCTURA:

..... Ninguna

III. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....
.....

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse



Dr. Raúl Cayllahua Ramírez
CM 1031032091

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Título del Trabajo de Investigación: "Gestión del Cambio y Cultura Organizacional en el Personal Administrativo del Ministerio Público de Abancay, 2018"

1.1 NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Cuestionario de la variable Cultura Organizacional.

1.2 INVESTIGADOR: BACH. Sullcahuamán Mena, Erika Keico

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			0-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100 %
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			X		
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.			X		
	10. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: MB

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse


 Dr. Raúl Cayllahua Ramírez
 C.M. 1031032001

