



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión del cambio organizacional y su influencia en el uso de la TI en
O&S Consultores S.A.C, Lima - 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Maria Yvannia Kathiuska Romero Castro (ORCID: 0000-0001-7976-3382)

ASESOR:

Dr. Israel Barrutia Barreto (ORCID: 0000 - 0002 – 5728 – 0651)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

CALLAO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

El presente proyecto académico se lo dedico a mi hermano quien es mi motor y ante todo a mi abuelo Wenceslao Castro quien es mi inspiración para ser mejor cada día.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco en primer lugar a Dios, a la universidad por el apoyo y los conocimientos que me aportaron, a mi asesor por los consejos para realizar la investigación y a todas las personas que confiaron en mí.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Índice

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Trabajos previos.....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	5
1.4. Formulación del problema.....	14
1.5. Justificación del estudio.....	15
1.6. Hipótesis.....	16
1.7. Objetivos.....	16
II. MÉTODO.....	16
2.1. Diseño de investigación.....	16
2.2. Variables, Operacionalización.....	18
2.3. Población y muestra.....	25
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	26
2.5. Métodos de análisis de datos.....	28
III. RESULTADOS.....	29
3.1. Análisis descriptivo – resultado dimensiones.....	29
IV. DISCUSIÓN.....	42
V. CONCLUSIONES.....	46
VI. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	50

Resumen

La siguiente exploración tiene una finalidad principal definir la influencia de la Gestión del cambio organizacional con el uso de la TI en la organización O&S Consultores S.A.C., Lima 2019. El modo que se consideró fue hipotético deductivo, de prototipo aplicada, con un nivel explicativo causal y diseño no experimental transversal. La población de investigación fueron los miembros de la organización O&S Consultores S.A.C, la muestra del análisis estuvo constituida por 44 colaboradores entre el gerente general, jefaturas y trabajadores; después, al validar la data y analizarlo, se concluyó que la Gestión del cambio organizacional contribuye representativamente en la TI.

Palabras claves: Gestión, Cambio, Organizacional, Tecnología, Información.

Abstract

This research work has as main objective to determine the influence the management of organizational change in the information technology in the company O&S Consultores S.A.C, Lima – 2019. The mode that will be considered hypothetical deductive, was applied, prototype with a causal explanatory level and cross-sectional non-experimental design. The population of research were the members of the organization O&S Consultores, the sample of the analysis was composed of 44 collaborators among the general manager, headquarters and workers; later, when validating the data and analyze it, it was concluded that the management of organizational change contributes representatively in the information technology.

Keywords: Management, Change, Organizational, Technology, Information.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

La Gestión del Cambio según Castiblanco (2017) es “el corazón de la transformación digital”. Por lo tanto, percibimos de una adaptación y un buen manejo hacia los cambios que se aproximan a las organizaciones para no ir contra la corriente y sacarle provecho a esta oportunidad de mejora. Esto no quiere decir que todo cambio es aceptado por las organizaciones, existe la posibilidad que se resistan a ello, es ahí donde se encuentra la razón de ser de la Gestión del Cambio, que se encarga de evolucionar una cultura adaptable a los cambios, a través de procesos y herramientas que la Gestión los provee.

En la actualidad la Gestión del Cambio es un tema muy tratado por las organizaciones, esto se debe porque los cambios de cualquier índole se aproximan con frecuencia a todas las organizaciones tanto públicas como privadas, por ejemplo, existen cambios ambientales, sociológicos y tecnológicos. Es dable resaltar un gran cambio, que está revolucionando las necesidades y estilo de vida de la sociedad, estamos hablando del cambio tecnológico, que está atrayendo como consecuencia que las organizaciones permutan tanto en los planes administrativos plasmados, como en la razón de ser de sí misma.

Así mismo nos menciona Castiblanco (2017):

“(…) Según una encuesta realizada por la consultora IDC en España el 66%, de los directivos de empresas piensa que la transformación digital es pieza clave en el plan de negocios. Sin embargo, una transformación digital sin Gestión del Cambio no produce ningún resultado. La Gestión del cambio es clave fundamental en la transformación” (p.2).

Es necesario resaltar que toda organización, ya sea lucrativa o no, como a su vez, pequeña, mediana y gran empresa, ninguna se escapa de este gran fenómeno, que es el cambio Tecnológico.

El primer estudio exploratorio de gestión del cambio en el Perú desarrollado por la Maestría en Organización y Dirección de Personas de ESAN se realizó con el fin de explorar cómo se buen mediador entre los trabajadores y la nueva tecnología, siendo este el núcleo de la

implementan los procesos de gestión del cambio en las compañías peruanas y cómo se conducen estos dentro de las organizaciones, nos brinda como primera conclusión que la mayoría de los ejecutivos consideran que se tiene una percepción positiva del cambio en sus organizaciones, aunque un porcentaje importante cree que este es negativo o costoso. Mientras que el 58% de los encuestados lo percibe como una oportunidad de mejora y el 11% como algo necesario, el 21% lo ve como negativo y el 10% como costoso. Esta concepción no es homogénea en todos los estamentos de la organización. Kety Jáuregui-edición n°55.

La empresa O&S Consultores S.A.C, lleva 18 años realizando actividad en el mercado, es una empresa consultora especializada en la integración de sistemas, servicios y soluciones de outsourcing de tecnología informática, dicha empresa nacional brinda servicios a bancos y empresas muy exitosas en el Perú, mostrando responsabilidad y un buen servicio a sus clientes. Pero con el día a día, la tecnología va cambiando, y es ahí donde encontramos el gran déficit de la organización, sino existe una buena gestión del cambio con el uso de la tecnología podría llevar al fracaso o al éxito de esta organización, a su vez, sino existe un buen mediador entre los trabajadores y la nueva tecnología, siendo este el núcleo de la empresa esta podría llegar a su fin. Por dichos motivo se realiza esta investigación con el propósito de visualizar la influencia que tiene la gestión del cambio con respecto al uso de la tecnología de la información, este viene hacer un problema muy grave en la empresa, esto se debe a que los trabajadores tienen entre 40 y 60 años de edad, por ser personas adultas no se adaptan fácilmente al cambio tecnológico que hoy en día se está percibiendo en la organización, trayendo como consecuencias mayor inversión en capacitaciones innecesarias, insatisfacción a los clientes, retraso en el desarrollo de los proyectos tecnológicos, mala reputación entre los clientes potenciales para la empresa, con ello un servicio que no cubre la necesidad del cliente trayendo consigo un posible fracaso. En estos últimos tiempos se ha podido percibir como una empresa tan exitosa, respetada y admirada por la sociedad, como lo era la empresa Kodak y entre otras, paso de ser un líder en su rubro a ser una empresa olvidada y todo por una mal gestión del cambio. Por ello nos preguntamos ¿La gestión del cambio organizacional tiene influencia en el uso de las TI?

1.2. Trabajos Previos

Antecedentes Internacionales

Shuo Zhang (2017), in his thesis “Essays on the Housing Market and Home Prices”, at University of California, Berkeley to obtain the title of Business Administrator, the objective of this paper is to analyze the effects of residential housing purchases by foreign Chinese on U.S. local economies, specifically local housing markets and labor markets. In addition to the nonparametric evolution of changes in the aftermath of the annexation event as estimated by the event study methodology, we also use a generalized difference-indifference design to express the magnitude in a simple one-parameter specification. Our results suggest the improvement in household balance sheet resulting from capital inflow for housing investment in the U.S. played a mitigating role for the domestic economy during the Great Recession.

Morales (2014) en su tesis. “Gestión del cambio y la gestión de talento humano en instituciones educativas del nivel básico de la ciudad de Cuenca, Ecuador”. Para obtener el grado de doctor en educación. Universidad de Cuenca Ecuador. El diseño de esta investigación corresponde al tipo de investigación descriptivo – correlacional. La muestra de estudio que se tomó fueron 345 docentes del nivel básico de las instituciones educativas de la ciudad de Cuenca. Como instrumento de recolección de datos se tomaron dos cuestionarios. Se llegó a la conclusión que: existe relación directa y significativa entre Gestión del Cambio y la Gestión del talento Humano, con valores de $Rho= 0,765$ y $p=0,003$.

Gálvez (2014) en su artículo científico titulado, “Tecnologías de información y comunicación, e innovación en las MIPYMES de Colombia”. Universidad del Valle, Cali, Colombia. El diseño de la investigación. El tipo de investigación es cuantitativo, La población para esta investigación fueron las Mipymes establecidas en 3 regiones de Colombia, la muestra fueron 1201 firmas. Se encuentra un estadístico positivo y altamente significativo ($0,222$; $p \leq 0,01$), lo que indica que la disponibilidad y la utilización de las diferentes herramientas y prácticas de TIC en ambiente web al interior de la Mipyme contribuyen a que sus colaboradores estén más satisfechos y a que se reduzca el ausentismo laboral. Así mismo, para el modelo se halla un estadístico positivo y altamente significativo ($21,113$; $p \leq 0,01$), con lo cual se comprueba su validez global.

Antecedentes Nacionales

Gómez (2017) en su tesis titulada “Gestión del cambio en la administración estratégica en la Unidad de Gestión Educativa Local Huanta, Ayacucho - 2017”, de la UNIVERSIDAD Cesar Vallejo, para obtener el título profesional de Maestría en Gestión Pública. La metodología utilizada para esta investigación fue hipotética – deductivo, con un diseño no experimental, transversal, con un tipo de investigación aplicada y con un enfoque cuantitativo. La población y muestra fue de 30 sujetos, conformados por los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huanta - Ayacucho clientes. Se obtuvo con la prueba correlación Pearson que el valor de r es igual a 0,823** y el p 0,001, se infiere que existe relación significativa entre la gestión del cambio y la administración estratégica.

Roque (2017), en su tesis titulada “Las TICS y su relación con el aprendizaje del área de comunicación de los estudios del 5to año de la I.R. Augusto Salazar Bondy” periodo 2014 Ninacaca – Pasco” para obtener el grado Académico de Magister en Educación con mención en docencia en el Nivel Superior, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La metodología que se utilizó fue no experimental – correlacional, el diseño de la investigación fue transversal. La población que se tomó fue la misma que la muestra y correspondía a 106 estudiantes, como resultado se obtuvo que si existe correlación positiva y significativa $r=0.854$ y $sig.=0.000$ entre el uso de TICS y el aprendizaje en el área de comunicación.

Muñoz (2016), en su tesis titulada “Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la participación en el mercado internacional de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector textil y confecciones de Lima Metropolitana – año 2016”, Universidad Mayor de San Marcos. Para adquirir la licenciatura en administración de negocios internacionales. La metodología que fue utilizada en esta investigación fue aplicada, teniendo un enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptivo y correlacional, no experimental- transversal. Se utilizó como población 22,899 MYPES y se tomó como muestra de 35 MYPES. Para obtener el valor crítico de Chi-Cuadrado se considera un nivel de significancia de 5% y según la tabla de Chi-Cuadrado se tiene 1 grado de libertad, por lo tanto: Valor crítico=3,8415 con un nivel de significancia de 5% SE ACEPTA la hipótesis alternativa H1; es decir, el nivel de uso de las TIC influye en la participación en el mercado internacional de la MYPE del Sector Textil y Confecciones de Lima Metropolitana.

1.3. Teorías relacionadas al tema

A) Variable Gestión del Cambio

Gestión del cambio Organizacional

Según Péscales (2010) quien nos menciona que la gestión del cambio no es promulgar nuevos modelos de gestión porque estas solo resultan ser teorías, por el contrario, consiste en explotar los cambios que se asoman en el entorno organizacional con la planificación, la motivación, la dirección y el control, por lo tanto, las organizaciones deben ser flexibles y a su vez los individuos que las dirigen deben amplificar su percepción para detectar los cambios que se asemejan y así estar siempre alerta (p.73).

En cambio, Rittenhouse (2015) citando a Project Management Instituto (2013) menciona que la Gestión del Cambio es:

“un enfoque integral, cíclico y estructurado para la transición de individuos, grupos y organizaciones desde un estado actual a un estado futuro con los beneficios empresariales previstos”. (prr.3).

Es decir, la práctica y el estudio de la gestión del cambio tienen como pilar, anticipar organizar y obtener respuestas a las reacciones que puedan optar los individuos frente al cambio.

Sin embargo, en cuanto Martínez (2013) nos menciona que, La gestión del cambio es un modo diferente de realizar las cosas, incluyendo la manera de realizar cambios a mayor profundidad, como los valores, las creencias y los supuestos, dándole más énfasis a un cambio fundamental que es la conducta personal, en los sistemas empresariales y las estructuras de las organizaciones. Es necesario realizar continuamente estudios y dejar abierta la posibilidad de realizar una transformación, teniendo la posibilidad de realizar ajustes constantes en los valores, creencias y comportamientos, gracias a los estudios de la retroalimentación interna y externa (p.43).

A su vez Martínez (2013) nos habla sobre las dimensiones de la gestión del cambio organizacional, son las siguientes:

El descongelamiento cultural (p.44)

El cambio propiamente dicho (p.44)

El re-congelamiento intelectual (p.44)

Cambio Organizacional

Para poder hablar de la Gestión del cambio, es necesario mencionar principalmente que es el “cambio”.

Según Sandoval (2014) nos menciona que el cambio es “dejar una cosa o situación para empezar otra” (p.2).

En el contexto organizacional, la palabra cambio es muy poderosa, se puede presentar en cualquier dimensión, como en cambio de la estructura, cambio de cultura, cambio de procesos de producción. A pesar de que existen diversos conceptos de cambio organizacional que varían depende de dónde se presenten dicho fenómeno, se puede percibir que existe un cierto acuerdo, cuando hablamos de cambio podemos referirnos a dos tipos.

Según Burnes (2015) existen dos tipos de cambios que son: Cambio planeado y el cambio emergente.

Burnes (2015) dice que el cambio planeado, como su mismo nombre lo dice, se planifica, se estudia y se reflexiona previamente desde la dirección de la organización, sin embargo, el cambio emergente es aquel que surge inesperadamente por lo consecuente se reacciona rápidamente a las situaciones que se pueden estar enfrentando las organizaciones (p.120).

Niveles del cambio Organizacional

Según Sandoval (2014) quien cita a Grouard y Meston (1996) donde mencionan que el cambio organizacional tiene dos niveles resaltantes: superficial y profundidad (p.167).

Sandoval (2014) Nos hace referencia al cambio superficial, a los pequeños procesos, o los cambios constantes, que se realizan mediante una táctica planeada de bajo costo y menos tiempo, fáciles de aplicar, sin mayores interrupciones, con mayor facilidad de implementación. Por otra parte, los cambios profundos, tienen un mayor impacto en las organizaciones, ya que afectan directamente a la estructura organizacional, posiblemente a la cultura, las estrategias y otros pilares de la organización. Una de las características más resaltantes de los cambios profundos, es que, son más costosos y tienen una gran demanda de tiempo, debido a que involucran varias áreas de las organizaciones, obteniendo procesos de largo plazo (p.169).

Es claro mencionar que los cambios a profundidad deben de ser planeados cuidadosamente, porque presentan mayor riesgo y las consecuencias pueden ser fatales para las organizaciones.

Factores del Cambio Organizacional

Factor Transaccional y transformación

Según Barroso y Delgado (2010) quien cita a Burke y litwin (1992) donde mencionan que: existen factores del cambio organizacional que son llamados transaccionales y transformacionales. Los factores transaccionales afectan directamente a la estructura, los sistemas, las prácticas y el clima laboral, por otro lado, los factores de transformación son las consecuencias del entorno externo de las organizaciones, afectando directamente a la misión, la cultura, el liderazgo y las estrategias de las organizaciones.

Por lo tanto, podemos decir que estos factores afectan directamente a los recursos humanos, tanto en la motivación, el clima organizacional, por consecuencia afecta mayormente al rendimiento de los individuos, tanto de procesos como de competencia.

Factor Fuerza (Interna y Externa)

Según Reyes (2013) no menciona que los cambios en las organizaciones se originan por la influencia de fuerzas, estas se denominan como:

Fuerzas Internas

Reyes (2013) da a conocer que las fuerzas internas provienen del entorno organizacional, surgen del análisis y estudio de los individuos de dichas organizaciones, para general alguna modificación, equilibrio o necesidad del cambio. (p.28).

Fuerzas Externas

Reyes (2013) da a conocer que las fuerzas externas provienen del exterior de las organizaciones, ocasionando inesperados cambios en el orden interno.

Se puede afirmar que, el cambio organizacional influenciado internas puede ser un cambio planeado, por otro lado, el cambio influenciado por fuerzas externas se refleja a ser un cambio emergente. En síntesis, el cambio no debería ser visto por las organizaciones como sorpresa, si no que ellas deberían de estar preparadas mediante el desarrollo de los procesos y el tiempo a los cambios que se aproximan, así abriendo posibilidades de modificaciones y/o transformaciones radicales en las organizaciones. (p.28)

Los principios del cambio Organizacional

Es muy remoto mencionar los principios del cambio organizacional porque no en todos los casos los cambios no presentan la misma naturaleza. Sin embargo, Sandoval (2014) en su cita a Quinn (1997) Grouard y Meston (1996), Handy (1993) quienes mencionan 5 principios que fueron pilares para muchos procesos que lograron tener éxito en las organizaciones:

Principio Constancia

El autor Sandoval (2014) cita al autor Senge (2008) quien menciona que, el principio constancia, es muy importante para obtener un proceso de transformación exitoso. A menudo que muchos procesos terminan frustrados por que la organización no es constante en el esmero de mantener la estrategia de mejora.

Debido de esta mención, se puede resaltar que, si se espera obtener mejores resultados de los procesos del cambio, la alta dirección debe tener la disposición para cambiar, permanencia de la motivación por el cambio, ser constante en el empeño por mejorar y determinar la dirección de la transformación. (p.163)

Principio Histórico

Según Sandoval (2014) quien menciona en el principio Histórico según Quinn (1997) nos dice que en este principio es muy riguroso por lo cual se debe de actuar con inteligencia con los factores que pueden tener influencia en el proceso del cambio, si es que se espera un cambio sostenible. Estos factores que tienen influencia en el proceso del cambio pueden ser las estrategias, cultura, valores, motivación producción, servicio, equipo de trabajo, entre otros.

Este principio como se puede deducir puede causar inestabilidad en los individuos si es que no se toma con mucha cautela e intelecto para realizar el proceso del cambio. (p.163).

Principio de No preferencia

Este principio como es mencionado por Sandoval (2014) que da referente a Groun y Meston (1996) quien nos menciona que: en síntesis, se refiere que el éxito del proceso del cambio está en la integración de todas las personas que están afectadas por el cambio.

Teniendo en cuenta lo mencionado, se puede resaltar que si una organización, pretende modificar o transformar, no con los individuos afectados por el cambio, si no alejándolas de dichos procesos y no dándole a conocer la necesidad que este cambio presenta, el proceso tiene una gran probabilidad de fracaso. (p.164).

Principio de rompimiento

El principio de rompimiento según Sandoval (2014) quien en su artículo científico cita al autor Lewin (1951) quien nos indica que significa la definición del cambio como una acción de un determinado extremo a otro, o dejar cualquier punto por otro, causando inestabilidad mientras se logra la transformación. (p.164)

Adicionalmente Sandoval (2014) nos hace mención a Groun y Meston (1996) quien nos indica que este principio obliga a desaparecer muchos patrones de la estrategia ocasionando desequilibrio en las organizaciones.

Principio de Indeterminación

Según Sandoval (2014) quien en su artículo científico cita a Grouard y Meston (1996) “El cambio puede ser dirigido, pero no totalmente dominado”. (p.167).

Los cambios son muy complejos e incalculables, por dicho motivo los encargados de gestionar el cambio deben de tener los objetivos claros, controlar con exactitud todas las variables del cambio y tener la dirección del proceso.

Proceso de Gestión

Según el autor Proulx (2015) cita a Fayol (1916) quien menciona que el proceso de gestión, está conformado por 5 fases: iniciando con la planificación, organización, motivación, dirección y control. Sin embargo, Proulx (2015) nos menciona que esta situación puede variar, por lo tanto, nos enfrentamos a un entorno que cambia constante mente y en un ritmo acelerado, por ello las organizaciones deben estar adaptadas a los cambios frecuentes y ser asertivos para que la organización los acepte. Además, nos menciona que el éxito del cambio depende de dos puntos fundamentales, el primero es la calidad de la solución técnica y logística frente a un problema o preocupación y la segunda es que el cambio sea aceptado, a pesar de que la solución se obtenga en corto o largo plazo, la todo depende de la forma en la cual el dirigente introduce e cambio más que la calidad técnica, porque usualmente las situaciones depende mucho como los individuos involucrados con el cambio lo comprendan (p.101).

B) Variable Tecnología de Información

Tecnología de la Información (TI)

La TI según London y London (2012) es una herramienta que es utilizada para manejar los cambios en las organizaciones. Pueden ser computadoras de diferentes tamaños y formas, a su vez pueden ser los dispositivos móviles, o cualquier otro dispositivo con el cual se pueda recolectar, almacenar o sacar información y por último dispositivos de telecomunicaciones. (p.21)

A su vez, Klels at al. (2012) relata que las TI, es la contribución de los procesos innovadores, pero dichos procesos no solo requieren de la TI, sino que necesitan la influencia de otros factores como la investigación y el desarrollo de los científicos ingenieros. (p.16)

De igual manera Bribiesca et al. (2016) nos hace mención que la TI tiene un nivel muy alto con respecto al futuro de las empresas, a su vez, nos menciona que lograran que todo gire alrededor de sí mismas, a su vez, no solo se habla del futuro si no que en el presente ya están involucradas. (p.13)

Osorio (2015) nos indica que las tecnologías de la información infieren significativamente en los mercados, no obstante, a ello, el crecimiento y aceptación muestran un nivel muy alto de problemas, porque requieren de nuevas habilidades y cualidades, llevando a que todos los individuos involucrados desarrollen un nivel de adaptación extraordinario para lograr una preparación extraordinaria para lograr sacarle beneficio al uso de estas mismas. (p.12)

Por otro lado, los autores como González y Cervantes (2016), Monroy y Ramos (2016), Llano y López (2016) quienes manifiestan en el mismo año que la transcendencia de la facultad de adaptación de las TI para el mejoramiento de la gestión son los procedimientos y la competitividad que presenten los miembros. (p.81)

Información

Según London y London (2012) se refiere por información, todos los datos recolectados de forma relevante y valioso para los seres humanos. (p.11)

Por otro lado, Bernal (2016) hizo mención sobre Shannon (1940) quien especifica que el objetivo de esta teoría es darle una definición y herramientas para que dicha información pueda ser cuantificada, su desarrollo puede ser en campos diferentes, como en química, física, biología, estadística, recolección de dato, robótica, criptografía, computación, lingüística, entre otras. (p.3)

Teoría de la Información

Sobre la teoría de la información, Holik (2016) quien nos habla sobre el más grande avance científico que ocurrió en el siglo X, es la teoría de la Información, teniendo como objetivo principal asignar la importancia necesaria a la noción de la información que nos permita cuantificarla y cualificarla. Esta teoría tiene como finalidad la comprensión de datos, almacenamiento y comunicación. (p.13)

Por otro lado, Aldo (2011) hace mención que esta es acoplada a las teorizaciones matemáticas y cibernéticas, que se presentaban como herramientas comunicativas, por otro lado, en lo sociológico inicia del estudio de medios de masas, consecuencias y los contextos. A su vez en lo psicosocial la teoría de la Información obtiene conocimientos cognitivos y psicológicos, por último, en la metodología estudia los mensajes de la cultura. (p.83)

Sistema de la información

Según London y London (2012) nos mencionan que el sistema de información es el conjunto de componentes que ayudan a la recolección de datos, al procesamiento, al almacenamiento y distribución de información para poder agilizar la sucesión de las nuevas acciones que toma las entidades, a su vez, es un gran apoyo para los gerentes y colaboradores que tienen como labor de procesar problemas, tratar los ítems engorrosos y diseñar novedosas ideas. Estos están compuestos por datos de personas, objetos y espacios en las organizaciones o el entorno de ella misma. (p.13)

A su vez, Oltra (2012) relata que los sistemas de información es un instrumento de trabajo competitivo y estratégico, y que tiene la potestad de implementar nuevos diseños o realizar modificaciones de mejora. La tecnología de la información para a gestión empresarial son un elemento fundamental para las organizaciones. (p.5)

Las características del Sistema de Información según Oltra (2012) son:

- Da la factibilidad de obtener la información exacta que se necesita por medios específicos. (p.10)
- Remplaza la cantidad de información por la calidad de la información. (p.10)
- Multiplica la muestra de la información. (p.10)
- Tiene un nivel muy alto de respuestas del sistema. (p.10)
- El tiempo de respuesta del sistema. (p.10)
- Es exacta para poder determinar si los datos son reales. (p.10)
- Es accesible para poder solucionar diferentes necesidades. (p.10)
- Ayuda a que el nivel de adaptación y ampliación del sistema a nuevas necesidades que presente la empresa sea elevado. (p.10)
- La hipótesis de fiabilidad es que se realice adecuadamente durante un periodo de disponibilidad. (p.10)

- Permiten prever y llevar a cabo la protección contra pérdida de los recursos. (p.10)
- Protege mediante la duplicidad la información para evitar las pérdidas de alguna área del sistema. (p.10)

Actividades del Sistema de Información

Según London y London (2012) dice que existen tres funciones que nos permiten obtener los datos puntuales que se requieren en las organizaciones para así poder tomar las decisiones adecuadas mediante un control de operaciones, un gran análisis del problema e innovación de productos o servicio. (p.17)

La entrada: En esta actividad se recolectan los datos tal cual son identificados en la misma organización por el medio de su entorno externo. (p.17)

Procesamiento: Esta actividad se encarga de transformar la información obtenida y sintetizarla para hacerla relevante. (p.17)

La salida: Esta actividad se encarga de transportar la información relevante a los individuos que la utilizarán, o para sus labores. (p.17)

Recursos de TI

Morrobot (2011) en su artículo científico, nos menciona que para CobiT 5 los recursos TI son las personas, la infraestructura de la organización, las aplicaciones y la información. A su vez nos señala que él considera que para procesar la información que la empresa necesita para llegar a sus objetivos, los recursos de TI tendrían que estar gestionados.

Si, nos ponemos a pensar cuál de todos los recursos TI es el más importante, nos invitaría analizar las funciones de cada una de ellas, nos daremos cuenta de que, todos los caminos al final nos llevan a la información. (p.8)

Infraestructura de TI

Según London y London (2012) Dice que la infraestructura TI adquiere el origen, donde pueden originar sus sistemas de información. Toda organización está obligada en diseñar y administrar su infraestructura de tecnología de la información, de modo tal pueda realizar sus actividades con mayor éxito y orden. (p.21)

Por otro lado, Rojas Lozano (2014) nos indica que la Infraestructura Ti de una empresa proviene de darles el servicio a los clientes y gestionar los procesos, incluyendo los servicios de Hardware, software entre otros servicios como consultorías.

Gestión del Servicio TI

Según Hernández, Ortiz y Uribe (2013) La TI es un conjunto de herramientas que permiten conducir y administrar a las organizaciones con innovación y competitividad. (p.3)

Por su parte Gálvez (2014) quien hace referente a los autores alemán & Sam (2006) quienes mencionan que la tecnología de la Información son unos medios por los cuales se procesa la captura, el almacén y entrega de datos e información, a su vez hacen más factible las estrategias del diseño organizacional. (p.10)

Por otro lado, NECTEC (2017) nos brinda una explicación sobre la gestión de servicios TI, nos hace referente a que es una disciplina neutralizada en procesos de TI, logrando que los clientes tengan satisfacción con el producto o el servicio brindado. (p.2)

En otras palabras, una buena Gestión del Sistema TI asegura una administración adecuada de los recursos TI.

1.4 Formulación del problema

Problema general

¿Cómo influye la Gestión del Cambio organizacional en el uso de la TI en O&S consultores S.A.C., Lima – Perú 2019?

Problemas específicos

¿Cómo influye el descongelamiento cultural en el uso de la TI en O&S consultores S.A.C., Lima - 2019?

¿Cómo influyen el cambio propiamente dicho en el uso de la TI en O&S consultores S.A.C., Lima – 2019?

¿Cómo influyen el re-congelamiento intelectual en el uso de la TI en O&S consultores S.A.C., Lima – 2019?

1.5 Justificación del estudio

Esta investigación tiene como propósito dar a conocer de qué manera predomina la gestión del cambio organizacional en el uso de la TI en O&S consultores S.A.C., Lima – 2019, mediante el desenlace obtenido en la aplicación del utensilio de investigación.

Mediante esta investigación se demostrará a la gran relevancia que tiene trabajar con una buena gestión del cambio ya que, mediante ella, se lograra obtener el mayor beneficio de los cambios de cualquier índole que las organizaciones estén atravesando, y ayudara a obtener un mejor uso de la TI.

La práctica de una buena gestión del cambio genera grandes beneficios como realizar los procesos de transformación de manera eficiente para así lograr visualizar los cambios como oportunidad de mejora, no solo para la organización sino, a su vez para todos los individuos involucrados en el, disminuye el nivel de resistencia al cambio, para evitar ocasionar un mal ambiente laboral, pérdidas económicas y tiempo.

Si bien es cierto los beneficiarios serían los individuos involucrados con el cambio, a su vez existe una mejora en la condición del servicio que ofrece la empresa, logrando así el regocijo del cliente, provocando buenas recomendaciones de la empresa, logrando ampliar la cartelera de clientes y la necesidad de más puestos de trabajo para la sociedad.

Toda esta investigación trata del gran valor que le brinda a la organización una buena gestión del cambio para obtener el mayor beneficio de los cambios, teniendo en cuenta la importancia que presenta en nuestra realidad y en todas las entidades, ya sean con un fin lucrativo o no.

Esta investigación tiene impacto social y económico; social, porque si logramos sacar el mayor beneficio a los cambios tecnológicos, provocando la satisfacción plena del cliente y a su vez un buen posicionamiento del mercado, provocando la necesidad de personal técnico, administrativo, sistemas, por lo tanto, se brindaran oportunidades de trabajo en el Perú, a nivel económico, porque al expandirse la cartelera de clientes, brindaremos más servicio, por lo tanto, se logra incrementar las declaraciones de impuestos, fomentando un impacto directo al aumento del PBI.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

La gestión del cambio organizacional tiene influencia en el uso de la TI en la empresa O&S consultores S.A.C., Lima – 2019.

Hipótesis específicas

El descongelamiento cultural tiene influencia en el uso de la TI en la empresa O&S consultores S.A.C., Lima – 2019.

El cambio propiamente dicho tiene influencia en el uso de la TI en la empresa O&S consultores S.A.C., Lima – 2019.

El re-congelamiento intelectual tiene influencia en el uso de la TI en la empresa O&S consultores S.A.C., Lima – 2019.

1.7 Objetivos

Objetivo general

Especificar la influencia de la gestión del cambio organizacional en el uso de la TI en la empresa O&S consultores S.A.C., Lima – 2019.

Objetivo Específicos

Decretar la influencia del descongelamiento cultural en el uso de la TI en O&S consultores S.A.C., Lima – 2019.

Deslindar la influencia del cambio propiamente dicho en el uso de la TI en O&S consultores S.A.C., Lima – 2019.

Encuadrar la influencia del re-congelamiento intelectual en el uso de la TI en O&S consultores S.A.C., Lima – 2019.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

De acuerdo con la finalidad del estudio, se puede denominar que es aplicada.

Según Lozada (2014) El tipo de estudio aplicada es la aplicación de los conocimientos directamente a la sociedad o el sector público. Esta se trata de los conocimientos tecnológicos en la investigación. (p.34).

La investigación cuantitativa Hernández, Fernández y Baptista (2015) expresan que, es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brindar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica (p. 4). Por lo tanto, la indagación se realizó bajo la metodología cuantitativa.

El diseño de la investigación tiene el nivel explicativo – causal, ya que busca las causas y analiza las consecuencias para así poder señalar las razones por las cuales el tipo de estudio es explicativo.

Según Behar (2008) El tipo de estudio explicativa causal, se denomina a la identificación y análisis de la influencia entre las variables, así mismo los estudios de esta longitud se debe tener un gran nivel de interpretación para poder señalar las razones por la cual es una investigación explicativa. (p.18)

Según los autores Hernández; Fernández & Baptista. (2010) el tipo de diseño metodológico no experimental se alude que se tiene mayor validez externa ya que es hipotéticamente reales, para ello normalmente se selecciona un número de personas a las que se denomina muestras, las cuales son observadas y estudiadas con precaución. (p. 207).

El método de la investigación que se aplicó en esta tesis fue hipotético deductivo. Este consiste en verificar o comprobar la verdad de dichas Hipótesis.

Según Gómez (2012) nos hace mención que, este método tiene como diferencia entre el método inductivo que es el procedimiento racional que inicia desde lo general a lo particular. Tiene como características que las conclusiones de la deducción son reales. (p.15).

De acuerdo con el periodo de investigación se apropia a propia la prolongación del tiempo transversal, ya que es una investigación que tiene un tiempo determinado. Según los autores Hernández; Fernández & Baptista. (2014) El diseño transversal es un tipo de investigación que adjunta datos de un determinado momento con el propósito de detallar variables y analizar el acontecimiento en un solo momento (p.165).

2.2 Variables, Operacionalización

Variable independiente: Gestión del cambio organizacional

Martínez (2013) nos menciona que, la gestión del cambio es un modo diferente de realizar las cosas, incluyendo la manera de realizar cambios a mayor profundidad, como los valores, las creencias y los supuestos, dándole más énfasis a un cambio fundamental que es la conducta personal, en los sistemas empresariales y las estructuras de las organizaciones. Es necesario realizar continuamente estudios y deja abierta la posibilidad de realizar una transformación, teniendo la posibilidad de realizar ajustes constantes en los valores, creencias y comportamientos, gracias a los estudios de la retroalimentación interna y externa (p.43).

Dimensión 1: El descongelamiento cultural

Martínez (2013) Nos menciona que es un proceso, lo estudia la organización para iniciar la transformación que se requiere y los motivos que incentivan a dicho proceso. Así mismo el encargado del cambio capacita a los miembros de la organización, esto se debe realizar para que los miembros de la organización estén de acuerdo con la transformación para que se pueda proveer los recursos necesarios para que se realice el cambio (p.44).

Indicadores

Proceso:

Córdova (2012) es el método por el cual las organizaciones llegan a sus objetivos. Es necesario que se realice una planeación, organización, dirección y control de las actividades a realizar (p.50).

Transformación:

Pérez y Marino (2013) nos mencionan que es el paso que se realiza para estar de un estado a otro (p.1).

Incentivar:

Ramírez (2013) nos menciona que la motivación se trata de estimular a un individuo para que realice alguna actividad con el fin de satisfacer una necesidad (p.3).

Capacitar:

Bermúdez (2014) cita a Chiavenato (2009) quien nos menciona que se aplica de manera organizada y sistemática, para que un individuo obtenga nuevos conocimientos y desarrolle habilidades, para poder desarrollar actividades específicas (p.7).

Dimensión 2: El cambio propiamente dicho

Martínez (2013) nos indica que los individuos no siempre estarán de acuerdo con los cambios simplemente porque la organización lo necesita. En esta etapa no es más que la manera en la cual la organización se comunica con los miembros para reducir el nivel de la resistencia al cambio. Para que el cambio propiamente dicho sea aceptado se debe involucrar todos los miembros que serán afectados el cambio, haciendo que sus opiniones sean evidenciadas en el proceso final, logrando así confianza en ellos y eliminando el miedo por el cambio (p.44).

Indicadores

Necesidad:

Moreno, Palomino, Frías y Pino (2015) nos mencionan es una evaluación de una situación analizada y considerada ideal. Abarca el estado psicológico de los seres humanos (p.15).

Comunicación:

Gómez (2016) nos indica que la comunicación es una herramienta que le permite al hombre de a conocer sus ideas, pensamientos y sentimientos. (p.67).

Resistencia al cambio:

López, Luz y Gloria (2013) nos indican que es una reacción natural por la cual los individuos que atraviesan el cambio pueden optar, por la falta de comunicación, mala gestión del agente del cambio (p.154).

Miedo por el cambio:

Bedoya y Velásquez (2014) es la alarma a lo nuevo, la inseguridad de lo desconocido y se activa rápidamente ante las amenazas. (prr.4).

Dimensión 3: El re-congelamiento intelectual

En esta etapa Martínez (2013) nos dice que, demanda mucho compromiso, tanto de manera individual como en equipo. Se debe dar a conocer que los nuevos procesos se están dando de manera adecuada y mostrar seguridad de ellos para que en el re-congelamiento se cree el sentido de la estabilidad, para que todos los individuos que tengan relación a los nuevos cambios se sientan cómodos y que sirva como pedestal para los crecimientos futuros (p.45).

Indicadores

Compromiso

Ríos, Téllez, Ferrer (2010) mencionan que esto ocurre cuando el individuo empieza a identificarse con la organización, enfocándose en su visión.

Nuevos procesos

Conde (2015) Son las actividades que la organización realiza con el propósito de llegar a los objetivos (p.26).

Variable dependiente: Tecnología de la Información TI

La TI según London y London (2012) es una herramienta que es utilizada para manejar y administrar los cambios en las organizaciones. Pueden ser computadoras de diferentes tamaños y formas, a su vez pueden ser los dispositivos móviles, o cualquier otro dispositivo con el cual se pueda recolectar, almacenar o sacar información y por último dispositivos tecnológicos y de telecomunicaciones. (p.21)

Dimensión 1: Organización

Nos menciona London y London (2012) es una parte fundamental para la organización son los individuos que la conforman, la estructura, los procesos de negocio, la política de la empresa y su cultura (p.18).

Indicadores

Estructura organizacional:

Chiavenato (2014) es la herramienta para organizar el diseño de la empresa, con el propósito de llegar a las metas y lograr los objetivos (p.203).

Proceso de negocio

Weske (2007) nos menciona que en la administración los procesos de negocio se basan en realizar resultados. Por otro lado, en las TI y TIC son desarrolladas manualmente por los ejecutores de procesos o pueden ser realizados automáticamente por los sistemas de la información (p.4).

Política de negocio

Learned (1951) nos mencionan que la política de negocio son las funciones y responsabilidades que tienen en general los miembros de la organización.

Dimensión 2: Administración

London y London (2012) nos menciona que la administración es un trabajo de establecer estrategias organizacionales para darle frente a los problemas que puede percibir las organizaciones, tomando decisiones y procesando planes. Por otro lado, también nos menciona que un gerente no solo debe administrar, sino que tiene que innovar nuevos productos o servicios, debe de tener sentido de la creatividad y capacidad de cambio para poder mantener a flote la empresa. (p. 20)

Indicadores

Estrategia de negocio

David (2010) nos indica que es sembrar el mercado, localizando ofertas para aumentar el valor y evitar que los competidores logren superarlos (p.180).

Problemas de la organización

Sole (2013) nos menciona que el problema de la organización son circunstancias en las cuales la organización no tenía prevista y tienen relación con los recursos. (p.20).

Innovación.

Hubert (2010) es el grupo de nuevas ideas para crear productos y servicios, para lograr la satisfacción del cliente (p.39)

Creatividad

Brina (2012) es la capacidad de diseñar nuevas preguntas que conlleven a realizar nuevas y diversas propuestas. (p.30)

Dimensión 3: Tecnología

La tecnología según Leyva, Morales y Heredia (2015) han llegado a ser pioneros en las inversiones económicas de las organizaciones, no solo en el desarrollo, también en la implementación y adaptación de estas. No existe un área específica donde la tecnología se pueda implementar, desde los procesos de cadena de suministro, hasta la recolección de datos de cualquier índole (p.20).

Indicadores

Inversiones económicas

Copozzi (2018) tiene como propósito establecer sobre el costo actual un valor agregado (p.4).

Desarrollo

Mujica y Rincón (2010) es un proceso que obtiene mayor crecimiento, el objetivo puede ser social, político y económico en el plano nacional como privado (p.300).

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	
Gestión del cambio organizacional (Variable independiente)	Martínez (2013) nos menciona que, La gestión del cambio es un modo diferente de realizar las cosas, incluyendo la manera de realizar cambios a mayor profundidad, como los valores, las creencias y los supuestos, dándole más énfasis a un cambio fundamental que es la conducta personal, en los sistemas empresariales y las estructuras de las organizaciones(p.43).	La variable independiente se mide a través de un cuestionario que contiene 10 ítems, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello.	El descongelamiento cultural	Proceso	1	Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) Ordinal Sostiene ordenanza y jerarquía de superior a inferior. Las etiquetas o los símbolos de categorías si indican jerarquía (p.215).	
				Transformación	2		
				Incentivar	3		
				Capacitar	4		
				Necesidad	5		
				Comunicación	6		
				Resistencia al cambio	7		Razon De tenerse todas las características del nivel de intervalos (periodos iguales entre las categorías y aplicación de operaciones aritméticas básicas y sus resultados), cero es válido y único (mo es ilegal)(p.216).
				Miedo por el cambio	8		
				El re congelamiento	9		Razon De tenerse todas las características del nivel de intervalos (periodos iguales entre las categorías y aplicación de operaciones aritméticas básicas y sus resultados), cero es válido y único (mo es ilegal)(p.216).
				Intelectual	10		

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de medición	
Tecnología de la Información TI (Variable dependiente)	La TI según London y London (2012) es una herramienta que es utilizada para manejar y administrar los cambios en las organizaciones. Pueden ser computadoras de diferentes tamaños y formas, a su vez pueden ser los dispositivos móviles, o cualquier otro dispositivo con el cual se pueda recolectar, almacenar o sacar información y por último dispositivos tecnológicos y de telecomunicaciones. (p.21)	La variable independiente se mide a través de un cuestionario que contiene 10 ítems, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello.	Organización	Estructura organizacional	11	Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2010)	
				Proceso de negocio	12		
				Política de la empresa	13		Ordinal
				Estrategia de negocio	14		Sostiene ordenaza y jeraquia de superior a inferior. Las etiquetas o los simbolos de categorias si indican jeraquia (p.215).
				Problemas de la organización	15		
				Innovación	16		
				Creatividad	17		Razon
				Inversiones económicas	18		De tenerse todas las características del nivel de intervalos (periodos iguales entre las categorías y aplicación de operaciones aritméticas básicas y sus resultados), cero es válido y único (mo es ilegal)(p.216).
				Desarrollo	19, 20		
				Tecnología			

2.3. Población y muestra

Población

Icart, Fuenteslsaz y Pulpon (2006) nos indica que el segmento de personas que participan o muestran carácter para realizar la investigación. Cuando se obtiene un grupo de personas específicas se llama población restringida, en el caso que no tengamos un monto específico se le llama población indeterminada (p.55.)

Unidad de muestreo

Hernandez, Fernandez y Baptista (2014), nos indica que cuando se elige que es lo que será estudiado, usualmente es la misma que la unidad de análisis, (...). (p.172). En este caso está agrupada por los colaboradores de la organización O&S consultores S.A.C.: gerentes, administrativos, fejes de proyecto, soporte en sistemas, ejecutores de proyecto, contabilidad, recursos humanos, finanzas.

Muestra

Bernal (2010) nos menciona que la muestra se elige de la población mediante evaluación, análisis del elemento de investigación (p.176).

Para hallar la muestra se empleó la siguiente fórmula donde:

N: Tamaño de la población o universo.	50
k: Nivel de confianza.	1.96
e: Error maestro deseado.	5%
p: Proporción de individuos que poseen la característica de estudio.	0.5
q: Proporción de individuos que poseen esa característica.	0.5

$$n = \frac{k^2 P * Q * N}{(e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q)}$$

Por lo tanto, reemplazando en la formula obtendremos lo siguiente:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 250}{(0.05^2 * (50 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$
$$n = 44$$

La muestra hallada para esta exploración está conformada los trabajadores de la empresa O&S consultores S.A.C.

2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

Rodríguez (2012) afirmo que la manera en la cual se puede representar a fin de explicar el estudio de las variables es mediante la encuesta (p.54).

La técnica que se realizó en esta exploración es la encuesta, porque nos facilita la recolección de información mediante las respuestas de los encuestados, mediante las preguntas realizadas por los investigadores. Esta técnica se le aplico a los trabajadores de la empresa O&S consultores S.A.C, Lince – 2019.

Instrumento de recolección de datos

Arias (2012) define como cualquier recurso, dispositivo o formato que se utiliza la recolección de información (p.68).

Por lo tanto, el instrumento que se aplicara en la exploración es el cuestionario de tipo Likert. El instrumento cuenta con 20 ítems; de las cuales 10 ítems para V1 (gestión del cambio organizacional) y 10 V2 (TI), el cuestionario está dirigido a los trabajadores de la empresa O&S consultores S.A.C., Lima - 2019.

Validez

Herrera (1998, citado en Marroquín, 2013) nos relata que la validez es el grado de autenticidad que muestra el instrumento de la variable que está midiendo (p.5).

Por lo consecuente, el instrumento que se utilizó ha sido evaluado ante expertos, de la escuela de Administración en la Universidad Cesar Vallejo, que son:

Dr. Israel Barrutia Barreto.

Mg. Rafael López Landuro,

Mg. Rafael Donayre Fossa.

Confiabilidad.

Según Bernal (2010) la confiabilidad es la relevancia entre los resultados obtenidos por la muestra (...) (p.247).

Coeficiente	Relación
0	Nula confiabilidad
0.70	Aceptable confiabilidad
0.90	Elevada confiabilidad
1.00	Máxima confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se efectuó con el método de alfa de Cronbach, incorporando los datos recopilados al estadístico SPSS 23, efectuando a la muestra correspondiente a 44 colaboradores de la empresa O&S consultores S.A.C, en suma, 20 interrogantes.

TABLA N° 1: FIABILIDAD GENERAL

Variable 1: Gestión del cambio

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	44	100.0	.815	10
	Excluido ^a	0	.0		
	Total	44	100.0		

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

En la tabla n° 1 V1 nos indica la confiabilidad del instrumento por medio del resultado estadístico de 0.815, por lo tanto, se puede afirmar que es aceptable confiabilidad.

Variable 2: Tecnología de la Información.

		N	%
Casos	Válido	44	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	44	100.0

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

Alfa de Cronbach	N de elementos
.942	10

En la tabla n° 1 V2 nos indica la confiabilidad del instrumento por medio del resultado estadístico de 0.942, por lo tanto, se puede afirmar que es elevada confiabilidad.

Variable 1 y variable 2

		N	%
Casos	Válido	44	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	44	100.0

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

Alfa de Cronbach	N de elementos
.926	20

En conjunto V1 y V2 nos indica la confiabilidad del instrumento por medio del resultado estadístico de 0.926, por lo tanto, se puede afirmar que es elevada confiabilidad.

2.5. Métodos de análisis de datos.

El programa SPSS 23 se utilizó como parte del presente trabajo de investigación. Las pruebas objetivas para esta investigación fueron: el alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento y el juicio de Expertos para la legitimidad del instrumento que se utilizó.

III. RESULTADOS

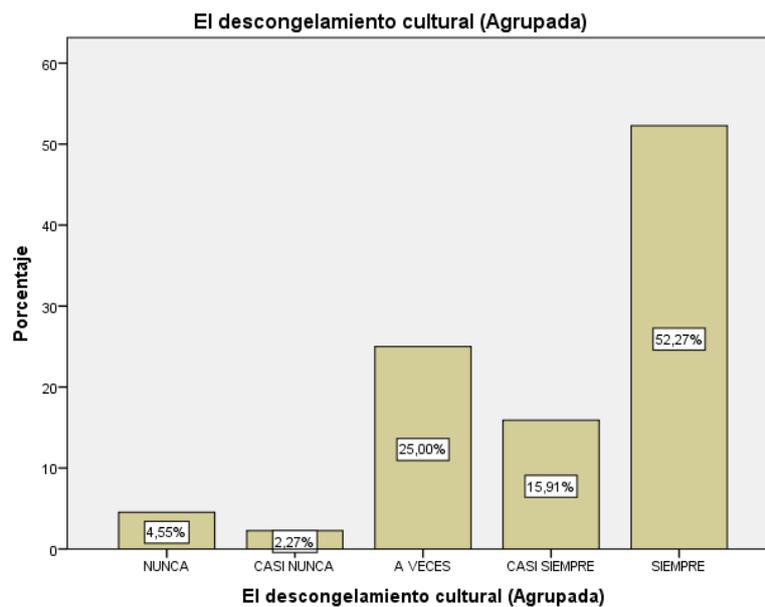
3.1 Análisis descriptivo – resultado dimensiones

Tabla 2: Dimensión 1 (agrupada)

El descongelamiento cultural (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4,5	4,5	4,5
	CASI NUNCA	1	2,3	2,3	6,8
	A VECES	11	25,0	25,0	31,8
	CASI SIEMPRE	7	15,9	15,9	47,7
	SIEMPRE	23	52,3	52,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 1: Dimensión 1 (agrupada)



Fuente: Elaboración propia.

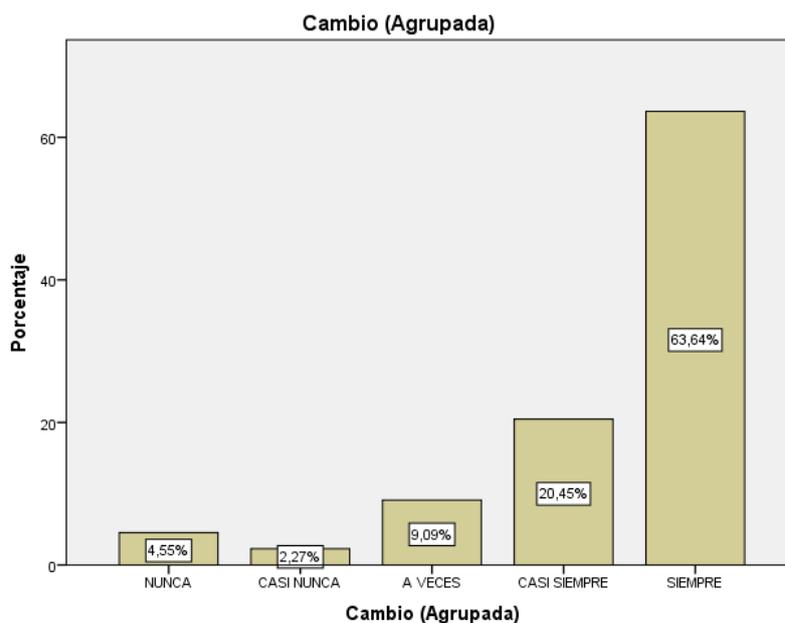
Por los resultados alcanzados, podremos visualizar que el 52.7% de la muestra, respondió “siempre” en relación a la dimensión 1. A su vez, se visualiza que el 15.91% respondió “casi siempre”, mientras el 25.0% respondieron “a veces” y un 2.27% respondieron “casi nunca” con respecto a la dimensión del descongelamiento cultural.

Tabla 3: Dimensión 2 (agrupada)

Cambio propiamente dicho (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4,5	4,5	4,5
	CASI NUNCA	1	2,3	2,3	6,8
	A VECES	4	9,1	9,1	15,9
	CASI SIEMPRE	9	20,5	20,5	36,4
	SIEMPRE	28	63,6	63,6	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 2: Dimensión 2 (agrupada)



Fuente: Elaboración propia.

Se puede concluir por los datos observados, que el 63.64% de la muestra, respondió “siempre” en relación a la dimensión 2. A su vez, se visualiza que el 20.45% respondió “casi siempre”

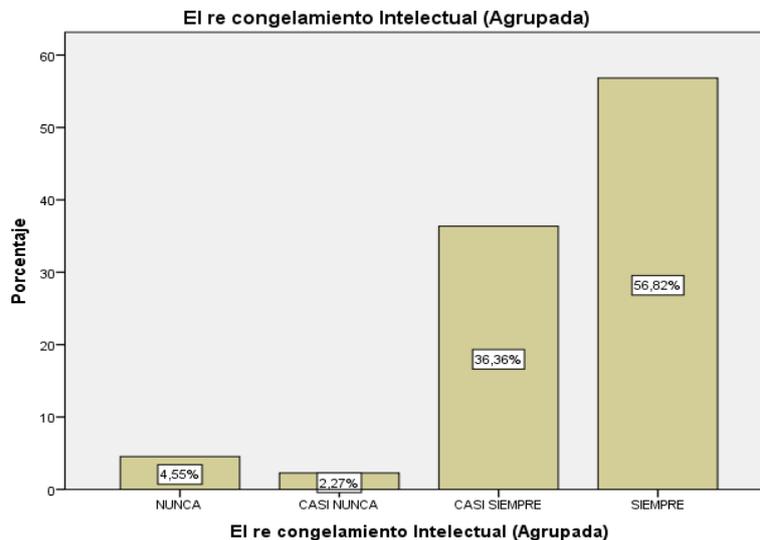
siempre”, mientras el 9.09% respondieron “a veces” y un 2.27% respondieron “casi nunca” con respecto a la dimensión el cambio propiamente dicho.

Tabla 4: Dimensión 3 (agrupada)

El re-congelamiento Intelectual (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	4,5	4,5	4,5
	CASI NUNCA	1	2,3	2,3	6,8
	CASI SIEMPRE	16	36,4	36,4	43,2
	SIEMPRE	25	56,8	56,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 3: Dimensión 3 (agrupada)



Fuente: Elaboración propia

Entonces, por los datos observados, se confirma que el 56.82% de la muestra, respondió “siempre” en relación a la dimensión 3. A su vez, se visualiza que el 36.36% respondió “casi siempre”, mientras el 2.27% respondió “a veces” y un 4.55% respondieron “casi nunca” con respecto a la dimensión del descongelamiento cultural.

Contrastación de hipótesis

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que es un modelo estadístico para aproximar el impacto de una variable sobre otra. Está afiliado con el coeficiente r de Pearson. Ofrece la oportunidad de poder predecir las valorizaciones de una variable a partir de las de la otra variable (p. 307)

Tabla 4: Interpretación de coeficiente de correlación R de Pearson

Coeficiente Tipo de correlación	
-1.00	Correlación negativa perfecta
-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 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

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.305)

Prueba de influencia

Hipótesis General

Para identificar la correlación de las variables de estudio, se especificaron las siguientes hipótesis:

HG: La gestión del cambio organizacional y su influencia en el uso de la TI en O & S Consultores S.A.C. Lima, Perú 2019

H0: La gestión del cambio organizacional no influye en el uso de la TI en O & S Consultores S.A.C. Lima, Perú 2019.

H1: La gestión del cambio organizacional si influye en el uso de la TI en O & S Consultores S.A.C. Lima, Perú 2019.

Considerando que:

Sig. < 0.05, se rechaza la *H0*.

Sig. > 0.05, no se rechaza la *H0*.

Tabla 6: Correlaciones de variables de Hipótesis General

Correlaciones			
		Gestión del Cambio Organizacional (Agrupada)	TI (Agrupada)
Gestión del Cambio Organizacional (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,836**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	44	44
TI (Agrupada)	Correlación de Pearson	,836**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	44	44

Fuente: Elaboración propia.

Apreciación:

Acorde a lo mencionado por Hernández (2010) quien nos indica que, para poder estudiar la correlación que presentan las variables, se debe analizar la tabla de correlación Pearson (p.219). Por lo tanto, se puede observar en la tabla n° 6 que existe una correlación entre la GCO y la TI, la cual comprende el nivel positivo muy fuerte según el valor de 0,836. Por otro lado, la significancia que se logró descubrir de $0,00 < 0,05$ lo que significa que se rechazar la hipótesis *H0*, se acepta la hipótesis alterna *H1*, y por lo tanto, se valida la hipótesis de investigación *HG*, lo cual nos lleva a concluir que la gestión del cambio organizacional si influye en el uso de la TI en O & S Consultores S.A.C. Lima, Perú 2019.

ANOVA^a						
Modelo		Suma de cuadrados	de GI	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	37,704	1	37,704	97,716	,000 ^b
	Residuo	16,206	42	,386		
	Total	53,909	43			

a. Variable dependiente: TI (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Gestión del Cambio Organizacional (Agrupada)

a. Predictores: (Constante), Gestión del Cambio Organizacional (Agrupada)

Tabla 7: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R², según la variable independiente (Gestión del Cambio Organizacional) y la variable dependiente (TI).

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8: Prueba de ANOVA, según la variable independiente (Gestión del Cambio Organizacional) y la variable dependiente (TI).

Fuente: Elaboración propia.

Apreciación:

La tabla n° 11, nos permite observar una correlación positiva considerable de un $R = 0,745$ esto nos demuestra que se encuentra una relación directa, significancia 74.5% entre la formulación aumenta el uso de la TI, el valor del coeficiente de determinación $R^2 = 0,556$, significa que 55.6% del uso de la TI se explica por cambio del descongelamiento cultural.

Tabla 12: Prueba de ANOVA, según la dimensión el descongelamiento cultural y la variable dependiente (TI).

ANOVA^a						
Modelo		Suma de cuadrados	GI	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	29,947	1	29,947	52,489	,000 ^b
	Residuo	23,962	42	,571		
	Total	53,909	43			

a. Variable dependiente: TI (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), El descongelamiento cultural (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia.

Apreciación:

Para finalizar, la tabla n° 12, nos señala que el nivel de significancia de $0.00 < 0.05$, dando por hecho el rechazo de la H_0 y la aceptación de la H_1 , es decir, nos brinda como conclusión que existe una relación entre sí.

Con respecto a la influencia de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:

HG: La gestión del cambio organizacional y su influencia en el uso de la TI en O & S Consultores S.A.C. Lima, Perú 2019

H_0 : No existe influencia en el descongelamiento cultural y el uso de la TI en O & S Consultores S.A.C. Lima, Perú 2019

H_1 : Existe influencia en el descongelamiento cultural y el uso de la TI en O & S Consultores S.A.C. Lima, Perú 2019

Tabla 13: Coeficientes, según la dimensión (El descongelamiento cultural) y la variable dependiente (TI).

Coeficientes^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	1,044	,430	2,430	,019
	El descongelamiento cultural (Agrupada)	,734	,101	,745	,000

a. Variable dependiente: TI (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia.

Apreciación:

Podemos observar en la tabla n° 13, que el nivel de significancia es de $0.00 < 0.05$, explicitando que se rechaza la H_0 y se acepta la HG. Por ende, se puede especificar que el descongelamiento cultural es influente ante el uso de la TI.

Hipótesis específica 2

Con respecto a la correlación, se plantearon las siguientes hipótesis:

HG: La gestión del cambio organizacional y su influencia en el uso de la TI en O & S Consultores S.A.C. Lima, Perú 2019.

H0: El cambio propiamente dicho no está relacionada con el uso de la TI en O & S Consultores S.A.C. Lima, Perú 2019.

H1: El cambio propiamente dicho si está relacionada con el uso de la TI en O & S Consultores S.A.C. Lima, Perú 2019.

Considerando que:

Sig. < 0.05, se rechaza la H0.

Sig. > 0.05, no se rechaza la H0.

Tabla 14: Correlaciones de variables de Hipótesis Especificas.

Correlaciones			
		Cambio (Agrupada)	TI (Agrupada)
Cambio (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,790**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	44	44
TI (Agrupada)	Correlación de Pearson	,790**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	44	44

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

Fuente: Elaboración propia.

Apreciación:

Podemos determinar de la tabla n° 14, se puede deducir que existe correlación entre el cambio propiamente dicho y el uso de la TI se denomina de un nivel positiva confiable con un valor de 0.790. También, se logró identificar el nivel es de $0.00 < 0.05$, por lo cual se puede concluir que se niega la H0 y acepta la HG, esto quiere decir que se halló relación entre el cambio propiamente dicho y el uso de la TI en O&S Consultores S.A.C. Lima, Perú 2019.

Tabla 15: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R², según la dimensión El cambio propiamente dicho y la variable dependiente (TI).

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,790 ^a	,624	,615	,694

a. Predictores: (Constante), Cambio (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia.

Apreciación:

Según la tabla 15, nos muestra una correlación positiva muy fuerte de un $R = 0,790$ demostrando que hay una relación directa, significancia de 62.4% entre el cambio propiamente dicho aumenta el uso de la TI, el valor del coeficiente de determinación $R^2 = 0,624$, significa que 62.4% del uso de la TI se explica por el cambio propiamente dicho.

Tabla 16: Prueba de ANOVA, según la dimensión El cambio propiamente dicho y la variable dependiente (TI).

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	GI	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	33,662	1	33,662	69,827	,000 ^b
	Residuo	20,247	42	,482		
	Total	53,909	43			

a. Variable dependiente: TI (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), Cambio (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia.

Apreciación:

Para concluir, en la tabla n° 16, se logra observar el nivel de significancia de $0.00 < 0.05$, determinando el rechazo de la H_0 y se acepta la H_1 . A su vez, se confirma que entre las variables muestran relación.

Para el estudio de las variables se emplearon las siguientes hipótesis:

HG: La gestión del cambio organizacional y su influencia en el uso de la TI en O & S Consultores S.A.C. Lima, Perú 2019.

H0: No existe influencia en el cambio propiamente dicho y el uso de la TI en O & S Consultores S.A.C. Lima, Perú 2019

H1: Existe influencia en el cambio propiamente dicho y el uso de la TI en O & S Consultores S.A.C. Lima, Perú 2019

Sig. < 0.05, se rechaza la H0.

Sig. > 0.05, no se rechaza la H0.

Tabla 17: Coeficientes, según la dimensión (el cambio propiamente dicho) y la variable dependiente (TI).

Coeficientes ^a						
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	
	B	Error estándar	Beta			
1	(Constante)	,398	,449	,887	,380	
	Cambio (Agrupada)	,836	,100	,790	8,356	,000

a. Variable dependiente: TI (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia.

Apreciación:

Por lo que se puede observar en la tabla n° 17, el nivel de significancia obtenido es de $0.00 < 0.05$, resaltando que se rechaza la H0 y se acepta la HG. Por lo tanto, el cambio propiamente dicho es influyente en el uso de la TI.

Hipótesis específica 3

Con respecto a la correlación, se plantearon las siguientes hipótesis:

HG: La gestión del cambio organizacional y su influencia en el uso de la TI en O & S Consultores S.A.C. Lima, Perú 2019.

H0: El re congelamiento intelectual no está relacionada con el uso de la TI en O & S Consultores S.A.C. Lima, Perú 2019.

H1: El re congelamiento intelectual si está relacionada con el uso de la TI en O & S Consultores S.A.C. Lima, Perú 2019.

Tabla 18: Correlaciones de variables de Hipótesis Específicas.

Correlaciones			
		El re congelamiento Intelectual (Agrupada)	TI (Agrupada)
El re congelamiento Intelectual (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,455**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	44	44
TI (Agrupada)	Correlación de Pearson	,455**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	44	44

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

Fuente: Elaboracion propia.

Apreciación:

Podemos determinar de la tabla n° 18, se puede deducir que existe correlación entre el re-congelamiento intelectual y el uso de la TI se denomina de un nivel positiva media con un valor de 0.455. También, se logró identificar el nivel es de $0.02 < 0.05$, por lo cual se puede concluir que se niega la H_0 y acepta la H_1 , esto quiere decir que se halló relación entre el re-congelamiento cultural y el uso de la TI en O&S consultores S.A.C. Lima, Perú – 2019.

Tabla 19: Resumen del modelo – Regresión Lineal y R^2 , según la dimensión El re congelamiento intelectual y la variable dependiente (TI).

Fuente: Elaboración propia

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,455 ^a	,207	,188	1,009

a. Predictores: (Constante), El re congelamiento Intelectual (Agrupada)

De la tabla n° 19, se logró hallar una correlación (R) positiva considerable de un 45.5% entre el re-congelamiento intelectual y TI. A su vez, se puede apreciar que el 20.7% de la variación de la TI se encuentra explicada en el re-congelamiento intelectual según el coeficiente de determinación (R^2).

Tabla 20: Prueba de ANOVA, según la dimensión El re congelamiento intelectual y la

Variable dependiente (TI).

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	11,145	1	11,145	10,945	,002 ^b
	Residuo	42,764	42	1,018		
	Total	53,909	43			

a. Variable dependiente: TI (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), El re congelamiento Intelectual (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Para concluir, se logró visualizar en la tabla n° 20 que el nivel de significancia de $0.02 < 0.05$, por lo tanto, se niega la H_0 y se acepta la H_1 . Por lo tanto, si existe relación entre sí.

Con respecto a la influencia de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:

HG: La gestión del cambio organizacional y su influencia en el uso de la TI en O & S Consultores S.A.C. Lima, Perú 2019.

H_0 : No existe influencia en el re congelamiento intelectual y el uso de la TI en O & S Consultores S.A.C. Lima, Perú 2019

H_1 : Existe influencia en el re congelamiento intelectual y el uso de la TI en O & S Consultores S.A.C. Lima, Perú 2019

Sig. < 0.05 , se rechaza la H_0 .

Sig. > 0.05 , no se rechaza la H_0 .

Tabla 21: Coeficientes, según la dimensión el re congelamiento intelectual y la variable dependiente (TI).

Coeficientes					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	1,743	,713	2,446	,019
	El re congelamiento Intelectual (Agrupada)	,525	,159	,455	,002

a. Variable dependiente: TI (Agrupada)

Fuente: Elaboración propia

Apreciación:

Para culminar, en la tabla n° 21, nos muestra que el nivel de significancia es de $0.02 < 0.05$, esto quiere decir que se niega la H_0 y se acepta la H_1 . Por lo tanto, el re-congelamiento cultural si influye en el uso de la TI.

PRUEBA DE NORMALIDA:

Tabla 22: Pruebas de normalidad V1 y V2.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	GI	Sig.
V1	,192	44	,000	,878	44	,000
V2	,182	44	,001	,911	44	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

IV. DISCUSIÓN

Esta investigación tenía como meta mostrar la influencia entre la gestión del cambio organizacional y la TI en O&S consultores S.A.C, Lima – 2019. Del mismo modo se buscó diferenciar y/o describir la influencia entre las dimensiones de la V1 (descongelamiento cultural, el cambio propiamente dicho y re-congelamiento intelectual), con la V2. Por lo tanto, se elaboró un cuestionario para los miembros de O&S Consultores S.A.C. con 20 preguntas, 10 para lograr medir la gestión del cambio V1 y los otros 10 restantes para medir la TI V2. El instrumento de investigación se validó por criterio de expertos y es confiables al 82% y al 95% respectivamente.

Discusión – Hipótesis general

Esta investigación planteó como objetivo general el mostrar la incidencia de la Gestión del cambio organizacional en la TI en O&S Consultores S.A.C. Lima - 2019. Así mismo, gracias a los aportes y resultados estadísticos se logró apreciar que coexiste una relación positiva muy fuerte de un valor de 0,836, a su vez, se halló una significancia de $0,000 < 0.05$, esto infiere que: Se niega la hipótesis nula H_0 , trayendo como consecuencia la aprobación de la hipótesis alterna H_1 , y por lo consiguiente se corrobora de la hipótesis de investigación HG. Teniendo en cuenta la investigación de Gómez (2017), en su tesis titulada “*Gestión del cambio en la administración estratégica en la Unidad de Gestión Educativa Local Huanta – Ayacucho*”, la cual nos afirma que existe una correlación directa entre sus variables, para ello nos muestra que el valor de la correlación Pearson es de 0,823, se logró detallar una significancia de $0,001 < 0.05$, y esto nos revela la negación de la hipótesis nula H_0 , así mismo, se aprueba la hipótesis alterna H_1 , con lo cual nos lleva a la validación de la hipótesis de investigación HG. A través de los acordes estadísticos se puede concluir que la Gestión del cambio guarda influencia en la administración estratégica en la Unidad de Gestión Educativa Local Huanta. Por lo tanto, gracias a las acordes demostradas líneas anteriores, debemos resaltar que nuestra investigación es válida siendo esta corroborada por los aportes de los resultados de Gómez, teniendo en cuenta que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables y por los aportes estadísticos de ambas investigaciones, se puede confirmar que la Gestión del cambio es influyente tanto en la administración estratégica y en el uso de la TI.

Entonces, teniendo en cuenta los aportes de Gómez, mencionado líneas arriba y también la teoría de Martínez (2013) quien nos menciona que la gestión del cambio es un modo diferente de realizar los procesos, incluyendo la manera de realizar cambios a mayor profundidad, como los valores, las creencias y los supuestos, dándole más énfasis a un cambio fundamental que es la conducta personal, en los sistemas empresariales y las estructuras de las organizaciones (p.43). Por ello, conjuntamente con los aportes de los autores y los resultados estadísticos, podemos concluir que existe influencia entre las variables, donde la V1 variable directa es influyente, esto quiere decir que a mejor Gestión del cambio mayor mejoras en las organizaciones.

Discusión – Hipótesis 1

En esta investigación se proyectó diagnosticar la incidencia del descongelamiento cultural y la TI en la empresa O&S Consultores S.A.C, Lima – 2019. Se logró concluir que: el nivel de la correlación entre las variables es positiva confiable con un valor de 0,745. Además, se halló la significancia de $0,000 < 0,05$, esto significa que se rechaza la H_0 , a su vez, se acepta la H_1 , y se corrobora la hipótesis de investigación HG, esto quiere decir que gracias a los estudios realizados a los trabajadores sondeados y los alcances estadísticos se puede confirmar que el descongelamiento culturas influye en el uso de la TI.

Al mismo tiempo, en la investigación realizada por Gómez (2017) en su tesis “*Gestión del cambio en la administración estratégica en la Unidad de Gestión Educativa Local Huanta – Ayacucho*”, quien afirma que el descongelamiento cultural influye en la administración estratégica, llegando a esa concreción por las evaluaciones y procesos estadísticos, los cuales determinaron que existe una correlación positiva confiable con un valor de 0,803, además, se encuentro una significancia de $0,001 < 0,05$, nos muestra que: se objeta la H_0 , en consecuente, se acepta la H_1 y se válida la HG. Teniendo en cuenta que persiste una correlación positiva confiable entre las variables, podemos reafirmar la validez de mi investigación gracias a los aportes mencionados líneas arriba por de Gómez, esto quiere decir que el descongelamiento cultural influye en la V2 en ambas investigaciones.

Entonces, teniendo en cuenta los aportes de Gómez que son mencionados en un párrafo anterior y el apoyo de la teoría de Martínez (2013) quien nos indica que el descongelamiento cultural es un proceso, para iniciar la transformación, motivando y capacitando a los miembros de la organización (p.44). Por lo tanto, se puede inferir mi investigación es válida,

teniendo en cuenta que se halló la correlación y la influencia entre las dos variables. Esto quiere decir que el descongelamiento cultural es influente en la V2 de ambas investigaciones.

Discusión – Hipótesis específica 2

En la segunda investigación se propuso identificar el influjo del cambio propiamente dicho y la TI en la empresa O&S Consultores S.A.C, Lima – 2019. Se obtuvo como conclusión que: la correlación es positiva confiable con un valor de 0,790. Asimismo, se halló la significancia de $0,00 < 0,05$, lo cual, nos indica que se contradice la hipótesis nula H_0 , se accede la H_1 y se logra mostrar la validez de la hipótesis de investigación HG.

Teniendo en cuenta la investigación de Gómez (2017) en su tesis “*Gestión del cambio en la administración estratégica en la Unidad de Gestión Educativa Local Huanta – Ayacucho*”, se confirma que el cambio propiamente dicho influye en la administración estratégica. Por lo tanto, se determinó una correlación positiva confiable de 0,755, con una significancia de $0,001 < 0,05$, indicando que: se niega la H_0 , por lo consecuente, se acepta la H_1 y se valida la HG. Asimismo, gracias a los resultados mencionados líneas anteriores, debemos resaltar que nuestra investigación es válida siendo esta corroborada por la investigación de Gómez, afirmando que hay correlación positiva confiable entre las variables, también se puede confirmar que el cambio propiamente dicho es influente tanto en la administración estratégica y en el uso de la TI.

Entonces, podemos determinar por lo indicado por Gómez en un párrafo anterior y con apoyo de la teoría de Martínez (2013) quien indica que el cambio propiamente dicho es la transición de un estado a otro, por otro lado, nos confirma que los trabajadores no siempre están de acuerdo con el cambio, es por ello que la comunicación debe ser asertiva, para evitar la resistencia al cambio y eliminar los miedos (p.44). Por ello, conjuntamente con los aportes de los autores y los resultados estadísticos, podemos concluir que existe influencia entre las variables, dándonos como resultado la gran relevancia de la influencia que existe entre el cambio propiamente dicho y la V2. Por lo tanto, se confirma la validez de mi investigación donde demuestro que el cambio propiamente dicho es influente.

Discusión – Hipótesis específica 3

También se deseó mostrar la influencia entre el re-congelamiento intelectual y la TI en la empresa O&S Consultores S.A.C, Lima – 2019. Se logró concluir que: la correlación es

positiva media con un valor de 0,455. Asimismo, la significancia es de $0,02 < 0,05$, lo que nos indica que se niega la H_0 , por lo tanto, se acepta la H_1 y se logra mostrar la validez de la hipótesis de investigación HG.

Según la investigación realizada por Gómez (2017) en su tesis “*Gestión del cambio en la administración estratégica en la Unidad de Gestión Educativa Local Huanta – Ayacucho*”, Se determinó una correlación confiable de 0,387, con una significancia de $0,035 < 0,05$, indicando que: se niega la H_0 , por lo consecuente, se aprueba la H_1 y se válida la HG. Por lo tanto, se confirma que el re-congelamiento intelectual influye en la administración estratégica. Por otro lado, gracias a la investigación de Gómez, se corrobora la validez de mi investigación, donde menciono que el re-congelamiento cultural influye en el uso de la TI.

Entonces, podemos concluir por los estudios de Gómez y con el aporte de la teoría de Martínez (2013) quien nos dice que el re – congelamiento cultural es establecer un cambio, a su vez nos menciona que la necesidad por el compromiso es alta, por ello se debe realizar los procesos con seguridad para brindarle estabilidad a los trabajadores (p.45). Po lo tanto, conjuntamente con los aportes de los autores y los resultados estadísticos, podemos concluir que existe influencia entre las variables, dándonos como resultado la influencia que existe entre el re-congelamiento cultural y la V2. Por lo tanto, se confirma la validez de mi investigación donde demuestro que el re-congelamiento cultural es influyente.

V. CONCLUSIONES

Se concluye que el nivel de la influencia entre Gestión del cambio organizacional en la TI es positiva muy alta con un valor de 0,836, también, la significancia hallada de $0,00 < 0,05$ dando por resultado la aceptación de la hipótesis alterna H1. A su vez concluimos que la gestión del cambio organizacional si tiene influencia en la TI, lo que quiere decir que a mejor manejo de la gestión del cambio organizacional, mejor será el uso de la TI en la empresa O&S Consultores S.A.C, Lima – 2019.

Con respecto a la dimensión 1 se concluye que el grado de influencia entre descongelamiento cultural y el uso de la TI es positiva confiable por valor de 0,745, también la significancia hallada de $0,00 < 0,005$ lo que significa que se acepta la hipótesis alterna H1, y por ello, concluimos que el descongelamiento cultural influye en el uso de la TI en la empresa O&S Consultores S.A.C, Lima – 2019.

Con respecto a la dimensión 2 se concluye que el grado de influencia entre el cambio propiamente dicho y la TI es positiva confiable acorde el valor de 0,790, también se puede decir que la significancia hallada de $0,00 < 0,05$ lo que nos revela que se aprueba la H1, y por consiguiente el cambio propiamente dicho incurre en el uso de la TI en O&S Consultores S.A.C, Lima – 2019.

Para finalizar, también se llegó a la conclusión con respecto a la dimensión 2 se concluye que el grado de influencia entre el re-congelamiento cultural y el uso de la TI es positiva media confiable apreciado el valor de 0,455, también la significancia sé que hallo es de $0,02 < 0,005$ lo que nos revela que se acepta la hipótesis alterna H1, y por consiguiente el re-congelamiento cultural influye en el uso de la TI en O&S Consultores S.A.C, Lima – 2019.

VI. RECOMENDACIONES

Como primera recomendación se determina mejorar la gestión del cambio organizacional mediante procesos diversos con el propósito de obtener el mayor beneficio de los cambios en la TI, sobre todo los cambios a mayor profundidad porque se relacionan con la conducta personal, manejo de la tecnologías, estructura organizacional y/o procesos estructurados, para ello se le recomienda realizar continuamente estudios para lograr ajustes en el uso de la TI, en los valores, creencias, comportamientos, y a su vez, concluir transformaciones o las llamadas reingenierías.

Se recomienda para tener un mayor control y mejor manejo ante el descongelamiento cultural, que el encargado del cambio en el uso de la TI, realice capacitaciones y/o charlas informativas, para mantener informados a los colaboradores sobre los cambios que se aproximan en la organización, del mismo modo, se le recomienda fomentar la motivación entre los colaboradores para lograr una aceptación natural y evitar el miedo al cambio o la famosa resistencia al cambio.

Es recomendable involucrar a los miembros afectados por el cambio en el uso de la TI, haciendo que sus opiniones se evidencien en el resultado final, logrando así la aceptación y la visualización de la importancia de dichos cambios en la organización.

Para finalizar, se debe fortalecer el re-congelamiento cultural, mediante charlas informativas para dar a conocer que los nuevos procesos en el uso de la TI que se están llevando acabo de manera adecuadas, a su vez, se recomienda mostrar seguridad y estabilidad ante los miembros, para logara la comodidad entre los miembros y los cambios organizacionales, para que sirva como base para los cambios futuros.

REFERENCIAS

1. Castiblanco, J. (noviembre 2016). Gestión del cambio. *Revista Empresarial & Laboral*, pp. 51-52.
2. Castiblanco, J. & Jáuregui, K. (enero 2017). La Gestión del cambio para una mejora continua. *REVISTA ESAN BUSINESS*, 8, 23.
3. Gómez de la Cruz, E. (2017). Gestión. *Revista Empresarial & Laboral*, 3, p.40.
4. Administrador. (2017). *La gestión del cambio para una mejora continua*. 02 febrero 2017, de Blogs y Noticias Sitio web:
<http://www.greatplacetowork.com.uy/publicaciones-y-eventos/blogs-y-noticias/1031-la-gestion-del-cambio-para-una-mejora-continua>
5. Gómez de la Cruz, E. (2017). *Gestión del cambio en la administración estratégica en la unidad de Gestión Educativa local Huanta – Ayacucho 2017*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso en marzo del 2017).
6. Muñoz, M. (2016). *Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la participación en el mercado internacional de las micro y pequeñas empresas (MYPES) del sector textil y confecciones de Lima Metropolitana – año 2016*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). (Julio del 2016).
7. Shuo, Z. (2017), *Essays on the Housing Market and Home Prices*. (The title of Business Administrator at University of California). (Ferber 2017).
8. Roque, L. (2017). *Las TICS y su relación con el aprendizaje del área de comunicación de los estudiantes del 5to año de la I.E. “Augusto Salazar Bondy” periodo 2014 Ninacaca – Pasco*. (Tesis de Maestría). Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6108/Roque_nl.pdf?sequence1.
9. Péscals, M. (2010). *La gestión del cambio organizacional*. Colombia: Abad.
10. Martínez, M. (2013). *Gestión del cambio 2da edición*. Madrid: Acribia.
11. Bribonesca, G. (2016). *Tecnología de Información y Comunicación en las Organizaciones*. México: UNAM.FCA Publishing.
12. Oltra, B. (2012). *Sistemas Integrados de Gestión Empresarial. Evolución histórica y tendencias de futuro*. Valencia: Editorial Universidad Politècnica de Valencia.
13. Aladro, V. (2011). *CIC. Cuadernos de Información y Comunicación (vol.)* México: Redalyc.

14. Osorio, G. (2015). *Avances, retos y desafíos en la transformación educativa*. . En *Alternativas para nuevas prácticas educativas Libro 3: Las tecnologías de la información y la comunicación* (89). México: Amapsi Editorial.
15. Holik, F. (2016). *Teoría de la información de Claude E. Shannon*. Octubre 26, 2016, de En Diccionario Interdisciplinar Austral Sitio Web:
http://dia.austral.edu.ar/Teor%C3%ADa_de_la_informaci%C3%B3n_de_Clau de_E._Shannon
16. Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). México: Mc Graw Hill.
17. Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México: Mc Graw Hill.
18. Grouard, B. & Meston, F. (1996). *Reingeniería del cambio*. México, D.F: Alfaomega.
19. Ramírez, A (2013, noviembre 23). *La motivación* [Mensaje recuperado de un blog]. Recuperado de:
<http://motivaciongrupob.blogspot.com/2012/03/motivacion-segun-variosautores.html>
20. Bermúdez, L. (2014, noviembre). *Capacitación: Una Herramienta de fortalecimiento de las pymes*. Revista Intercedes (1957) Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
21. Moreno, S., Palomino, P. & Frías A. (2015, diciembre 13). *El entorno al concepto de necesidad*. Revista SCIELO, 12, pp. 8-10.
22. Gómez, A. (2016, diciembre). *La comunicación*. Revista SCIELO, 14, p. 24.
23. Ríos, M., Téllez, M. y Ferrer, J. (2010). *El empowerment como predictor del Compromiso organizacional en las Pymes*. Revista SCIELO 8. p.8.
24. Mujica, N. & Rincón, S. (2010, junio). *El concepto de desarrollo: posiciones técnicas más relevantes*. Revista Venezolana de Gerencia, 1, p. 21.
25. Bedoya, C. y Velásquez, A. (2014, agosto). *Análisis de la Incidencia del Miedo en la organización desde la perspectiva psicobiológica*. Revisa de la Universidad Nacional de Colombia., 1, pp.5-7.
26. Solé, J. (2013). *Análisis de Problema en la Organización*. 2013, octubre 23, de Javier Solé [Mensaje en un blog]. Sitio web: <http://javiersole.com/?p=3859>.
27. EcuRed. (noviembre, 2018). Revista EcuRed (1885).
28. Cámara de Comercio de España (14 de noviembre del 2017). Tipos de Innovación Solé, J. (23 de octubre del 2013). *Análisis de Problema en la Organización*

CUESTIONARIO

INTRODUCCIÓN.

Estimado(a) Sr(a).

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada:

“Gestión del cambio organizacional y su influencia en el uso de la TI en la empresa O&S consultores S.A.C. Lima, 2019”. Por esta razón, le pedimos su participación, desarrollando cada pregunta de una manera objetiva y veraz.

La información es confidencial y reservada, ya que los resultados se manejarán solo para la investigación.

Le agradezco de antemano su valiosa colaboración.

INSTRUCCIONES:

- Marque con una X la respuesta que crea usted sea la correcta según a los valores mostrados en la tabla siguiente:

VARIABLE 1: Gestión del cambio		1	2	3	4	5
	DIMENSION 1: El descongelamiento cultural					
1	Los procesos empleados en la empresa O&S consultores S.A.C. ayudan a cumplir los objetivos organizacionales.					
2	La empresa O&S consultores S.A.C trabaja para implementar el proceso de transformación.					
3	Se sienten incentivados con los cambios.					
4	Las capacitaciones ayudan a los procesos de mejora continua.					
	DIMENSION 2: El cambio propiamente dicho.					
5	Los cambios que se han generado en la organización han sido necesarios.					
6	La comunicación es asertiva en la organización.					
7	Encuentra resistencia al cambio entre sus compañeros.					
8	A sentido miedo por algún cambio de la organización.					
	DIMENSION 3: El re congelamiento intelectual					
9	Se siente comprometido con la visión de la organización.					
10	Los nuevos procesos son una oportunidad de mejora.					

Tabla 3: Instrumento de recolección de datos

VARIABLE 2: Tecnología de la información TI		1	2	3	4	5
	DIMENSION 1: Organización					
11	Se le comunica los cambios en la estructura organizacional.					
12	Colaborado con ideas para los cambios en el proceso de negocio con relación a la TI.					
13	Hacen llegar la información sobre la política de la empresa con relación a la TI.					
	DIMENSION 2: El cambio propiamente dicho.					
14	La estrategia de negocio que la empresa lleva acabo se desarrolla con eficiencia.					
15	Intervienen en la solución a los problemas que afronta la organización.					
16	Considera que la innovación es una oportunidad de mejora.					
17	Utiliza la creatividad como herramienta para obtener ideas innovadoras.					
	DIMENSION 3: Tecnología					
18	Las inversiones económicas están relacionadas a la TI.					
19	Es capacitado acorde al desarrollo de la TI.					
20	Considera que el desarrollo de la TI en la organización está mejorando.					

Fuente: Elaboración propia y del asesor.

ROMERO.sav [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

5: P.8 3.00 Visible: 20 de 20 variables

	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	I
1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	
2	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	
3	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	
4	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	
6	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
7	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
8	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
9	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	
10	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
11	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
12	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
13	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	
14	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	
15	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	
16	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	
17	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	5.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	
18	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	
19	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
20	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
21	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	

Vista de datos Vista de variables

ROMERO.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decima...	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P.1	Númerico	8	2	Los procesos...	{1.00, Nu...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P.2	Númerico	8	2	La empresa ...	{1.00, Nu...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P.3	Númerico	8	2	Se sienten in...	{1.00, Nu...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P.4	Númerico	8	2	Las capacita...	{1.00, Nu...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P.5	Númerico	8	2	Los cambios ...	{1.00, Nu...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P.6	Númerico	8	2	La comunica...	{1.00, Nu...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P.7	Númerico	8	2	Encuentra re...	{1.00, Nu...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P.8	Númerico	8	2	A sentido mi...	{1.00, Nu...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P.9	Númerico	8	2	Se siente co...	{1.00, Nu...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P.10	Númerico	8	2	Los nuevos p...	{1.00, Nu...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P.11	Númerico	8	2	.Se le comun...	{1.00, Nu...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P.12	Númerico	8	2	Colaborado c...	{1.00, Nu...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P.13	Númerico	8	2	Hacen llegar ...	{1.00, Nu...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P.14	Númerico	8	2	La estrategia...	{1.00, Nu...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P.15	Númerico	8	2	Intervienen e...	{1.00, Nu...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P.16	Númerico	8	2	Considera qu...	{1.00, Nu...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P.17	Númerico	8	2	Utiliza la cre...	{1.00, Nu...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P.18	Númerico	8	2	Las inversion...	{1.00, Nu...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P.19	Númerico	8	2	Es capacita...	{1.00, Nu...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P.20	Númerico	8	2	Considera qu...	{1.00, Nu...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21											
22											
23											

Vista de datos Vista de variables

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: El descongelamiento cultural								
1	Los procesos empleados en la empresa O&S consultores S.A.C. ayudan a cumplir los objetivos organizacionales.	/		/		/		
2	La empresa O&S consultores S.A.C trabaja para implementar el proceso de transformación.	/		/		/		
3	Se sienten incentivados con los cambios.	/		/		/		
4	Las capacitaciones ayudan a los procesos de mojará continua.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: El cambio propiamente dicho								
5	Los cambios que se han generado en la organización han sido necesarios.	/		/		/		
6	La comunicación es asertiva en la organización.	/		/		/		
7	Encuentra resistencia al cambio entre sus compañeros.	Si	No	Si	No	Si	No	
8	A sentido miedo por algún cambio de la organización.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: El recongelamiento intelectual								
9	Se siente comprometido con la visión de la organización.	/		/		/		
10	Los nuevos procesos son una oportunidad de mejora	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia Práctic

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: LÓPEZ LAZAROS RAFAEL DNI: 08773207

Especialidad del validador: Psicología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de Noviembre del 2018

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Organización								
11	Se le comunica los cambios en la estructura organizacional.	/		/		/		
12	Colaboro con ideas para los cambios en el proceso de negocio con relación a la TI.	/		/		/		
13	Hacen llegar la información sobre la política de la empresa con relación a la TI.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Administración								
14	La estrategia de negocio que la empresa lleva acabó se desarrolla con eficiencia.	/		/		/		
15	Interviene en la solución a los problemas que afronta la organización.	/		/		/		
16	Considera que la innovación es una oportunidad de mejora.	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Utiliza la creatividad como herramienta para obtener ideas innovadoras.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: TECNOLOGIA								
18	Las inversiones económicas están relacionadas a la TI.	/		/		/		
19	Es capacitado acorde al desarrollo de la TI.	/		/		/		
20	Considera que el desarrollo de la TI en la organización está mejorando.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia Práctic

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: LÓPEZ LAZAROS RAFAEL DNI: 08773207

Especialidad del validador: Psicología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de noviembre del 2018

Firma del Experto Informante.